



Brugfiguren en laagdrempelige gespreksmethodieken levenslang leren

D/2024/3241/334

Eindrapport | 31 mei 2024

In opdracht van

Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen –
Departement Werk en Sociale Economie

IDEA 
CONSULT thinking ahead

member of

IDEAGROUP

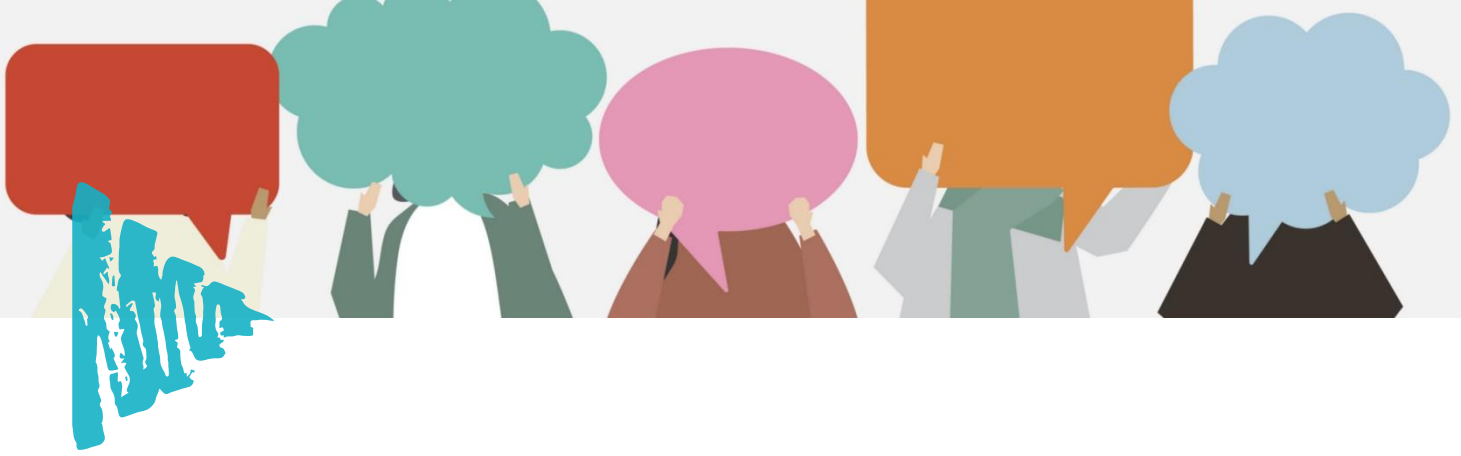
Deze studie werd uitgevoerd door:

Lise Nackaerts – IDEA Consult
Yolène Sempels – IDEA Consult
Ditte Kimps (PhD) – IDEA Consult
Leonie Levrouw – The Argonauts
Pieter Sprangers (PhD) – domo de refontiro
Veerle Scheirs (PhD) – domo de refontiro
Sam Coomans – ACV Innovatief
Leontien Flussie - Ligo

Jozef II-straat 40 B1
1000 Brussel

T: +32 2 282 17 10
info@ideaconsult.be

www.ideaconsult.be



Inhoudsopgave

1 /	Samenvatting	4
2 /	Doelstellingen en context	12
3 /	Methodologie	17
3.1.	Vooronderzoek	17
3.2.	Testfase	19
4 /	Doelgroep 'potentiële lerenden'	23
4.1.	Drempels tot leren	25
4.2.	Ontmoetingsplaatsen	27
5 /	Brugfiguren levenslang leren	30
5.1.	Basisconcept 'brugfiguur levenslang leren'	31
5.2.	5 profielen brugfiguren LLL	48
5.3.	Aan de slag met brugfiguren	62
6 /	Gespreksmethodiek levenslang leren	72
6.1.	Vooronderzoek gespreksmethodiek LLL	73
6.2.	Eerste prototype 'gespreksmethodiek LLL': de toolbox	91
6.3.	Inzichten uit de testfase van prototypes	99
6.4.	Doorontwikkelde gespreksmethodieken	102
7 /	Conclusies en aanbevelingen	106
7.1.	Slotconclusies	106
7.2.	Aanbevelingen	109
7.3.	Limitaties van het onderzoek en finale opmerkingen	114
	Bijlagen	116

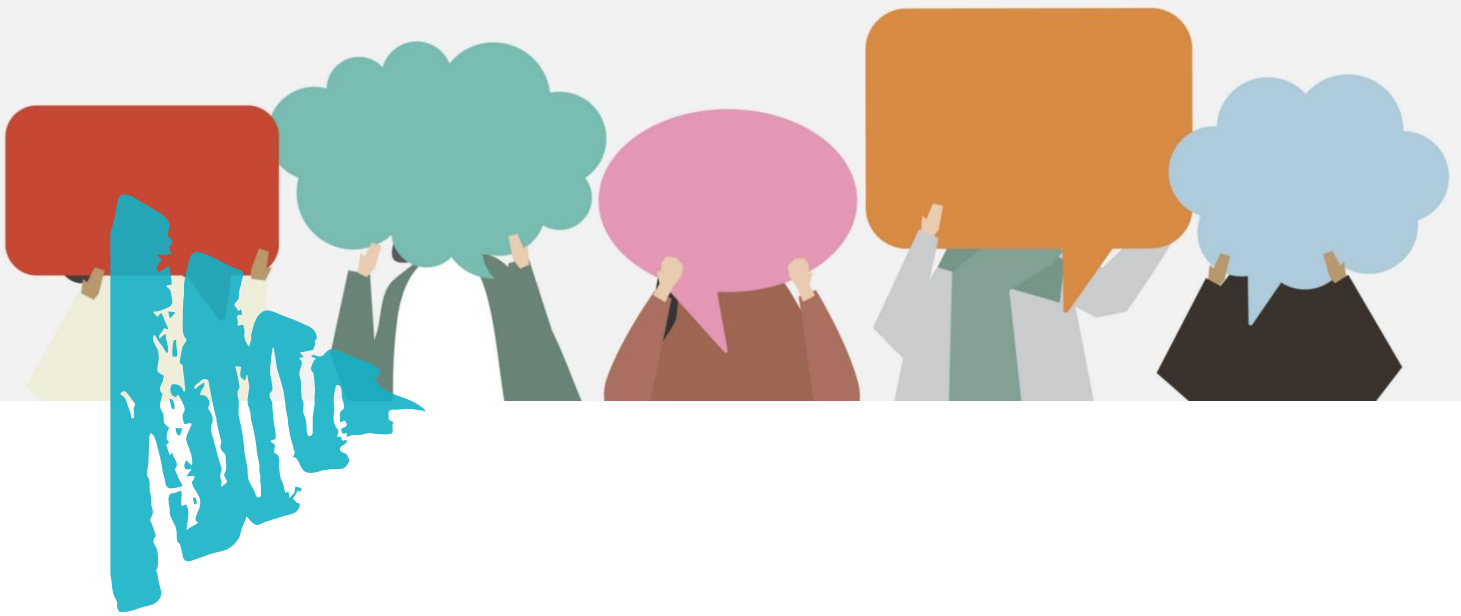


B.1	Referenties	117
B.2	Uitgebreide methodologie van het onderzoek in stappen	121
B.2.1	Vooronderzoek	121
.2.1.1.	Analysefase	121
.2.1.2.	Ontwerp- en prototypefase	122
.2.1.3.	Verwerking data	130
B.2.2	Testfase	131
.2.2.1.	Doelstelling en opzet van de testing	131
.2.2.2.	Selectie van de pilootprojecten	132
.2.2.3.	Roadmap en timing	134
.2.2.3.1.	Train-the-trainer	134
.2.2.3.2.	Mini-training	135
.2.2.3.3.	Onderzoek interventie: observatie van gesprekken en interview na observatie	135
.2.2.3.4.	Analyse en synthese	136
B.3	Instrumenten gebruikt tijdens de uitvoering van het onderzoek	138
B.3.1	Interviewleidraden	138
B.3.2	Templates 'brugfiguren LLL' workshop	145
B.3.3	Presentatie train-the-trainer	156
B.3.4	Voorbeeldpresentatie mini-trainingen	167
B.3.5	Observatiefiche testfase	189
B.3.6	Interviewfiche testfase	193
B.3.7	Fiche synthese observatie testfase	198
B.3.8	Fiche synthese interview testfase	204
B.3.9	Fiche aanbevelingen testfase	211
B.4	Resultaten uit vooronderzoek	212
B.4.1	Diverse invullingen van de 'brugfiguur LLL'	212
B.4.2	Competentielijsten	214
.4.2.1.	Leercoach Sherpa	214
.4.2.2.	Leerloopbaanbegeleider Leerwinkel	215
B.4.3	Netwerk rondom de potentiële lerende	216
B.4.4	Overzicht van bestaande opleidingen	217



B.5	Bevindingen uit de testfase	219
B.5.1	Algemene bevindingen	219
B.5.2	Bevindingen met betrekking tot het model en de tools	221
B.5.3	Bevindingen testfase – train-the-trainer	226
B.5.4	Bevindingen testfase – mini-opleiding	227
B.5.5	Bevindingen testfase – interventie	228
B.6	Gesprekmethodiek - toolbox met instructiefiches	230
B.7	Tools per taak van de brugfiguren	252





1 / Samenvatting

Deze studie- en ontwikkelopdracht focust op twee kernacties uit het actieplan levenslang leren (LLL), namelijk het onderzoeken van de rol van brugfiguren voor levenslang leren en van een laagdrempelige gespreksmethodiek voor het capteren van leervragen, het identificeren van drempels, oriëntering en ondersteuning.

Het Partnerschap Levenslang Leren zet met het actieplan in op brugfiguren om burgers te begeleiden richting LLL, gezien het belang van LLL voor persoonlijke, maatschappelijke en economische doelstellingen. LLL omvat alle leeractiviteiten, zowel formeel, non-formeel als informeel, die gedurende het hele leven van een volwassene worden ondernomen om kennis, vaardigheden en competenties te verbeteren.

Brugfiguren zijn essentieel om burgers richting levenslang leren te stimuleren. In Vlaanderen is de deelname aan LLL matig, vooral bij 55-plussers, kortgeschoolden en niet-beroepsactieven. Brugfiguren moeten leergoesting en -motivatie aanwakkeren, aangezien dit een bepalende factor is voor deelname aan LLL. Goede begeleiding kan volgens studies leiden tot meer participatie in LLL, vooral bij doelgroepen die minder deelnemen. Brugfiguren moeten zich richten op het motiveren van deze groepen door het wegnemen van (institutionele, situationele, informatiele en dispositionele) drempels. Brugfiguren moeten hierbij een vertrouwensband opbouwen, neutraal en informeel werken, en zich aanpassen aan de context van de lerende.

DOELSTELLINGEN

1. Definiëren van de rol van brugfiguren LLL: Onderzoeken hoe brugfiguren in verschillende leercontexten (werk, onderwijs, vrije tijd) hun rol kunnen vervullen. Dit richt zich specifiek op burgers die niet geïnteresseerd zijn in leren en burgers die ongemotiveerd zijn vanwege leeftijds- en gezondheidsbelemmeringen.
2. Ontwikkelen van een handleiding: Creëren van een handleiding voor organisaties en lokale besturen om zelf brugfiguren in te zetten, rekening houdend met de verschillende leercontexten.
3. Ontwikkelen van een gespreksmethodiek: Ontwerpen van een laagdrempelige gespreksmethodiek die leervragen capteert, drempels identificeert en oriëntering en ondersteuning biedt. Deze methodiek helpt brugfiguren om coachende gesprekken te voeren en te reflecteren over leren met potentiële lerenden.

METHODOLOGIE

Het onderzoek bestaat uit twee hoofdlijnen: het vooronderzoek en de testfase, waarbij het vooronderzoek bestond uit een analysefase en een ontwerp- en prototypefase. Tijdens de analysefase werden literatuurstudie, interviews en online klankbordgroepen gebruikt om eerste inzichten te verkrijgen over brugfiguren en bestaande



gespreksmethodieken. In de ontwerp- en prototypefase werden workshops georganiseerd om het concept van brugfiguren en 5 profielen van brugfiguren LLL op te maken, en prototypes van gespreksmethodieken te ontwikkelen.

Tijdens de testfase werden de prototypes van brugfiguren, de profielen en gespreksmethodieken getest in negen verschillende omgevingen. Het ging daarbij om vier werkplekken en vijf plekken in de lokale context (een leerwinkel, een digipunt, een buurthuis, agentschap voor integratie en inburgering en een school). De begeleiders van de 9 omgevingen kregen een train-the-trainer opleiding en de brugfiguren een minitraining. Feedback van de brugfiguren en hun begeleiders werd verzameld via observaties van gesprekken en interviews over de observaties. De feedback werd geanalyseerd om de tools, het basisconcept van brugfiguren en 5 profielen te verfijnen.

DOELGROEP 'POTENTIËLE LERENDEN'

Het onderzoek richt zich op twee specifieke doelgroepen:

1. Volwassenen die niet geïnteresseerd zijn in leren: Deze groep, bestaande uit voornamelijk laagopgeleiden, anderstaligen, werklozen en inactieven, ziet geen noodzaak om te leren.
2. Volwassenen die ongemotiveerd zijn vanwege leeftijds- en gezondheidsbelemmeringen: Deze groep omvat oudere volwassenen, kortgeschoolden en langdurig zieken die door fysieke of mentale drempels niet gemotiveerd zijn om te leren.

BRUGFIGUREN LEVENSLANG LEREN

Voor brugfiguren LLL is er een basisconcept opgemaakt waarbij de kernopdracht, rollen, taken en een flow zijn geïdentificeerd. Daarnaast zijn er ook 5 profielen van brugfiguren LLL opgemaakt op basis van bestaande voorbeelden en ingedeeld volgens 4 factoren (nl. locatie, expertise, type opdracht en roloppname). Verder is er een handleiding voor het inzetten en versterken van brugfiguren in organisaties opgemaakt.

Definitie: Personen actief binnen organisaties, die kort bij potentiële lerenden staan en een rol opnemen in het sensibiliseren, informeren en stimuleren naar leren. Ze zijn actief in diverse leercontexten (op werkvloeren, bemiddeling, onderwijs ...) en komen zo in contact met verschillende doelgroepen. Vanuit hun (vertrouwens)positie kunnen ze gemakkelijk remedieerbare leerdrempels snel aanpakken of verhelpen ze net die drempels die via meer formele kanalen moeilijker remedieerbaar zijn.

Kernopdracht: De kernopdracht van brugfiguren bestaat uit het ondersteunen van potentiële lerenden bij het zetten van de volgende stap in hun leertraject. Dit omvat bewustwording van leernoden, motivatie om te leren en het bieden van ondersteuning om leerdrempels te overwinnen.

- ▶ Traject naar leren: Brugfiguren begeleiden potentiële lerenden als co-piloten door hun leertraject, waarbij ze ondersteuning bieden op maat en helpen bij het overwinnen van drempels.
- ▶ Vertrouwenspositie: Brugfiguren werken informeel en vanuit vertrouwen, wat essentieel is om een leertraject te kunnen starten en voortzetten.
- ▶ Netwerk: Brugfiguren werken binnen een netwerk van andere brugfiguren en partners om potentiële lerenden door te verwijzen en de best mogelijke ondersteuning te bieden. Bij elke doorverwijzing is een warme overdracht essentieel.
- ▶ Diverse contexten: Brugfiguren kunnen actief zijn in werkplekken en lokale gemeenschappen zoals buurthuizen, scholen, en sportverenigingen.
- ▶ Variëteit in roloppname: Iedereen kan een brugfiguur zijn, zowel vrijwilligers als professionals. Brugfiguren kunnen de rol als kernopdracht binnen hun job vervullen of als bijkomende taak opnemen.



Rollen van de Brugfiguur LLL:

- ▶ Matchmaker: Identificeert leernoden en -drempels en helpt bij het vinden van een passende leeroplossing. Competenties omvatten leernoodsensitiviteit, leerdrempelsensitiviteit, analyseren van leernoden, probleemoplossend denken, en op maat werken.
- ▶ Gesprekspartner: Voert coachende gesprekken om zelfreflectie en actie bij potentiële lerenden te stimuleren. Competenties omvatten verbindend communiceren, actief luisteren, gerichte vragen stellen, en een positief leerklimaat scheppen.
- ▶ Vertrouwenspersoon: Bouwt een vertrouwensrelatie op met de potentiële lerende, biedt steun en handelt neutraal en zonder vooroordelen. Competenties omvatten empathie, discretie, integriteit, en een authentieke houding.
- ▶ Deskundige: Brengt eigen ervaringen en expertise in om potentiële lerenden te begeleiden. Competenties omvatten kennis over leerdrempels, leerwegen, leerlandschap, incentives en coachingstechnieken.
- ▶ Samenwerker: Werkt samen met diverse actoren binnen het netwerk van LLL. Competenties omvatten netwerken, samenwerken, en outreachend werken.
- ▶ Wegwijzer: Verwijst potentiële lerenden door naar geschikte organisaties of informatiebronnen en zorgt voor een warme overdracht. Competenties omvatten grenzen kennen, doorverwijzen, bemiddelen, en nauwkeurig werken.

Taken van de Brugfiguur LLL

- ▶ Connecteren: Legt contact met potentiële lerenden.
- ▶ Identificeren: Brengt leernoden en -drempels in kaart.
- ▶ Motiveren: Moedigt potentiële lerenden aan om te leren.
- ▶ Informeren: Verschaft informatie over leeropties.
- ▶ Oriënteren: Helpt bij het maken van keuzes in het leertraject.
- ▶ Doorverwijzen/toeleiden: Verwijst potentiële lerenden naar geschikte leerbronnen of organisaties.
- ▶ Netwerken: Bouwt duurzame lokale contacten en samenwerkingen op.
- ▶ Signaleren: Geeft signalen door aan relevante partijen.
- ▶ Expertise ontwikkelen: Ontwikkelt zichzelf als brugfiguur door training en reflectie.

5 profielen van Brugfiguren LLL

De profielen bieden een gedetailleerd overzicht van de specifieke rollen, taken en opleidingsnoden van brugfiguren in verschillende contexten van levenslang leren. Elk profiel is afgestemd op een specifieke leeromgeving en doelgroep, met de benodigde vaardigheden en kennis om effectief bij te dragen aan het bevorderen van leren en ontwikkelen.

We benadrukken dat de omschrijvingen van de 5 profielen een typerende weergave bieden van elk profiel. De kenmerken, rollen en taken per profiel moeten enerzijds niet gezien worden als criteria waaraan moet worden voldaan bij elke individuele brugfiguur, en anderzijds kan één brugfiguur kenmerken, rollen en taken van meerdere profielen combineren.

1. **Leercoach op de werkplek:** De leercoach ondersteunt werknemers vanuit functies zoals vakbondsvertegenwoordiger, vertrouwenspersoon of teamcoach. Dit langdurige engagement geeft hem inzicht in de doelgroep, hun context en noden. Hij heeft een goed overzicht van loopbaanontwikkelingen, mogelijke drempels en relevante leermogelijkheden. Dankzij ervaring of opleiding beschikt de leercoach over



coachende vaardigheden, waardoor hij diepgaande leergesprekken kan voeren en lerenden door hun leertraject kan begeleiden. Daarnaast identificeert hij leernoden en zet motiverende en informerende acties op, vaak samen met leerambassadeurs. De leercoach is een bekend aanspreekpunt binnen de organisatie en stemt af met collega's, management en HR over collectieve leernoden.

2. **Leerambassadeur op de werkplek:** De leerambassadeur heeft een goede relatie met collega's, waardoor hij gemakkelijk een vertrouwensband kan opbouwen. Hij heeft zelf positieve leerervaringen gehad en wil het belang van leren uitdragen. De leerambassadeur zoekt proactief naar leernoden, is een herkenbaar aanspreekpunt en verwijst indien nodig door naar een leercoach of andere partners. Hij zet motiverende acties op en helpt bij het overwinnen van leerdrempels.
3. **Outreachinge leerloopbaanbegeleider:** Deze brugfiguur is al actief als toeleider naar leeraanbod, vaak vanuit functies zoals (leer)loopbaan- of trajectbegeleider in een Leerwinkel of aanbieder. De kernopdracht is het neutraal doorverwijzen op maat van de lerende. Ze beschikken over uitgebreide kennis van leeraanbod, leerwegen, leerdrempels en hebben ervaring met coachende gesprekken. Ze begeleiden potentiële lerenden door het identificeren van leernoden, motiveren, oriënteren en leiden toe naar leeraanbod. De leerloopbaanbegeleider zoekt proactief naar potentiële lerenden op laagdrempelige ontmoetingsplekken zoals buurthuizen en bibliotheken. Ze bouwen vertrouwen op door informele gesprekken en het organiseren van activiteiten. Samenwerkingen met lokale partners zijn essentieel. Daarnaast zoeken ze naar leerambassadeurs in de regio en bieden hen ondersteuning. Op collectief niveau signaleren ze leernoden en -drempels aan netwerken en lokale besturen.
4. **Leerambassadeur in het socioculturele en sportieve veld:** De leerambassadeur in het socioculturele en sportieve veld stimuleert leergoesting bij burgers in hun persoonlijke leefomgeving vanuit een ervaringsdeskundigheid. Door hun eigen positieve leerervaringen kunnen zij gemakkelijk informele vertrouwensbanden opbouwen met potentiële lerenden. Ze richten zich vooral op het verbinden met potentiële lerenden en het identificeren van leernoden en -drempels. Daarnaast organiseren ze motiverende en informerende activiteiten. Ze verwijzen vaak door naar andere brugfiguren of partners. Ze nemen hun rol op als vrijwilliger en worden in hun taken ondersteund en bijgestaan door outreachende leerloopbaanbegeleiders.
5. **Leernoodsensitieve professional:** De leernoodsensitieve professional neemt de rol van brugfiguur op binnen zijn of haar bestaande functie, zoals bij VDAB of trajectbegeleiders integratie en inburgering. Ze begeleiden potentiële lerenden ter activering of maatschappelijke integratie, waarbij leren een middel is om versterking te bereiken. Deze professionals verschillen in hun kennis en expertise, variërend van activering tot welzijn, maar delen een emancipatorische basishouding vanuit hun werk in het socioculturele of welzijnsveld. Ze hebben vaak al een connectie met de lerenden opgebouwd en zijn opmerkzaam voor mogelijke leernoden en -drempels tijdens hun begeleiding. Na het identificeren van leernoden, gaan ze hierover in gesprek en verwijzen potentiële lerenden door naar geschikte partners in het netwerk, zoals leerwinkels of aanbieders. Het is belangrijk dat ze goed zicht hebben op het lokale netwerk en een signaalfunctie vervullen door collectieve noden te melden bij lokale besturen of leerwinkels.

Standaardflow van een Brugfiguur LLL

Brugfiguren volgen een standaardflow bij het begeleiden van potentiële lerenden, die omvat:

- ▶ **Trigger identificeren:** Brugfiguren zoeken potentiële lerenden op plekken/activiteiten waar ze in actie zijn. Ze nemen deel aan of organiseren motiverende/informerende evenementen. Ze voeren informele gesprekken om leernoden en -drempels te identificeren.
- ▶ **Contact:** Na het identificeren van een leernood of drempel legt de brugfiguur contact en benoemt de trigger. Ze verkennen de trigger door vragen te stellen.
- ▶ **Beslissing:** De brugfiguur en de potentiële lerende beslissen samen:



- Direct toeleiden naar leeraanbod.
 - Dieper ingaan op de leernood/drempel door een leergesprek te plannen.
 - Doorverwijzen naar een andere brugfiguur of partner.
- ▶ Doorverwijzen/Toeleiden: De brugfiguur volgt op of de potentiële lerende contact heeft opgenomen met de doorverwezen persoon/organisatie.
 - ▶ Leergesprek: Brugfiguren voeren leergesprekken om leernoden en -drempels te exploreren om tot een gepast antwoord te komen.

GESPREKSMETHODIEK LEVENSLANG LEREN

Een belangrijk onderdeel van het onderzoek was de ontwikkeling van een laagdrempelige gespreksmethodiek. Deze methodiek helpt brugfiguren om effectieve gesprekken te voeren met potentiële lerenden, waarbij leervragen worden gecapteerd, motivatoren en drempels worden geïdentificeerd en de juiste ondersteuning wordt geboden om actie te ondernemen. De gespreksmethodiek is ontworpen om brugfiguren te ondersteunen bij het coachen van potentiële lerenden en het reflecteren over hun leerbehoeften.

Model van de Toolbox: 'Op leeravontuur'

De toolbox bevat diverse tools en methodieken die brugfiguren kunnen inzetten tijdens gesprekken met potentiële lerenden. Het model van de toolbox 'Op Leeravontuur' is ontworpen om brugfiguren te ondersteunen bij het begeleiden van potentiële lerenden door verschillende fasen van hun leertraject. Dit model – met een holistische visie op leren en leven – gebruikt 8 dimensies, namelijk 'ik verbind', 'ik ontdek', 'ik reflecteer', 'ik leef', 'ik groei', 'ik doe', 'ik spreek', en 'ik droom':

1. Ik verbind: De eerste dimensie focust op het creëren van een vertrouwensband tussen de brugfiguur en de potentiële lerende. Dit gebeurt door actief luisteren, open vragen stellen en oprechte interesse. De brugfiguur bouwt een relatie op vanuit gelijkheid en wederzijdse afhankelijkheid, en wordt zo een reispartner in het leertraject.
2. Ik ontdek: De tweede dimensie richt zich op het zoeken naar significante positieve levenservaringen. Brugfiguren helpen potentiële lerenden hun krachtbronnen en eerdere successen te ontdekken en benutten, waardoor de focus ligt op psychologisch kapitaal en kernpotentieel.
3. Ik leef: De derde dimensie benadrukt het belang van de concrete context en leefwereld van de potentiële lerende. Brugfiguren moeten empathisch zijn en inzicht krijgen in de dagelijkse realiteit van potentiële lerenden, inclusief eventuele drempels en belemmeringen.
4. Ik droom: De vierde dimensie is gebaseerd op waardierend onderzoek. Brugfiguren helpen potentiële lerenden hun dromen en mogelijkheden te verkennen en te realiseren, door te denken in mogelijkheden en oplossingen.
5. Ik groei: Deze dimensie richt zich op groei door kleine en grotere stappen in het leer- en groeiproces zichtbaar te maken. Het vieren van successen en het markeren van tussentijdse mijlpalen is cruciaal voor verdere groei en het versterken van (zelf)vertrouwen. Voortgang en het vieren van resultaten stimuleren de motivatie. Ook mislukkingen worden als onderdeel van groei bespreekbaar gemaakt.
6. Ik doe: Verandering vind je in beweging. De gespreksvoering is niet vrijblijvend, maar leidt tot het bepalen en behalen van heldere doelstellingen. De toolbox is actiegericht en stimuleert individuen om krachtige toekomstbeelden te formuleren, leervragen te benoemen en realistische subdoelen te bepalen. Samen wordt de volgende stap gezet. Bovendien delen lerenden hun inzichten met nieuwe potentiële lerenden, waardoor ze een katalysator worden voor verdere stimulering van leren.
7. Ik reflecteer: Deze dimensie benadrukt het belang van metacognitie in het leren. Metacognitie gaat over inzicht in het eigen leerproces, wat helpt om leerstrategieën en -keuzes aan te passen en te verbeteren.



8. Ik spreek: Deze dimensie draait om het bespreekbaar maken van leren binnen de eigen leer- en leefwereld. Communicatie is essentieel en vindt plaats tijdens elk gesprek en doorheen het gehele proces. Dit omvat het bespreken van doorbraken, resultaten, gebeurtenissen, en ondersteuningsbehoeften, wat zorgt voor effectieve verandering en het mobiliseren van het leernetwerk.

Toolbox 'Op leeravontuur': tools en instructiefiches

De uiteindelijke toolbox 'Op leeravontuur' omvat een reeks tools en instructiefiches die brugfiguren ondersteunen bij het voeren van coachende gesprekken:

1. De eerste stap: De brugfiguur bereidt zich bewust voor op het eerste contact met de potentiële lerende. Het doel is om het ijs te breken en een afspraak voor een gesprek te maken.
2. Love-foto: Sterke beelden worden gebruikt om verbinding en wederzijds vertrouwen te creëren vanaf het eerste gesprek. Foto's helpen om te bespreken wat groei en leren betekenen voor de potentiële lerende en om moeilijke thema's op een laagdrempelige manier aan te snijden.
3. Krachtpatser: Deze tool helpt bij het ontdekken van de kernpotentieel, middelen en mogelijkheden van de potentiële lerende. Door gerichte vragen wordt gefocust op wat iemand doet, denkt en zegt, en worden overtuigingen en beperkingen besproken om mogelijkheden te ontdekken.
4. Leerroulette: Provocerende stellingen worden gebruikt om onderliggende overtuigingen over leren en groei te onderzoeken. Dit stimuleert de potentiële lerende om na te denken over hun opvattingen en motivaties.
5. Pakkende levensgebeurtenissen: Significante levensgebeurtenissen worden besproken om vertrouwen op te bouwen en leervragen te ontlocken. Dit helpt bij het begrijpen van de huidige situatie en het ontdekken van potentiële leeromgevingen.
6. Waarderend groeien: Gebaseerd op 'appreciative inquiry' helpt deze tool de potentiële lerende om dromen en mogelijkheden te verkennen en kleine stappen te zetten om deze te realiseren. Het richt zich op waardering en verbeelding.
7. Successen en mislukkingen Vieren: Deze tool maakt ruimte om succeservaringen te vieren en mislukkingen te normaliseren. Dit ondersteunt de potentiële lerende bij het zien van groei als een proces met zowel hoogte- als dieptepunten.
8. Routemap leren: Ondersteunt de potentiële lerende bij het stellen van concrete doelen en het vertalen ervan in acties. Het helpt de potentiële lerende om richting te vinden en stappen zichtbaar en bespreekbaar te maken.
9. Cadeaukaart: Gebaseerd op wederkerigheid geeft de potentiële lerende de verworven inzichten en kennis door aan anderen. Dit kan door middel van het geven van concreet advies aan een volgende potentiële lerende.
10. Spreken over leren: Faciliteert metacognitieve reflectie en maakt leren bespreekbaar. Dit helpt de potentiële lerende bij het reflecteren op hun eigen leerproces.
11. Communicatie navigator: Maakt de genomen stappen zichtbaar en helpt bij het communiceren hiervan naar betrokken partners. Dit ondersteunt de potentiële lerende bij het structureren en delen van hun leertraject.

CONCLUSIES

Doelgroep potentiële lerenden

Het onderzoek richtte zich op twee profielen uit de OESO-studie 'The Faces of Learners in Flanders: a segmentation approach' (2022). Het bleek echter dat 'brugfiguren LLL' waardevol zijn voor een bredere groep burgers die leer- en andere drempels ervaren. Brugfiguren kunnen een meerwaarde bieden, ongeacht het type



of de hardnekkigheid van de drempel. Het is essentieel om aandacht te besteden aan burgers met hardnekkige drempels. Het bereiken en motiveren van deze groep vraagt veel tijd en langdurig engagement van brugfiguren.

Sommige burgers ervaren zulke hardnekkige drempels dat leren nog niet mogelijk is, bijvoorbeeld door laaggeletterdheid, armoede, psychologische problemen, familiale problemen, financiële zorgen of een zwak sociaal netwerk. Brugfiguren moeten nagaan of een leertraject mogelijk is, vooral bij kwetsbare burgers. Het is belangrijk om voldoende tijd te geven aan het leggen van connecties, dringende hulpvragen te ondersteunen en continuïteit in de ondersteuning te bieden.

Brugfiguren

Binnen dit onderzoek hebben we een basisconcept voor 'brugfiguren LLL' ontwikkeld. Dit concept omvat een definitie, basiskenmerken, rollen en taken, en een stappenplan voor begeleiding. Het concept is breed inzetbaar in diverse contexten zoals werkplekken en lokale gemeenschappen, en kan door zowel professionals als vrijwilligers worden toegepast. Om dit concept tastbaar te maken, hebben we vijf concrete profielen ontwikkeld die telkens een invulling geven aan het basisconcept. Deze profielen bieden houvast maar zijn flexibel en kunnen aangepast worden aan de specifieke context van een organisatie. Het is belangrijk dat bij aanpassingen de basiskenmerken van het concept behouden blijven. Vervolgprojecten en praktijkervaring kunnen leiden tot nieuwe inzichten en bijstellingen van het basisconcept en de profielen. Andere contexten of extra testomgevingen kunnen nieuwe profielen aan het licht brengen.

Tijdens het onderzoek werd gefocust op verschillende contexten, elk met hun eigen karakter en uitdagingen. Op werkplekken is het bijvoorbeeld belangrijk dat brugfiguren een neutrale houding en informele aanpak hebben, maar ze hebben er geen opleidingsmandaat, wat tot spanningen kan leiden tussen loopbaan- en organisatiebelangen. In buurt- of lokale contexten is het belangrijk dat brugfiguren op de hoogte blijven van de diensten en het aanbod van verschillende partners en dat er afstemming is tussen deze partners om kwaliteitsvolle doorverwijzingen te garanderen. De uitdagingen in de verschillende contexten tonen aan hoe belangrijk het is om te voldoen aan de randvoorwaarden zoals een goed implementatietraject, voldoende training en coaching voor brugfiguren, en maatgerichte informatie om het concept succesvol te maken.

Gespreksmethodieken

We onderzochten goede praktijken in Vlaanderen en internationaal en ontdekten dat de meeste brugfiguren geen specifieke gespreksmethodieken of tools gebruiken. In Vlaanderen werken brugfiguren voornamelijk intuïtief en empathisch, maar er is ook versnippering en men werkt vaak geïsoleerd vanuit specifieke contexten.

Onze toolbox hanteert een holistische benadering die verder gaat dan alleen opleiding in de werkcontext. De toolbox is ontworpen voor diverse contexten en kan in de toekomst worden uitgebreid met tools voor specifieke settings. We ontwikkelden een methodologie bestaande uit een model met 8 dimensies, tools en instructiefiches, gebaseerd op coachende gespreksvoering en designprincipes. De toolbox is dynamisch en kan door een professionele leergemeenschap van brugfiguren verder worden ontwikkeld. Het respecteert de autonomie van de brugfiguur in de keuze van tools. Brugfiguren die de toolbox gebruiken, moeten basisvaardigheden hebben in coachende gespreksvoering.

AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen we volgende aanbevelingen formuleren op beleidsniveau:

- ▶ sensibiliseer en mobiliseer de verschillende stakeholders rond het begrip brugfiguren en de tools.
- ▶ zet in op verder onderzoek en doorontwikkeling van tools en opleiding.
- ▶ blijf de omslag naar lerende organisaties stimuleren om de uitbouw en implementatie van brugfiguren LLL te ondersteunen.



- ▶ integreer brugfiguren structureel in de huidige en toekomstige initiatieven voor lerende organisaties.
- ▶ integreer brugfiguren structureel in de huidige en toekomstige beleidsinitiatieven voor levenslang leren.
- ▶ zet in op de regionale uitbouw van leerwinkels.

Hou bij deze aanbevelingen maximaal rekening met de rollen en kenmerken van brugfiguren zoals ze in dit rapport beschreven zijn.

BIJLAGEN

Het rapport bevat een uitgebreide sectie met bijlagen die kunnen gebruikt worden om het concept van brugfiguren LLL, de profielen en de tools te kunnen gebruiken en verder te ontwikkelen. Het bevat o.a.:

- ▶ Uitgebreide methodologie: Gedetailleerde beschrijving van de stappen in het vooronderzoek en de testfase, inclusief bevindingen tijdens de testfase.
- ▶ Resultaten uit het vooronderzoek: Tabellen en meer informatie over de diverse invullingen van bestaande brugfiguren, competentielijsten, netwerken, bestaande opleidingen.
- ▶ Tools gebruikt tijdens het onderzoek: Beschrijving van de gebruikte interviewleidraden, templates, trainingsmateriaal, en observatie- en interviewfiches.
- ▶ Toolbox 'op leeravontuur'.





2 / Doelstellingen en context

In 2020 werd in Vlaanderen het Partnerschap Levenslang Leren opgericht, om zo de transformatie te maken richting een lerende samenleving. Binnen dit partnerschap werd een actieplan levenslang leren (LLL) opgesteld, waarbinnen 47 acties benoemd worden binnen 7 thematische vlaggenschepen. Deze acties dienen de drempels in LLL te identificeren en weg te werken, en tevens ook te helpen om de hefboomen te versterken die de deelname aan (non-)formeel leren vergroten. Het actieplan wil een kader scheppen voor de verschillende actoren in levenslang leren om in de komende jaren een versnelling hoger te schakelen zodat Vlaanderen tegen 2030 een opleidingsdeelname van 60 procent behaalt. Vier grote groepen staan centraal in deze ambitie, namelijk het individu, de organisatie, de aanbieders en de samenleving als geheel.

Deze studieopdracht kadert binnen Vlaggenschip 5 – Begeleiding en ondersteuning bij LLL: uitwerking flankerend beleid van het actieplan. Binnen dit vlaggenschip zetten de acties in op een meer coherent kader van begeleiding en ondersteuning, met als doel burgers, organisaties en intermediairen zo zelfredzaam mogelijk te maken bij het aan de slag gaan met competenties. Deze ondersteuning tracht signalen op te vangen, drempels te remediëren en mensen toe te leiden naar en te begeleiden bij de leerweg die ze voor ogen hebben. Via het bieden van informele en laagdrempelige ondersteuning, vaak via organisaties, is het de doelstelling om individuen op organische wijze te versterken in hun leerproces. Concreet focust deze opdracht op de volgende twee acties uit het actieplan:

- ▶ het onderzoeken van de rol van brugfiguren voor levenslang leren.
- ▶ het onderzoeken van een laagdrempelige gespreksmethodiek voor het capteren van leervragen, het identificeren van drempels, oriëntering en ondersteuning.

Begeleiden richting levenslang leren

Het partnerschap LLL zet in op brugfiguren om burgers te begeleiden richting LLL, gezien het belang van LLL voor het bereiken van persoonlijke, maatschappelijke en economische doelstellingen. Het partnerschap omschrijft LLL in het actieplan (2021) als:



“alle leeractiviteiten (formeel, non-formeel en informeel leren) die gedurende het hele leven van een volwassene worden ontplooid om kennis, vaardigheden en competenties vanuit een persoonlijk, burgerlijk, sociaal en/of werkgelegenheidsperspectief te verbeteren. De intentie of het doel om te leren is het kritieke punt dat deze activiteiten onderscheidt van niet-leeractiviteiten (Europese Commissie, 2001). Onder levenslang leren verstaan we alle vormen van leeractiviteiten die volwassenen na voltooiing van hun initiële opleiding ongeacht welk niveau (met inbegrip van het hoger onderwijs) volgen (Europese Commissie, 2006).”

Het gaat daarbij zowel om **formeel, non-formeel als informeel leren** en dus leren in functie van de job, vrije tijd en persoonlijke ontwikkeling:

- ▶ **Formeel leren:** Leren dat normaliter in een onderwijs- en scholingsinstelling plaatsvindt, een gestructureerde vorm heeft (in de zin van leerdoelen, leertijden of ondersteuning bij het leren) en tot certificaten en diploma's leidt. Formeel leren vindt vanuit het oogpunt van de lerende met een bepaalde intentie plaats (Europese Commissie, 2001). Doorgaans gaat het om opleidingen van langere duur (Van Langenhove et al., 2020, geciteerd in Partnerschap LLL, 2021).
- ▶ **Non-formeel leren:** Leren dat niet in een onderwijs- of scholingsinstelling plaatsvindt en normaliter niet tot een certificaat of diploma leidt. Het leren heeft een gestructureerde vorm (in de zin van leerdoelen, leertijden of ondersteuning bij het leren). Non-formeel leren vindt, vanuit het oogpunt van de lerende, met een bepaalde intentie plaats (Europese Commissie, 2001). Bij non-formeel leren zijn de opleidingen eerder van korte duur, en iets minder gestructureerd vergeleken met formele opleidingen (Van Langenhove et al., 2020, geciteerd in Partnerschap LLL, 2021).
- ▶ **Informeel leren:** Leren dat voortvloeit uit de dagelijkse bezigheden op het werk, in het gezin of in de vrije tijd. Het leren heeft geen gestructureerde vorm (in de zin van leerdoelen, leertijd of ondersteuning bij het leren) en leidt normaliter niet tot een certificaat of diploma. Er kan met een bepaalde intentie worden geleerd, maar in de meeste gevallen is er geen intentie (er wordt “incidenteel” of per toeval geleerd) (Europese Commissie, 2001). Mensen kunnen leren van collega's, in het gezin, van gesprekken met experts of kunnen bijstuderen op zelfstandige basis door het opzoeken van informatie in boeken of op het internet (Van Langenhove et al., 2020, geciteerd in Partnerschap LLL, 2021).

De inzet van brugfiguren om burgers richting LLL te stimuleren, is voor het partnerschap belangrijk gezien onderzoek aantoonde dat **deelname aan levenslang leren in Vlaanderen**, in vergelijking met andere Europese landen, eerder matig is. Het leren gebeurt hoofdzakelijk informeel of non-formeel, en volwassenen in Vlaanderen participeren in mindere mate aan formeel leren. Bovendien is deze opleidingsdeelname ongelijk verdeeld en zijn het voornamelijk 55-plussers, kortgeschoolden en niet-beroepsactieven die in mindere mate deelnemen aan een opleiding¹. Zo merken Van Langenhove et al. (2020) op dat hoe ouder individuen worden hoe minder ze deelnemen aan opleidingen, dat hooggeschoolde Vlamingen ruim drie keer meer deelnemen aan opleiding dan laaggeschoolden, en dat niet-beroepsactieven bijna de helft minder deelnemen aan opleidingen dan werkenden en werklozen. De opleidingskloof werd gedurende de coronacrisis bovendien vergroot. Tussen 2019 en 2020 verhoogde de deelname bij hooggeschoolden (van 41% naar 42,7%), maar daalde bij laaggeschoolden (van 18,4%

¹ Partnerschap LLL (2022); OESO (2021); OESO (2022);



naar 17,7%). Op die manier is er in Vlaanderen sprake van een Mattheüseffect: opleiding bereikt de kwetsbare groepen in beperkte mate, terwijl sterke groepen meer profiteren van LLL.

Om burgers tot levenslang leren te begeleiden dienen de brugfiguren bovendien in te zetten op het **aanwakkeren van leergoesting en -gretigheid**. Hierop inzetten is namelijk van cruciaal belang, gezien ze een bepalende factor blijkt voor deelname aan LLL (OESO, 2022). Vlaamse burgers blijken op basis van onderzoek te weinig tot niet bereid om verder te leren of deel te nemen aan opleiding na initiële scholing: 41,9 procent van de Vlaamse burgers neemt niet deel én wil dat ook niet. Deze bereidheid ligt bovendien nog een stuk lager bij kortgeschoolden, 55-plussers en niet-beroepsactieven.

Nog volgens het partnerschap (2021), tonen studies aan dat “**goede begeleiding kan leiden tot meer participatie** (Europese Commissie, 2015; ELGPN, 2014)” en dat “begeleiding specifiek gericht op doelgroepen die minder participeren aan levenslang leren meer effectief is dan gerichte financiële incentives (Europese Commissie, 2015; Tyers et al., 2004; Taylor, 2002). Essentieel hierbij is het identificeren van leer- en loopbaanopportunities” en lijkt outreach via “specifieke programma’s voor de doelgroepen met integratie van basiscompetenties een positief effect te hebben op de participatie van verschillende doelgroepen.” Uitdrukkelijke aandacht dient hierbij te gaan naar de begeleiding van werknemers en organisaties die nog niet lerend zijn met focus op thema’s als een open leer- en feedbackcultuur, herontwerp van jobs en het verhogen van leermogelijkheden in jobs. Laagdrempelige en informele begeleiding richting levenslang leren is cruciaal.

Daarom wil het Partnerschap LLL inzetten op brugfiguren om laagdrempelige begeleiding richting levenslang leren mogelijk te maken. Om een betekenisvol gesprek over leren met de potentieel lerende te voeren², kunnen brugfiguren gebruik maken van gespreksmethodieken. Deze gespreksmethodieken ondersteunen de brugfiguren in hoe coachende gesprekken te voeren en te reflecteren over noden en leren met de potentieel lerende.

DOELSTELLINGEN EN ONDERZOEKSVRAGEN

Deze opdracht bestaat uit drie doelstellingen, namelijk:

- ▶ Doelstelling 1: onderzoeken hoe **de rol van een brugfiguur LLL** in verschillende leercontexten (werk, onderwijs en vrije tijd/socioculturele veld) gedefinieerd en ingevuld kan worden. Deze brugfiguren moeten instaan voor het sensibiliseren van potentiële lerenden via ondersteuning en reflectie over leren en hun leernood. De opdracht richt zich daarbij specifiek op twee profielen van potentiële lerenden: burgers die niet geïnteresseerd zijn in leeractiviteiten en burgers die ongemotiveerd zijn omwille van leeftijds- en gezondheidsbelemmeringen.
- ▶ Doelstelling 2: ontwikkelen van een **algemene handleiding** die organisaties en lokale besturen in staat stelt om zelf brugfiguren LLL in te zetten in hun context. Deze handleiding zal trachten rekening te houden met de verschillende leercontexten waarbinnen een brugfiguur kan worden ingezet.
- ▶ Doelstelling 3: ontwikkelen van **een laagdrempelige gespreksmethodiek** die leervragen van potentiële lerenden capteert en drempels identificeert, maar ook oriëntering en ondersteuning biedt voor organisaties. Deze methodiek biedt een leidraad om een gesprek aan te knopen met potentiële lerenden, en dient ter facilitatie van de brugfiguur bij het reflecteren over leren bij burgers.

² ‘Potentieel lerende’ is de doelgroep van de brugfiguren en deze opdracht. Dat zijn burgers die moeilijk of niet tot leren komen. Zie hoofdstuk 4.



Deze doelstellingen zullen bereikt worden door het beantwoorden van volgende onderzoeksvragen (Tabel 1):

Tabel 1: overzicht onderzoeksvragen

Brugfiguren
Hoe kunnen we het concept brugfiguur definiëren?
Wat is een brugfiguur?
Wat is de kernopdracht van een brugfiguur?
Wie moet zichzelf aangesproken voelen als brugfiguur en waarom?
Als een brugfiguur goed functioneert, wat zijn dan de resultaten?
Wat zijn de assumpties over hoe de brugfiguur burgers aanzet tot levenslang leren?
Tot welke acties moet een brugfiguur een potentiële lerende volwassene aanzetten?
Wat zijn de randvoorwaarden voor een brugfiguur?
Welk profiel zou een rol als brugfiguur kunnen opnemen?
Welke kennis, vaardigheden, attitudes heeft iemand nodig om deze rol te vervullen?
Wat is de ideale afstand tussen tot de potentiële lerende? (vb. <i>peers</i>)?
Hoe kunnen brugfiguren opgeleid worden?
Welke ondersteuning hebben ze nodig bij het uitvoeren van hun opdracht?
Welke positie hebben brugfiguren in het bredere ecosysteem van levenslang leren? Welke linken zijn er met andere stakeholders/instrumenten
Hoe kunnen brugfiguren in staat gesteld worden om hun netwerkfunctie/ doorverwijsfunctie zo goed mogelijk te vervullen?
Wat zijn de randvoorwaarden en succesfactoren (indien relevant per context)?
In welke contexten en via welke organisaties kan de doelgroep effectief bereikt worden via de brugfiguren?
Welke acties onderneemt de brugfiguur om de doelgroep te bereiken?
Handleiding om met brugfiguren aan de slag te gaan
Welke stappen moet een organisatie/lokaal bestuur zetten om zelf brugfiguren in te zetten om burgers tot leren te stimuleren?
Welke noden hebben organisaties/lokale besturen om zelf brugfiguren in te zetten om tot leren te stimuleren?
Gespreksmethodieken
Hoe kunnen de brugfiguren de doelgroepen via een gesprek aanzetten tot reflectie over leren en hun leernood?
Welke gespreksmethodieken bestaan reeds?
Welke uitgewerkte gespreksmethodieken kunnen ingezet worden voor het faciliteren van een gesprek tussen brugfiguren en potentiële lerenden?
In welke mate verschillen de uitgewerkte gespreksmethodieken voor de twee doelgroepen?
In welke mate verschillen de uitgewerkte gespreksmethodieken voor de context werk - onderwijs - sociocultureel/vrije tijd?

LEESWIJZER

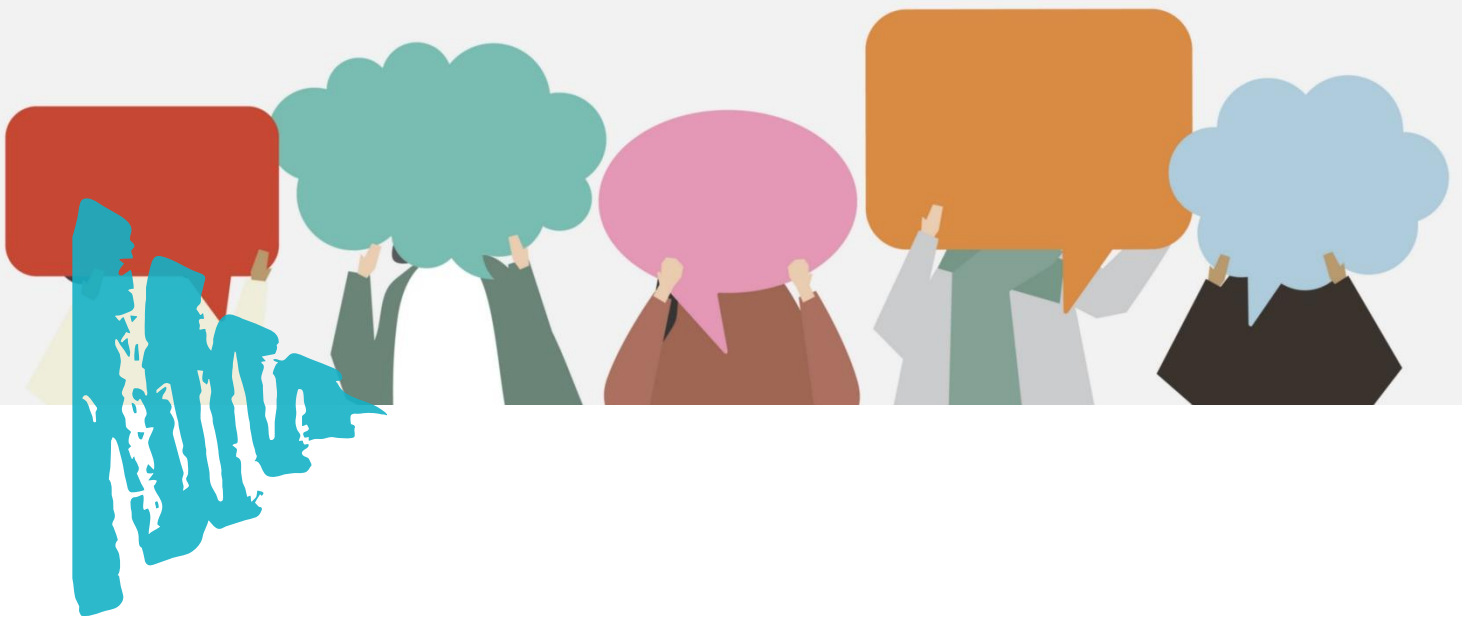
Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden, bespreken we in dit rapport achtereenvolgens volgende hoofdstukken:

- ▶ Hoofdstuk 3/ Methodologie: dit hoofdstuk bevat het verslag van de diverse onderzoeksactiviteiten.
- ▶ Hoofdstuk 4/ Doelgroep 'potentiële lerenden': we gaan dieper in op enkele inzichten over de doelgroep potentiële lerenden.



- ▶ Hoofdstuk 5/ Resultaten brugfiguren LLL: we bespreken de resultaten voor het ontwikkelde concept 'brugfiguur LLL' en de wijze waarop organisaties en lokale besturen met brugfiguren aan de slag kunnen (uitgevoerd door IDEA Consult en The Argonauts).
- ▶ Hoofdstuk 6/ Resultaten gespreksmethodiek LLL: we bespreken de ontwikkelde 'gespreksmethodiek LLL' (uitgevoerd door domo de refontiro).
- ▶ Hoofdstuk 7/ Conclusies en aanbevelingen: in dit hoofdstuk geven we de slotconclusies weer van dit onderzoek en formuleren we aanbevelingen.





3 / Methodologie

Binnen deze onderzoeksopdracht kunnen twee methodologische luiken onderscheiden worden, namelijk het vooronderzoek en de testfase. Het **vooronderzoek** resulteerde in een tussentijds rapport, prototypes van de instrumenten voor de brugfiguur LLL en de gespreksmethodiek LLL, en een handleiding voor organisaties en lokale besturen om met brugfiguren aan de slag te gaan. Vervolgens werden deze instrumenten, met uitzondering van de handleiding brugfiguren, tijdens de **testfase** gevalideerd en bijgewerkt. De definitieve resultaten van het onderzoek presenteren we in dit eindrapport.

In Bijlage B.2 is een uitgebreid verslag van alle onderzoeksactiviteiten opgenomen. Onderstaand kan u een samenvatting van deze uitgebreide methodologie lezen.

3.1. Vooronderzoek

Het vooronderzoek bestond uit twee fases:

- ▶ Analysefase
- ▶ Ontwerp- en prototypefase

3.1.1 Analysefase

Het vooronderzoek begon met een analysefase, waarbinnen verschillende methoden werden gecombineerd. In eerste instantie werden op basis van bestaande literatuur eerste inzichten verzameld inzake brugfiguren en bestaande gespreksmethodieken. Voor een overzicht van de geraadpleegde literatuur, zie BIJLAGENB.1. Referenties³.

Vervolgens werden interviews uitgevoerd bij twee groepen, enerzijds bij groepen van potentiële lerenden, en anderzijds bij goede (internationale) praktijken (bijv. Buddywerking, Leerwinkel, Sherpa, Brugfiguren Gent). De lijst werd samengesteld in samenspraak met en op basis van het netwerk van het projectteam. Er werd een goede

³ Deze referentielijst bevat het geheel van alle bronnen, met zowel de bronnen die geciteerd worden in dit eindrapport als de bronnen die geraadpleegd zijn tijdens de ontwikkelingsfases.



mix qua doelgroep en context nagestreefd. De lijst werd tevens afgetoetst bij de opdrachtgever. Zie Bijlage B.2.1 vooronderzoek voor de lijst van geraadpleegde organisaties, en Bijlage B.3.1 voor de interviewleidraden die werden gebruikt.

Deze inzichten werden aangevuld en gevalideerd door een (online) klankbordgroep, bestaande uit deelnemers van organisaties die opereren in verschillende leercontexten van werk (bijv. VDAB, ACV), onderwijs (bijv. Ligo, Leerwinkels) en vrije tijd/sociocultureel (bijv. Avansa, Agentschap Integratie en Inburgering). Tijdens deze klankbordgroep werden de eerste inzichten gedeeld, werd er input verzameld over de doelgroep van potentiële lerenden in de verschillende leercontexten, en werd er in twee break-out groepen gereflecteerd over enerzijds de rol van brugfiguren en anderzijds de gespreksmethodiek. Voorts werd ook de vraag gesteld aan de deelnemers naar extra beschikbare materialen of instrumenten, interessante bronnen of contactpersonen met het oog op de interviews.

3.1.2 Ontwerp- en prototypefase

Vervolgens vond de ontwerp- en prototypefase plaats. Om het concept van de 'brugfiguur LLL' vorm te geven en tot een eerste prototype voor de gespreksmethodiek te kunnen komen, werd een fysieke workshop georganiseerd. Na verwerking van de input van deze sessie vond een digitale feedbackmeeting plaats.

WORKSHOPS

Er werd een fysieke workshop georganiseerd waarbij extra input verzameld werd en de eerste inzichten uit de interviews verder werden uitgediept. Hierbij waren 14 mensen aanwezig uit verschillende domeinen, die via de klankbordgroep, interviews en het persoonlijke netwerk van het team geworven werden (bijv. PlastiQ, Diverscity, Ligo's, CVO, De Lovie – Möbius). Daarnaast vond aanvullend een kortere workshop plaats met een 8-tal leercoaches op de terugkomdag van het Sherpaproject. Met de leercoaches werd een selectie van oefeningen gedaan, met focus op brugfiguren LLL op de werkplek en ontwerp van gespreksmethodieken. De inzichten van de twee workshops werden samen verwerkt. Een volledige beschrijving van de workshops mét alle gehanteerde methodieken en de deelnemers is terug te vinden in de bijlage van dit rapport.

FEEDBACKMEETING

Na de workshops, ging het team aan de slag met de verdere uitwerking van het concept en de diverse profielen brugfiguren enerzijds, en het ontwerp van de gespreksmethodieken anderzijds. Tijdens een digitale vervolgmeeting werd op deze uitwerking feedback gegeven door de deelnemers. De deelnemers kwamen gedeeltelijk voort uit de workshop, maar er sloten ook nieuwe deelnemers aan zodat er vanuit een ander perspectief reacties konden verzameld worden.

Tijdens de meeting werd de groep opgedeeld in drie, waarbij de helft van de groep nadacht over brugfiguren en de andere helft gesplitst werd in twee kleinere groepen om op specifieke gespreksmethodieken in te gaan. Ook hier werd na 45 minuten gewisseld zodat participanten over beide onderwerpen hun input konden geven.

Concreet werden de volgende prototypes voorgelegd: profielfiches voor diverse types brugfiguren, een concept voor een toolbox met inbegrip van een achterliggend model (Op leeravontuur!) met verschillende inhoudelijke dimensies, een bundeling van verschillende gespreksmethodieken (tools) die brugfiguren kunnen hanteren om leerbehoefte te ontlocken en potentieel lerenden tot actie te bewegen, en tot slot, uitgewerkte instructiefiches.



3.1.3 Verwerking data

DATA-ANALYSE

Op basis van alle onderzoeksactiviteiten die plaatsvonden in de analyse- en ontwerpfasen konden we een rijke hoeveelheid van data verzamelen. Deze werden vervolgens uitgebreid geanalyseerd. Dit gebeurde eerst per afzonderlijke methode. We hadden tijdens de analyse aandacht voor verschillen tussen:

- ▶ de twee profielen/doelgroepen (zie hoofdstuk 4).
- ▶ de rol van brugfiguren en het inzetten en vormgeven van gespreksmethodieken.
- ▶ de verschillende contexten (werk, onderwijs, socioculturele/vrije tijd).
- ▶ een inbedding in organisaties versus lokale besturen.

Vervolgens werden de inzichten geïntegreerd, beschreven en in kaart gebracht in het rapport vooronderzoek.

Naast de rapportering werden doorheen het vooronderzoek ook concrete instrumenten ontwikkeld, namelijk profielen van brugfiguren en een toolbox gespreksmethodieken. Via diverse iteraties op basis van de data-analyse en ontvangen feedback tijdens de cocreatiesessies met stakeholders (workshop en feedbackmeeting) werden de instrumenten bijgestuurd tot finale prototypes vooronderzoek. Deze prototypes dienden als startpunt voor de testfase en werden verder doorontwikkeld doorheen de 2de fase van het onderzoek.

INTERNE WERKSESSIES

Doorheen het vooronderzoek vonden twee interne werksessies plaats waarin het onderzoeksteam (IDEA Consult, The Argonauts en Domo De Refontiro) samenkwam met de praktijkexperten (ACV Innovatief en Ligo). Tijdens deze interne werksessies vond reflectie plaats op de onderzoeksvragen, konden de praktijkexperten extra kennis, voorbeelden en achtergrond inbrengen en konden ze feedback geven op de resultaten van de analysefase. Naast de interne werksessies gaven de praktijkexperten ook schriftelijke feedback op het rapport vooronderzoek.

3.2. Testfase

Tijdens de testfase van het onderzoek werden de resultaten en de prototypes (**profielen brugfiguren** en de **toolbox 'Op leeravontuur'**), die tijdens het vooronderzoek werden uitgewerkt en ontworpen, **getest en gevalideerd**.

De profielen en de toolbox werden getest bij de (eind)gebruiker (brugfiguren en potentiële lerenden) in **negen verschillende testomgevingen**. Het ging daarbij om **vier werkplekken** en **vijf plekken in de lokale context** (een leerwinkel, een digipunt, een buurthuis, agentschap voor integratie en inburgering en een school). Deze pilootomgevingen werden zorgvuldig geselecteerd. De coördinatie en begeleiding van de testomgevingen werd georganiseerd door ACV, Ligo en IDEA Consult. 10 brugfiguren hebben feedback gegeven op de profielen en het gebruik van de tool. Voor details over de selectie pilootprojecten verwijzen we naar bijlage B .2.2.2.

Volgende (onderzoeks)vragen stonden centraal in de testfase:

- ▶ In welke mate zijn de vijf profielen brugfiguren herkenbaar in de pilootomgevingen?
- ▶ In welke mate zijn de vijf profielen brugfiguren herkenbaar voor de brugfiguur zelf?
- ▶ Welke aanpassingen aan de vijf profielen brugfiguren zijn nodig?
- ▶ In welke mate is het ontwerp van de tool helder?
- ▶ In welke mate is het ontwerp van de tool bruikbaar?
- ▶ In welke mate is het ontwerp van de tool volledig?



- ▶ In welke mate bereikt de tool het vooropgestelde doel?
- ▶ Welke aanpassingen aan het ontwerp van de tool zijn aangewezen?
- ▶ In welke mate zijn de instructiefiches bij het gebruik van de tool ondersteunend?
- ▶ Welke aanpassingen aan de instructiefiches zijn nodig?
- ▶ In welke mate is de navigator toolbox leeravontuur ondersteunend bij de selectie van de juiste tool?
- ▶ Welke aanpassingen aan de navigator toolbox leeravontuur zijn aangewezen?

De handleiding Brugfiguren LLL is niet getest. De prioriteit in de testfase lag op het testen van de profielen en de toolbox bij de brugfiguren en niet op hoe de organisaties Brugfiguren kunnen inzetten. Deze testing is zinvol nadat de profielen en tools zijn getest. De handleiding is wel aangepast op basis van de bevindingen uit de testen van de profielen en de toolbox zelf.

3.2.1 Roadmap en timing

Het testdesign bestond uit de volgende stappen:



3.2.2 Train-the-trainer

We startten de testfase met een voorbereidende train-the-trainer (= pretest). Deze dagopleiding is doorgegaan op 9 oktober 2023 en werd georganiseerd door 'Domo de Refontiro' voor de begeleiders van de verschillende testomgevingen (ACV, Ligo en IDEA Consult).

Volgende doelstellingen stonden hierbij centraal:

- ▶ Setting the scene.
- ▶ Basisopleiding coachende gespreksvoering.
- ▶ Introductie in de profielen brugfiguren.
- ▶ Toelichting kader, model, navigator en gespreksmethodieken toolbox 'Op leeravontuur'.
- ▶ Inoefenen tools en gespreksmethodieken.
- ▶ Toelichten van het volledige opzet van de testfase, met andere woorden verhelderen en concretiseren van de verwachtingen (opzet, fasen, stappenplan, registratie en oplevering data en inzichten) aan onderzoeksteam,...



De slides van de train-the-trainer zijn opgenomen in Bijlage B.3.3. En in Bijlage B.5.3 zijn de bevindingen opgenomen rond de train-the-trainer.

3.2.3 Mini-training

De begeleiders van de pilootprojecten hebben vervolgens de inzichten gedeeld met de brugfiguren die de finale interventies gingen uitvoeren tijdens een mini-training. Deze keuze om de mini-training te laten geven door de begeleiders van de pilootprojecten (i.e. de personen verantwoordelijk per context om de brugfiguren op te leiden, te observeren en te interviewen) werd ingegeven vanuit de toekomstige realiteit dat begeleiders van organisaties brugfiguren dienen te trainen en ondersteunen bij het oordeelkundig gebruiken van de toolbox. Tegelijkertijd was deze training ook deel van het testen van de profielen en de tools.

Volgende doelstellingen stonden hierbij centraal:

- ▶ Setting the scene.
- ▶ Introductie in 'een brugfiguur LLL': wat en hoe?
 - Feedback op de profielen.
- ▶ Toelichting toolbox 'Op leeravontuur'.
 - Feedback op de tools en navigator.
- ▶ Inoefenen tools en gespreksmethodieken.
- ▶ Feedback op training.

Deze mini-training is doorgegaan voordat de effectieve testfase (gesprek brugfiguur met potentieel lerende) startte. Zie Bijlage B.3.4 voor het materiaal dat is gebruikt voor de mini-training en Bijlage B.5.4 voor de bevindingen over de mini-trainingen.

3.2.4 Onderzoek interventie: observatie van gesprekken en interview na observatie

De begeleiders van de pilootprojecten (ACV, Ligo en IDEA Consult) voerden de testing uit tussen half oktober 2023 en begin februari 2024.

De **interventie** bestond uit de observatie van een betekenisvol gesprek dat de brugfiguur voerde met een potentieel lerende. In het testopzet was voorzien om per pilootproject drie interventies uit te voeren.

De brugfiguur voerde met andere woorden dus verschillende betekenisvolle gesprekken met de potentieel lerende en gebruikte hierbij één of meerdere van de tools uit de toolbox om het gesprek te ondersteunen en effectiever te maken. Dit gesprek werd geobserveerd door de begeleider die de rol opnam van onderzoeker.

Na afloop van de interventie vond een interview plaats tussen de brugfiguur en de begeleider (=post-test) (Zie bijlage B.3.6). Dit gebeurt meteen na de observatie van het gesprek.

3.2.5 Analyse en synthese

Eerste analyse door de begeleiders van de pilootprojecten

- ▶ De begeleiders van de pilootprojecten maakten een synthese van de bevindingen uit de observaties en interviews van de verschillende pilootprojecten die ze hebben begeleid en kwamen tot een eerste inhoudelijke clustering van de gegevens. Dit noopte hen om zelf stil te staan bij de observaties en resultaten en de inzichten uit de drie pilootprojecten, die ze zelf hebben begeleid, inhoudelijk te clusteren.



- ▶ Tijdens de train-the-trainer werd het analysekader aangereikt en werden de begeleiders van de pilootomgevingen ondersteund en aangeleerd hoe dit analysekader toe te passen.
- ▶ Er werd ook ondersteunend materiaal ontwikkeld en gedeeld met duidelijk onderzoekssjabloon en heldere instructies (zie bijlage).

Aanbevelingen formuleren

De begeleiders van de pilootprojecten formuleerden eveneens aanbevelingen in gebiedende wijs geïntegreerd vanuit de verschillende projecten die zij begeleidden in het document "aanbevelingen". Ook hier werd concrete ondersteuning geboden tijdens de train-the-trainer en een ondersteunend sjabloon voor uitgewerkt.

Integratie van observaties en bevindingen door de onderzoekers

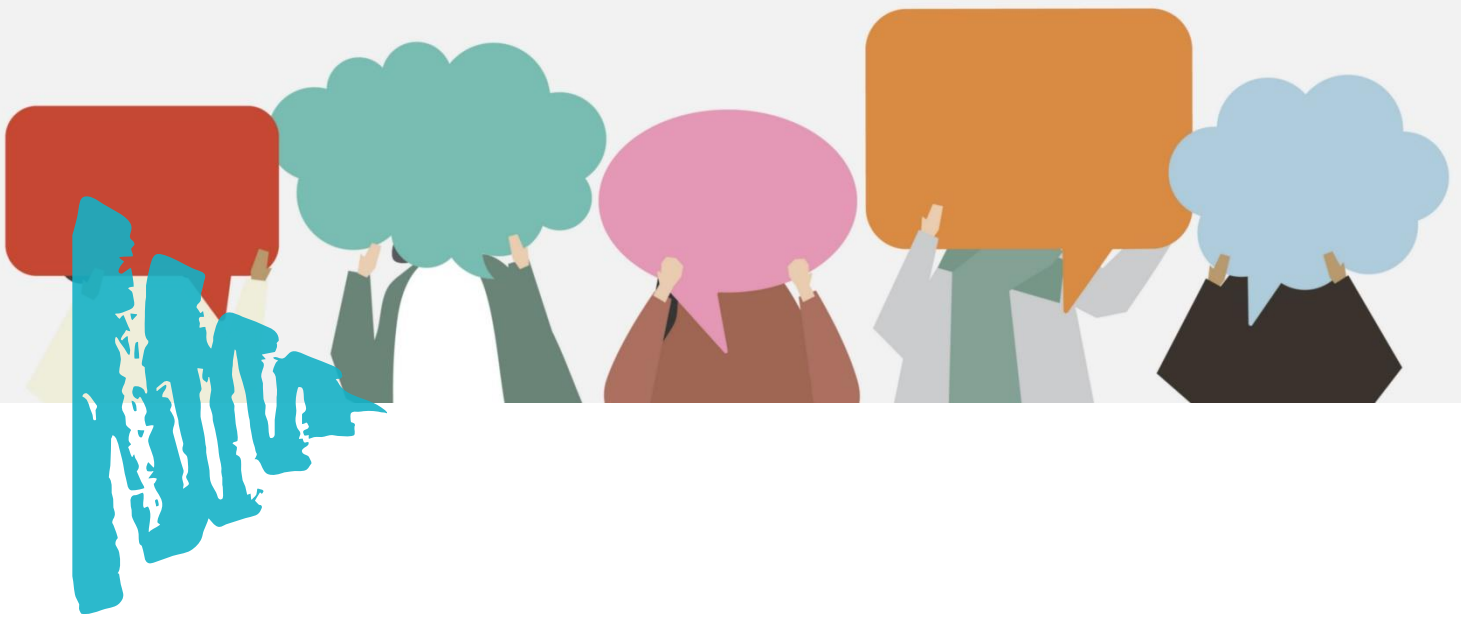
De onderzoekers kwamen vervolgens tot een finale integratie van de observaties en aanbevelingen uit de negen pilootprojecten. Op basis hiervan werden de producten geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

3.2.6 Beperkingen van de testfase

In de uitvoering van de testfase werden de begeleiders van de pilootprojecten geconfronteerd met beperkingen waardoor het oorspronkelijke onderzoeksdesign van de testfase niet volledig gevolgd kon worden. Vooral in de setting van de 'niet-werk-testomgevingen' bleken er heel wat belemmeringen op te duiken, o.a. door het moeilijk bereiken en testen van de kwetsbare doelgroepen, waardoor brugfiguren niet aan de slag konden gaan met gesprekken met potentieel lerenden.

Het oorspronkelijke onderzoeksdesign kon niet volledig gevolgd worden door talloze fricties, het te beperkte tijdsplan en mogelijke weerstand tegen de onderzoeksopzet (voornamelijk met betrekking tot het tijdsplan van het project en de praktische regelingen om het onderzoeksopzet te kunnen waarborgen) en het gebruik van tools binnen bepaalde testcondities. Hierdoor was sterke wendbaarheid nodig in de testconditie voor alle betrokkenen. Reeds in het vooronderzoek stelden we bij de respondenten vast – en dit vooral vanuit de component veldonderzoek – dat er geen enkele ofwel slechts een zeer beperkte ervaring is met het gebruik van tools om een betekenisvol gesprek te ondersteunen. Zie Bijlage B.5.5 voor meer informatie over de bevindingen ten aanzien van de testcondities.





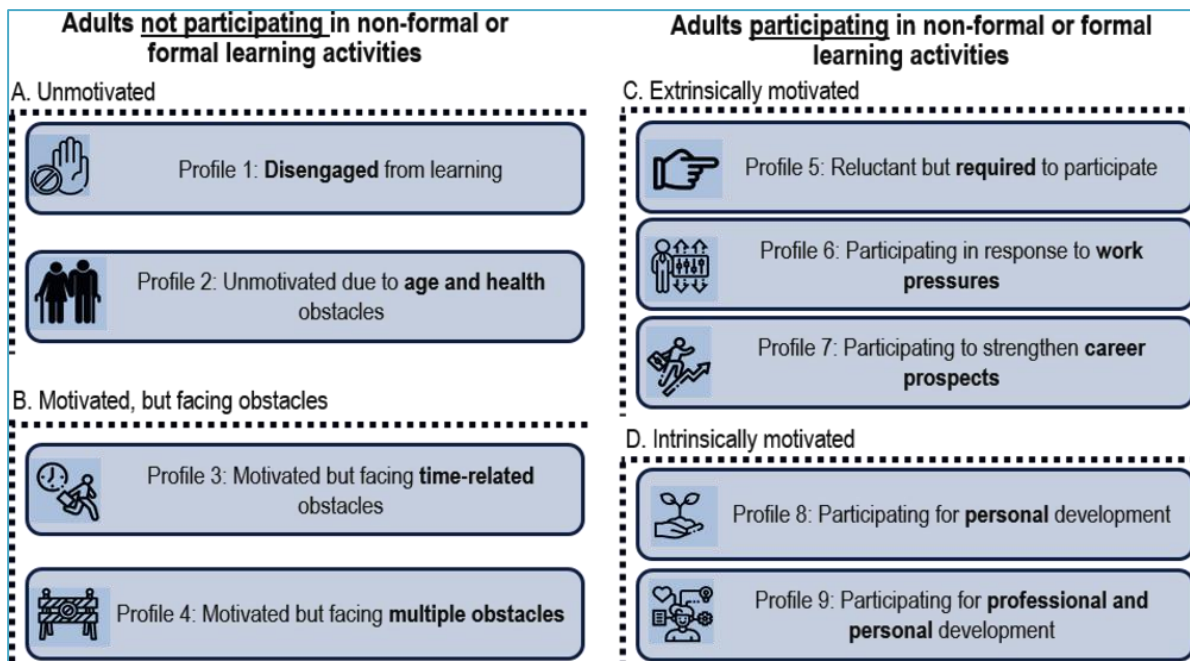
4 / Doelgroep 'potentiële lerenden'

Deelname aan LLL is ongelijk verdeeld (cfr. supra). Deze opdracht focust daarom expliciet op de doelgroep van potentiële lerenden die het meest kwetsbaar zijn: burgers die niet geïnteresseerd zijn in leeractiviteiten en burgers die ongemotiveerd zijn omwille van leeftijds- en gezondheidsbelemmeringen. Hiermee wordt verwezen naar de **profielen 1 en 2** uit het onderzoek van OESO The Faces of Learners in Flanders: a segmentation approach (2022). Deze studie toont aan dat de niet-deelname aan LLL complex is. Binnen de grote groep van volwassenen die niet aan LLL participeren onderscheidt de OESO 4 profielen (Figuur 1):

- ▶ Profiel 1 omvat volwassenen die volledig gedistantieerd zijn van leren en geen nood zien om te leren. Hieronder vallen voornamelijk kortgeschoolden, anderstaligen, werklozen en inactieven.
- ▶ Profiel 2 bestaat uit volwassenen die niet gemotiveerd zijn om te leren door leeftijdsgebonden drempels en gezondheidsproblemen. Hieronder vallen oudere volwassenen, kortgeschoolden en inactieven.
- ▶ Profiel 3 bevat volwassenen die wel gemotiveerd zijn, maar die tijdgebonden drempels ondervinden. Hieronder zitten vaak jongere volwassenen, vaak met kinderen, een grote groep vrouwen, anderstaligen, hogeschoolden en mensen met een voltijdse job.
- ▶ Profiel 4 omvat volwassenen die gemotiveerd zijn, maar tegen meerdere obstakels botsen (zoals hoge kosten, geen opleidingen op maat, leeftijd en gezondheid). Het zijn vaak volwassenen met een lager inkomen, kortgeschoolden, en mensen in jobs waar gemiddelde competenties voor nodig zijn.



Figuur 1: profielen voor levenslang leren volgens The Faces of Learners in Flanders: a segmentation approach (OESO)



PROFIEL 1: “NIET-GEÏNTERESSEERD”

Profiel 1 betreft de groep potentiële lerenden die “niet geïnteresseerd” zijn. Zoals eerder vermeld, zijn dit volwassenen die volledig gedistantieerd zijn van leren en geen nood zien om te leren. De groep bestaat voornamelijk, maar niet uitsluitend, uit kortgeschoolden, anderstaligen, werklozen en inactieven. Zij ervaren geen leernood. Deze groep omvat 19 procent van het bevolkingsaandeel, en 61 procent van deze groep neemt deel aan informeel leren. De doelgroep bestaat verder uit 29 procent 55-plussers, en 19 procent niet-Nederlandstaligen. Kenmerkend voor deze doelgroep is dat zij het laagste opleidingsniveau hebben uit alle profielen die door de OESO werden geïdentificeerd, de grootste groep volwassenen zonder werk omvat (13% werkzoekend, 34% inactief, 54% werknemer), beschikken over het laagste gemiddelde inkomen, en het vaak gaat om jobs met een laag tot middelhoog competentieniveau.

PROFIEL 2: “NIET GEMOTIVEERD OMWILLE VAN LEEFTIJD- EN GEZONDHEIDSBELEMMERINGEN”

Profiel 2 omvat de doelgroep volwassenen die “ongemotiveerd is om te leren omwille van leeftijds- en gezondheidsbelemmeringen”. De groep bestaat voornamelijk uit oudere volwassenen, kortgeschoolden en inactieven/langdurig zieken. Deze groep omvat 18 procent van de bevolking, en de helft van de doelgroep neemt deel aan informeel leren. 42 procent van deze doelgroep is ouder dan 44 jaar, en betreft vooral jobs met een hoog risico op automatisering. Dit profiel heeft tevens een grote kans op inactiviteit door een vervroegde uitstroom en/of door arbeidsongeschiktheid. Deze groep wordt gekenmerkt door het hebben van de hoogste gemiddelde leeftijd van alle profielen die werden geïdentificeerd door de OESO, het relatief laag opleidingsniveau, het grote aandeel aan inactieven (39% inactief, 3% werkzoekend, 58% werknemer), en dat jobs een laag tot gemiddeld competentieniveau vereisen.

‘POTENTIËLE’ LERENDEN

Brugfiguren LLL dienen potentiële lerenden te ondersteunen richting LLL. Initieel werd daarbij zowel gesproken over ‘niet’-lerenden als potentiële lerenden (cfr. bestek). Op basis van de interviews die plaatsvonden met de doelgroep en de goede praktijken, alsook de sessies met stakeholders (klankbordgroep, workshop en feedbackmeeting), kiezen we ervoor om verder in dit rapport consequent enkel de term ‘potentiële lerenden’ te gebruiken. We maken deze keuze op basis van volgende inzichten afgeleid uit het vooronderzoek:

- ▶ Tijdens de interviews met de doelgroep spraken we steeds met burgers die voldeden aan de kenmerken van profiel 1 en 2 zoals vooropgesteld in het bestek van deze opdracht. We konden echter vaststellen dat het benoemen van deze burgers als 'niet-lerenden' in sterke mate afbreuk doet aan hun verhalen en ervaringen. De term 'niet-lerenden' verwijst beleidsmatig voornamelijk naar de beperkte deelname aan formeel leren (cfr. Hoofdstuk 2) en gaat zo voorbij aan de diverse leeractiviteiten waar deze burgers bij doorvragen wel bleken aan deel te nemen (leeractiviteiten in het socioculturele veld zoals buurthuizen, vrijwilligerswerk, ...). Het ging daarbij weliswaar voor het overgrote deel om informele of non-formele leerervaringen, maar we konden vaststellen dat de burgers er veelal positief over rapporteerden. Veel van deze burgers waren er zich echter weinig tot niet bewust van dat deze ervaringen ook 'leer'ervaringen zijn. Ze bakenden 'leren' sterk af tot 'leren op school'. Bij dit 'leren op school' verwezen de geïnterviewde burgers vaak naar negatieve ervaringen vanuit het verleden die tot op de dag van vandaag meespelen en leiden tot wantrouwen en faalangst.
- ▶ Tijdens het veldwerk konden we vaststellen dat er wel zeker een groep van burgers is die niet of in zeer moeilijke mate tot leren komt of kan komen. Deze burgers worden echter met zeer hardnekkige drempels geconfronteerd die hen in sterke mate belemmeren om tot maatschappelijke participatie te komen. Het gaat om een doelgroep van burgers die zelfs door instanties zoals het CAW, OCMW, straathoekwerk, ... zeer moeilijk te bereiken is. Tijdens de sessies met stakeholders werd aangegeven dat deze groep van burgers slechts tot de doelgroep van de brugfiguur LLL kan behoren van zodra hun basisbehoeften gewaarborgd zijn. Tijdens het veldwerk werd hiervoor verwezen naar de Maslow piramide die stelt dat zelfontplooiing pas mogelijk is wanneer aan andere basisbehoeften is voldaan.
- ▶ De term 'niet-lerende' werd tijdens de sessies met stakeholders als stigmatiserend ervaren door de deelnemers.
- ▶ Tijdens de gesprekken bleken bij de geïnterviewde burgers vaak latent leerwensen aanwezig. Door met hen in gesprek te gaan over 'leren' en wat het voor hen betekent, werden de geïnterviewden zich hier bewust van. Er bleek steeds een 'potentieel' tot leren bij de burgers aanwezig, het moest vooral aangewakkerd worden via het gesprek. Verschillende burgers gaven daarbij aan dat weinig mensen met hen in dialoog gaan over leren en bleken vaak verrast door de onderzoeksinterventie.

Op basis van de gesprekken met de burgers leerden we dat 'brugfiguren LLL' het potentieel in zich dragen om voor deze groep van burgers het verschil te maken door op een laagdrempelige en open manier met hen in gesprek te gaan over leren, de diverse drempels tot leren die ze ervaren of hun verborgen overtuigingen over leren die hun weg naar leren hinderen.

Om dit potentieel als brugfiguur LLL te kunnen verzilveren, bleek het op basis van het vooronderzoek cruciaal dat brugfiguren over kennis beschikken over de drempels die deze burgers ervaren op hun weg naar leren (4.1), net als zicht hebben op waar ze deze burgers kunnen ontmoeten (4.2). We gaan onderstaand kort op beide thema's in.

4.1. Drempels tot leren

Op basis van het deskonderzoek konden we verschillende drempels identificeren waardoor volwassenen niet of moeilijk tot LLL komen⁴. De soorten drempels kunnen opgedeeld worden in de volgende categorieën:

⁴ Partnerschap LLL (2022); Van Langenhove et al. (2020); Van Langenhove en Vansteenkiste (2020); Idea Consult & The Argonauts (2021)



- ▶ **Institutioneel:** drempels verbonden aan het opleidings- en onderwijssysteem, zoals de plaats en tijd van een opleiding, voorwaarden en kosten. Gebrek aan voldoende ondersteuning of begeleiding hierin is een grote drempel. Ook de onduidelijkheid over de waarde van een certificaat/diploma vormt in sommige gevallen een drempel (IDEA Consult & The Argonauts, 2021).
- ▶ **Situationeel:** drempels verbonden aan de werk- en familiesituatie. Zo is gebrek aan tijd of steun door werk of familie hier zeer relevant, alsook een moeilijke thuissituatie, of het gebrek aan een rustige plek om te leren.
- ▶ **Informationeel:** onder informationele drempels verstaan we de beschikbaarheid van informatie over het opleidingsaanbod, voordelen van leren en incentives. Bovendien blijkt dat burgers het niet alleen moeilijk vinden om informatie terug te vinden, maar ook om deze te vergelijken (bijv. in het geval van meerdere opleidingsaanbieders) (IDEA Consult & The Argonauts, 2021). Deze drempel is extra relevant voor mensen met digitale drempels, aangezien participatie afhangt van de mogelijkheid van lerenden om informatie over het aanbod terug te vinden, te interpreteren, en eventueel online in te schrijven.
- ▶ **Dispositioneel:** psychologische drempels die het leren verhinderen, zoals negatieve leerervaringen, gebrek aan motivatie, gezondheid en leeftijd. Zo hebben volwassenen soms meer weerstand tegen verandering (bijv. voor nieuwe technologieën) of leren ze mogelijk trager. Daarnaast spelen opvattingen over werk/arbeid ook een rol (IDEA Consult & The Argonauts, 2021). Onder dispositionele drempels rekenen we ook laaggeletterdheid, digitale drempels en het gebrek aan een (inzicht in hun) leernood.

Zoals uit de dispositionele drempels blijkt, moeten we ook rekening houden met **laaggeletterdheid**. Volgens het Partnerschap Levenslang leren (2022) is 15% van de Vlaamse volwassenen functioneel laaggeletterd. “Ze hebben moeite met e-mails schrijven, informatie opzoeken, of geschreven teksten lezen en begrijpen.” Dat is o.a. een groot probleem onder nieuwkomers en migranten, naast het feit dat deze mensen vaak ook anderstalig zijn. Maar laaggeletterdheid is meer dan louter moeite hebben met lezen en schrijven. Aan te leren kennis en vaardigheden moeten ook praktisch bruikbaar zijn en betekenis hebben binnen de concrete leefwereld van mensen. Functionele geletterdheid omschrijven we als “de vaardigheid om gedrukte en geschreven informatie te gebruiken om te functioneren in de maatschappij, de eigen doelen te realiseren en eigen kennis en mogelijkheden te ontwikkelen” (Kirsch et al., 1993). Deze definitie omschrijft (on)geletterdheid op een positieve wijze en niet als een tekortkoming, als iets dat mensen tekort hebben. Het begrip wordt verruimd tot een brede waaier van informatieverwerkingsvaardigheden in relatie tot geschreven taal, waarmee volwassenen in verschillende omgevingen geconfronteerd worden.” (Schiepers, Gillard, Strobbe, & Vandommele, 2017, p. 7).

Bovendien lijkt er een samenhang te zijn tussen participatie aan levenslang leren (LLL) en digitale drempels⁵. Zo gaven verschillende respondenten in het onderzoek over Customer journeys van burgers (IDEA Consult & The Argonauts, 2021) aan dat het gebrek aan digitale vaardigheden hen belemmerde in opleidingsdeelname, en dat de drempels om aan levenslang leren te participeren hen ook belemmerde om digitale vaardigheden aan te leren. Daarnaast behoren ouderen, kortgeschoolden, en mensen met een lager inkomen zowel tot de groep van burgers die relatief weinig participeren aan LLL én tot de groep van burgers met lage tot geen digitale skills. Volgens de Barometer van de informatiemaatschappij (FOD Economie, 2020) zijn het vooral 55-plussers, laaggeschoolden en mensen met een lager inkomen die beduidend minder het internet gebruiken. En volgens de barometer digitale inclusie had in 2021 43% van de Vlamingen zwakke digitale vaardigheden en had 6% geen internetaansluiting. De verschillen tussen wie er wel goed mee overweg kan en wie niet werden tijdens de coronacrisis zo mogelijk

⁵ IDEA Consult & The Argonauts (2021); Van Nieuwenhove & De Wever (2021).



nog groter. De digitale kloof is dus nog lang niet gedicht, en wie niet mee kan, dreigt digitaal en sociaal uitgesloten te worden.

Onderzoek toont ook aan dat wel of niet participeren sterk samenhangt met wáarom iemand een opleiding volgt. Een belangrijke reden om geen opleiding te willen volgen is dat individuen er **de nood niet toe ervaren** (OESO, 2019). Ongeveer een kwart van de populatie neemt omwille van die reden niet deel aan een opleiding. Deze drempel overbruggen is dus van groot belang.

Voor brugfiguren is het van essentieel belang om tijdens het gesprek met potentiële lerenden oog te hebben voor de drempels die kunnen spelen en deze bloot te leggen. Achter een gebrek aan motivatie of geen noodzaak voelen, kunnen verschillende factoren schuilgaan, zoals negatieve leerervaringen, niet weten dat iemands job geautomatiseerd zal worden in de toekomst, gebrek aan leercultuur in de organisatie, digitale drempels (die men liever wil verborgen houden), faalangst, of kort bij pensioen zijn en dus gewoon niet meer willen investeren in competentieversterking.

4.2. Ontmoetingsplaatsen

Om in gesprek te kunnen gaan met potentiële lerenden moeten brugfiguren LLL zicht hebben op waar ze deze burgers kunnen ontmoeten. Tijdens het vooronderzoek inventariseerden we deze plaatsen.

Tabel 2 geeft een niet exhaustief overzicht van ontmoetingsplaatsen binnen de drie contexten, hetgeen werd opgesteld op basis van de deskstudie, informatie uit interviews, en input van de leden van de klankbordgroep.

Tabel 2: Ontmoetingsplaatsen profiel 1 en profiel 2⁶

Werkcontext	Onderwijscontext	Socioculturele context
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Werkvloeren ▶ Maatwerkbedrijven ▶ Uitzendkantoren ▶ VDAB ▶ Sectorfondsen ▶ Mutualiteiten (i.f.v. re-integratie) ▶ Medisch onderzoek via werkgever (<i>profiel 2</i>) ▶ Jobcoach-trajecten ▶ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ouders op school (oudercafé's, ...) ▶ Grootouders op school (<i>profiel 2</i>) ▶ Inburgeringscursussen ▶ NT2/praatgroepen (bijv. in bibliotheken) ▶ (onderwijs/leren in de) gevangenissen/ detentiehuisen ▶ OKAN scholen (<i>profiel 1</i>) ▶ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Straathoekwerk ▶ OCMW, CAW ▶ LDC⁷, buurthuizen ▶ Digipunten ▶ (Sport- en culturele) verenigingen (bijv. supportersclubs, ...) ▶ Avansa ▶ Ouders via vrijetijdsbesteding van kinderen ▶ Repaircafé's ▶ Horeca/winkels ▶ Sport-/recreatie-infrastructuur ▶ Religieuze ontmoetingsplekken ▶ Armoedeorganisaties (bijv. KRAS diensten) ▶ Lokale besturen, loketten en bibliotheken ▶ Huizen van het Kind (<i>profiel 1</i>) ▶ Moedergroepen (<i>profiel 1</i>) ▶ OverKop-huizen (<i>profiel 1</i>)

⁶ Indien een ontmoetingsplaats voornamelijk op burgers uit eerder profiel 1 of profiel 2 zou focussen, geven we dit aan.

⁷ LDC: Lokale dienstencentra zijn woonzorgvoorzieningen die in de buurt een verbindende, preventieve en laagdrempelige werking ontwikkelen in en mét de nabije omgeving. [Lokale dienstencentra \(zorg-en-gezondheid.be\)](http://Lokale dienstencentra (zorg-en-gezondheid.be))



		<ul style="list-style-type: none">▶ Ouderenverenigingen (<i>profiel 2</i>)▶ WZC/assistentiewoningen (<i>profiel 2</i>)▶ Ziekenhuizen, revalidatiecentra, psychiatrische centra (<i>profiel 2</i>)▶ Wijkgezondheidscentra (<i>profiel 1-2</i>)▶ Patiëntenverenigingen (<i>profiel 2</i>)▶ ...
--	--	---



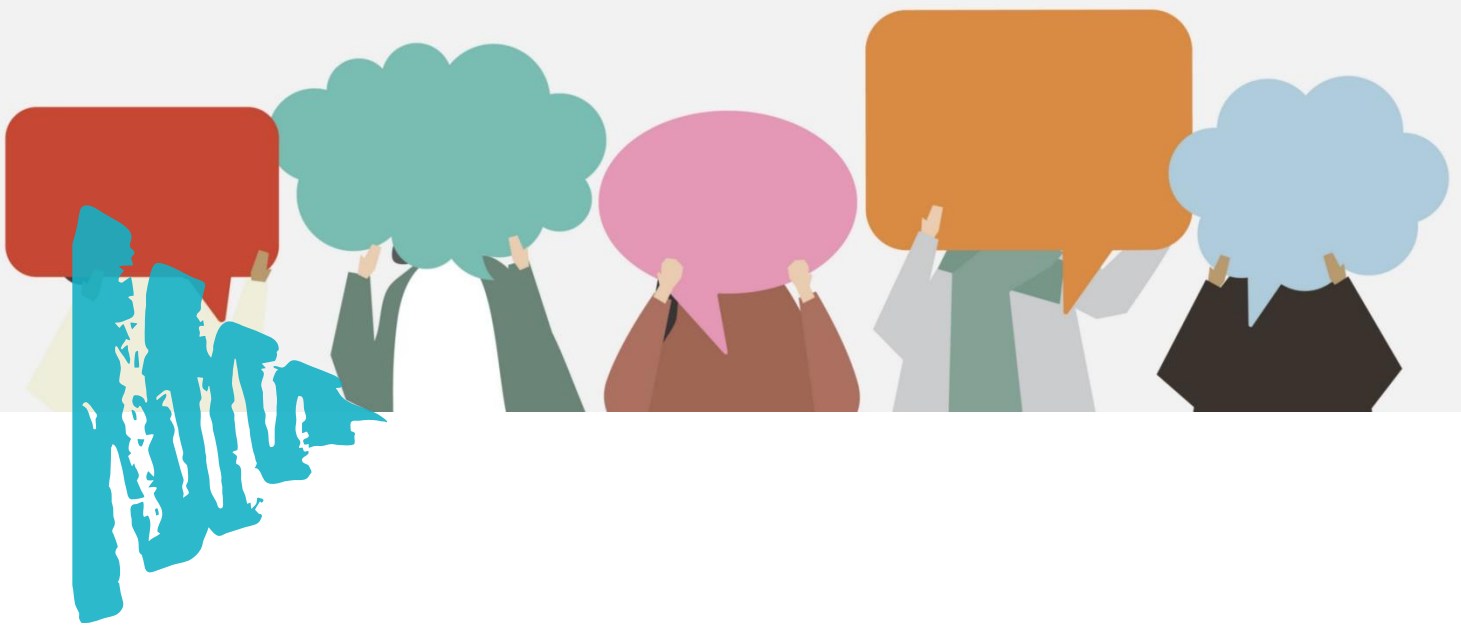


Resultaten 'brugfiguren levenslang leren en hoe ermee aan de slag als organisatie/lokaal bestuur'

Uitgevoerd door:

IDEA Consult
The Argonauts





5 / Brugfiguren levenslang leren

In het volgende onderdeel gaan we eerst dieper in op het basisconcept van brugfiguren LLL waarbij we naast de definitie ook de basiskennmerken, rollen, taken en de standaardflow van een brugfiguur bespreken. Vervolgens lichten we de vijf verschillende profielen brugfiguren LLL actief in diverse leercontexten toe, omschrijven we hoe we tot deze profielen zijn gekomen en geven aan hoe deze profielen elk volgens hun eigenheid hun rol kunnen opnemen.

Zowel het basisconcept, de 5 profielen en de rollen en taken zijn op basis van het vooronderzoek en de testfase tot stand gekomen (zie Hoofdstuk 3 Methodologie). Tijdens het vooronderzoek zijn we op zoek gegaan naar bestaande voorbeelden van brugfiguren in Vlaanderen en daar buiten. Dat gebeurde via desk studie en interviews waarbij er gezocht is naar profielen die mogelijk (gedeeltelijk) passen binnen de definitie van brugfiguren LLL zoals opgesteld door het Partnerschap LLL (zie Sectie 5.1.1). Tijdens het vooronderzoek hadden we oog voor een diversiteit aan invullingen op basis van profielen/statuten, contexten, aanpak en doeleinden. De diverse invullingen werden geanalyseerd en vervolgens besproken tijdens de workshops en sessies met de stakeholders. Tijdens de testfase werd het concept vervolgens afgetoetst in 9 testomgevingen en op basis van de verkregen feedback bijgestuurd. Ook de mogelijke rollen, taken en specifieke competenties van brugfiguren werden op een gelijkaardige manier geïdentificeerd. Door de verschillende kenmerken, rollen en taken in de diverse contexten te analyseren zijn de 5 profielen tot stand gekomen in het vooronderzoek. Ze werden gevalideerd en bijgestuurd tijdens de cocreatieve werksessies tijdens het vooronderzoek en vervolgens nogmaals tijdens de testfase op basis van de input vanuit de negen testomgevingen.

De profielen, rollen en taken van brugfiguren LLL zijn dus niet volledig nieuw ontwikkeld, maar zijn gebaseerd op reeds bestaande praktijken. Hou er dus rekening mee dat sommige personen al onbewust een rol als brugfiguur kunnen opnemen en dat deze met behulp van de inzichten uit dit onderzoek herkend en geëxpliciteerd kunnen worden. Daarnaast is het mogelijk dat bepaalde profielen van brugfiguren al werkzaam zijn in een organisatie, of dat het takenpakket en de focus kan aangepast worden naar het voorbeeld van een bepaald profiel. Tenslotte is het ook mogelijk dat een profiel dat nu typisch is in een van de gekende contexten, kan toegepast worden in andere, nieuwe contexten.



5.1. Basisconcept 'brugfiguur levenslang leren'

Doelstelling 1: onderzoeken van de rol van brugfiguren LLL in diverse leercontexten

Figuur 2 geeft een samenvatting weer van het basisconcept voor de 'brugfiguur LLL'. Het basisconcept bestaat uit:

- ▶ de definitie van een brugfiguur LLL.
- ▶ de basiskenmerken van een brugfiguur LLL.
- ▶ de rollen die brugfiguren LLL kunnen opnemen.
- ▶ de taken die brugfiguren LLL kunnen uitvoeren.
- ▶ een standaardflow die brugfiguren LLL kunnen doorlopen bij het invullen van hun rol.



Figuur 2: Basisconcept brugfiguur LLL

Wat is een brugfiguur?

Definitie brugfiguren

“Personen actief binnen organisaties, die kort bij potentiële lerenden staan en een rol opnemen in het sensibiliseren, informeren en stimuleren naar leren. Ze zijn actief in diverse leercontexten (op werkvloeren, bemiddeling, onderwijs,...) en komen zo in contact met verschillende doelgroepen. Vanuit hun (vertrouwens)positie kunnen ze gemakkelijk remedieerbare leerdrempels snel aanpakken of verhelpen ze net die drempels die via meer formele kanalen moeilijker remedieerbaar zijn.”

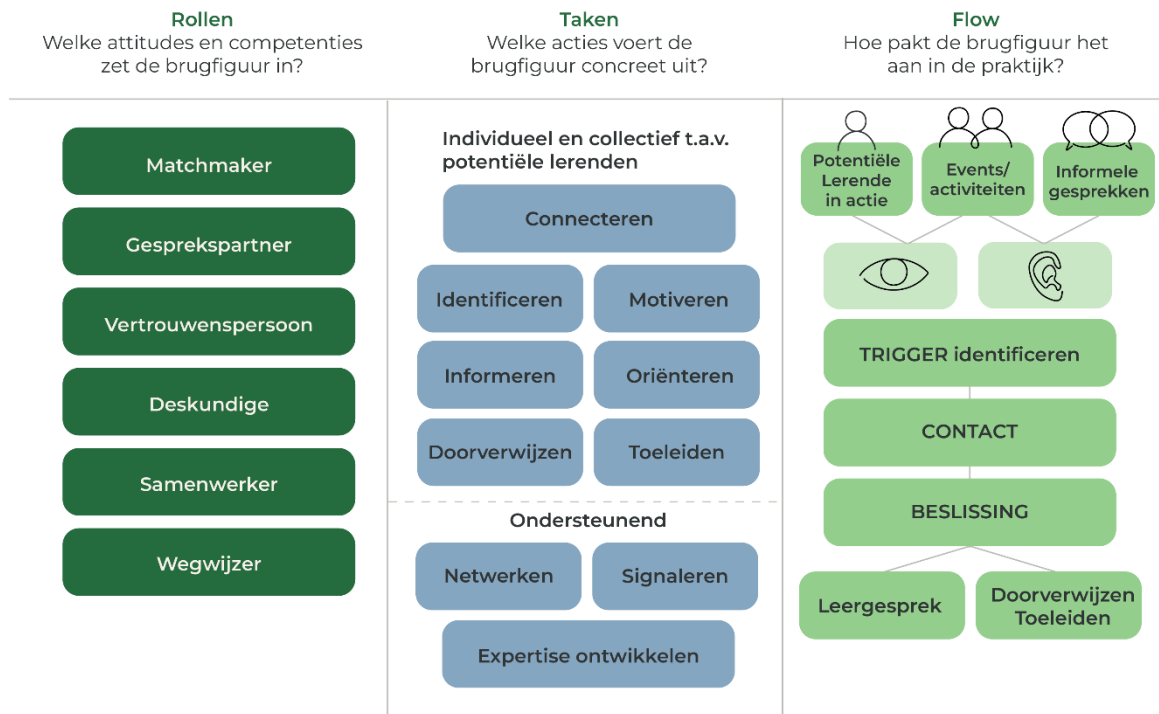
- Actief op werkplekken of in de buurt/lokale context
- Als professional of als vrijwilliger
- In netwerk met andere brugfiguren en partners



Hoe doet de brugfiguur dit?

een brugfiguur werkt... informeel vanuit vertrouwen neutraal

...om zo **drempels weg te werken** doorheen het volledige traject door **op maat** van de individuele of een groep potentiële lerende(n) **rollen** en **taken** in te zetten tijdens de **flow** die ze doorlopen.



Onderstaand bespreken we achtereenvolgens deze diverse onderdelen. Ze verwijzen elk op zich naar een set onderzoeksvragen waarop we binnen dit onderzoek een antwoord trachten te formuleren.

5.1.1 Definitie en basiskenmerken

In deze sectie beantwoorden we volgende onderzoeksvragen:

- ▶ Wat is een brugfiguur LLL?
- ▶ Welk profiel zou een rol als brugfiguur LLL kunnen opnemen?
- ▶ Wie moet zichzelf aangesproken voelen als brugfiguur?

In het actieplan LLL (2021) worden brugfiguren LLL omschreven als:

“Personen actief binnen organisaties, die kort bij potentiële lerenden staan en een rol opnemen in het sensibiliseren, informeren en stimuleren naar leren. Ze zijn actief in diverse leercontexten (op werkvloeren, bemiddeling, onderwijs ...) en komen zo in contact met verschillende doelgroepen. Vanuit hun (vertrouwens)positie kunnen ze gemakkelijk remedieerbare leerdrempels snel aanpakken of verhelpen ze net die drempels die via meer formele kanalen moeilijker remedieerbaar zijn.”

Op basis van het vooronderzoek (zie BIJLAGEN B.4.1 voor een overzicht met de diverse invullingen voor een brugfiguur LLL) en de testfase⁸ verfijnen we deze definitie met de onderstaande basiskenmerken.

De kernopdracht van brugfiguren LLL bestaat uit **het ondersteunen van potentiële lerenden bij het zetten van een volgende stap in hun traject naar leren**. Dit ‘traject naar leren’ start voor een potentiële lerende op het moment waarop er een ‘potentieel’ tot leren ontstaat. De potentiële lerende ervaart vanuit zijn context voldoende (mentale) ruimte om een traject naar leren aan te vangen. De potentiële lerende is zich op dat moment nog niet bewust van zijn leernood, is nog niet gemotiveerd om te gaan leren, heeft er nog geen interesse voor en/of ervaart diverse drempels om tot leren te komen. Vervolgens wordt de potentiële lerende zich doorheen het traject steeds meer bewust van zijn leernood, krijgt er beter zicht op, exploreert deze, werkt drempels weg, krijgt goesting om te leren, verkent het aanbod en neemt een beslissing.

Het **ideale eindpunt van het traject naar leren** is het moment waarop de lerende effectief de stap naar een leeraanbod zet en deelneemt aan informeel, formeel of non-formeel. Maar dit traject naar leren krijgt bij elke potentiële lerende anders vorm. Soms doorlopen ze dit snel (er is een snel antwoord op de ontdekte leervraag gevonden). Maar in andere gevallen doorlopen de potentiële lerenden dit traject met veel diverse tussenstappen of -pauzes over een langere periode. Daarnaast doorlopen sommige potentiële lerenden het traject volledig, terwijl anderen het traject stopzetten omdat bijv. andere behoeften (gezondheid, huisvesting, ...) toch meer of terug prioritair blijken.

⁸ In bijlage BIJLAGENB.4.1 is een overzicht terug te vinden met diverse invullingen voor een ‘brugfiguur LLL’ die in kaart werden gebracht tijdens het vooronderzoek. We hadden oog voor een diversiteit aan invullingen op basis van profielen/statuten, contexten, aanpak en doeleinden. Sommige invullingen focusten meer op het aspect ‘brugfiguur’, andere eerder op ‘LLL’. De diverse invullingen werden geanalyseerd en vervolgens besproken tijdens de sessies met de stakeholders. Tijdens de testfase werd het concept vervolgens afgetoetst in 9 testomgevingen en op basis van de verkregen feedback bijgesteld (zie onder meer BIJLAGENB.5). De inzichten uit het vooronderzoek en de testfase hebben samen tot de conceptualisatie van de ‘brugfiguur LLL’ geleid.





Brugfiguren begeleiden, als **co-piloot**, potentiële lerenden doorheen hun traject naar leren waarvan de lerenden zelf piloot blijven. Brugfiguren helpen de potentiële lerenden als een gids, zonder te sturen, bij het zetten van één of meerdere volgende stappen in hun traject naar leren. Ze ondersteunen doorheen dit traject bij het **wegwerken of overwinnen van diverse drempels tot leren** die de potentiële lerenden ervaren. Ze doen dit onder meer door de potentiële lerenden te sensibiliseren, hen informatie te verschaffen en te motiveren. Ze stimuleren daarmee zowel zelfreflectie als zelfvertrouwen bij de potentiële lerenden.

Concreet ondersteunen de brugfiguren de potentiële lerenden door **op maat** van het traject en de noden van de potentiële lerenden bepaalde rollen aan te nemen en gericht taken en acties uit te voeren (zie 5.1.2 en 5.1.3). Brugfiguren kunnen daarbij zowel **individueel** (1-op-1 met een potentiële lerende) als **collectief** (groepen van potentiële lerenden) te werk gaan. Ze handelen daarbij steeds **informeel, neutraal & vanuit vertrouwen**. Dit opbouwen van vertrouwen met de potentiële lerende blijkt fundamenteel om een traject naar leren te kunnen aanvangen en continueren.

Brugfiguren LLL zijn actief binnen **een netwerk**⁹. Dit netwerk bestaat ten eerste uit **andere brugfiguren LLL**. Sommige brugfiguren doorlopen het volledige traject naar leren met de potentiële lerende(n), maar brugfiguren kunnen evenzeer de potentiële lerende ondersteunen bij het zetten van één stap en hen vervolgens doorverwijzen naar een volgende brugfiguur (bijv. wanneer de eerste brugfiguur minder ervaring heeft met bepaalde taken en doorverwijst naar een meer ervaren brugfiguur). De verschillende brugfiguren LLL werken samen om de potentiële lerende naar een passend aanbod toe te leiden dat aansluit op de ontdekte leervraag. Idealerweise slagen de brugfiguren LLL er samen in om met de potentiële lerende het einde van het traject te bereiken. Ten tweede bevinden zich in het netwerk **andere partners**. Vanuit de noden van het traject of de potentiële lerende verwijst de brugfiguur eveneens door naar partners. In de context van werkplekken kan dit gaan om HR, vakbond, sectorfonds, ... Buiten de werkplek gaat dit onder meer om leerwinkelbegeleiders, brugfiguren onderwijs, straathoekwerkers, buddy's, jobcoaches die burgers ondersteunen bij het aanpakken van andere drempels (dan leerdrempels) of opleidingsverstrekkers waarnaar de brugfiguren de potentiële lerenden rechtstreeks kunnen toeleiden. Bij elke doorverwijzing is een **warme overdracht** essentieel.

Brugfiguren LLL kunnen actief zijn in diverse leercontexten. Enerzijds kunnen ze op **werkplekken** hun rol vervullen, anderzijds zijn er ook diverse plekken buiten de werkplek waar ze de rol (kunnen) opnemen. Deze plekken bevinden zich eerder in **de buurt of lokale context**. Het gaat dan om leerwinkels, buurthuizen, scholen, digipunten, lokale dienstcentra, ontmoetingsplaatsen voor gemeenschappen, cultuur – of sportcentra/verenigingen, OCMW's, CAW's, integratie- en inburgeringscentra, ...

⁹ We omschrijven 'netwerk' hier als iemands geheel aan contacten die zijn aangeknoopt en onderhouden (cfr. <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/netwerk>, geraadpleegd op 19 maart 2024). Zowel op als buiten de werkplek zijn brugfiguren actief in een netwerk. Ze bouwen contacten op en onderhouden deze met andere brugfiguren op de eigen werkplek (als bij andere relevante werkplekken) en andere partners (HR, vertrouwenspersoon, preventieadviseur, vakbond, sectorfonds, ...) Buiten de werkplek gaat het om contacten opbouwen en onderhouden met andere brugfiguren in de lokale context, als bij partners zoals de leerwinkel, VDAB, OCMW, CAW, Agentschap Integratie en Inburgering, straathoekwerk, buurthuizen, digipunten, scholen, ...



Daarnaast is er een grote variëteit in wie de rol van brugfiguur kan opnemen. We stelden vast dat iedereen 'brugfiguur LLL' is of kan zijn. Mensen helpen vaak andere mensen in hun omgeving *onbewust* verder op weg in een traject naar leren door vragen te stellen die reflectie aanwakkeren, informatie of tips te geven, te motiveren een nieuwe stap te zetten.... Anderzijds konden we ook vaststellen tijdens het onderzoek dat om kwaliteitsvol en optimaal potentiële lerenden te ondersteunen in een volledig traject naar leren, brugfiguren LLL over de nodige competenties moeten beschikken (zie verder in 5.1.2) en hier de nodige vorming en coaching moeten voor krijgen (zie 5.3.3). Binnen dit onderzoek focussen we daarom enkel op brugfiguren die **bewust de rol opnemen**.

Bewust de rol van brugfiguur LLL opnemen kan door:

- ▶ **vrijwilligers** (bijv. in buurthuizen, socioculturele of -sportieve verenigingen, culturele of religieuze gemeenschappen, ...).
- ▶ **professionals** (bijv. in werkplekken, leerwinkels, opleidingsverstrekkers LLL, scholen, welzijnsorganisaties, socioculturele of -sportieve organisaties ...).

Professionals kunnen dit bovendien doen door de rol als **kernopdracht binnen hun job** te vervullen (bijv. leerloopbaanbegeleiders die met de potentiële lerende het volledige traject naar leren kunnen doorlopen) of enkel een **bijkomende opdracht aanvullend op hun bestaande takenpakket** op te nemen (bijv. op een werkplek). Tot slot zal de brugfiguur in sommige contexten de vorm aannemen van een '**aanspreekpunt**' (bijv. op een werkplek waar de brugfiguur zichtbaar en aanspreekbaar is voor alle werknemers), terwijl in andere contexten het wenselijk is dat **alle professionals** binnen een team de rol als brugfiguur opnemen (bijv. consultants OCMW die elk op zich tijdens hun gesprekken met burgers 'potentiële lerenden' kunnen identificeren en doorverwijzen).

Afgaande van de kernopdracht vertrekken brugfiguren LLL dus vanuit de noden van het individu, en pas in tweede instantie van die van organisaties. De grootste sterkte van brugfiguren is dat zij met hun informele, laagdrempelige en holistische aanpak kunnen vertrekken vanuit die noden en context van de individuen. Brugfiguren kunnen medewerkers helpen bij het reflecteren over leernoden, en drempels helpen overkomen die moeilijker kunnen overwonnen worden door bijv. leidinggevendenden.

5.1.2 Rollen van de brugfiguur LLL

In dit onderdeel beantwoorden we volgende onderzoeksvragen:

- ▶ Welke kennis, vaardigheden, attitudes heeft iemand nodig om deze rol te vervullen?
- ▶ Wat is de ideale afstand tot de potentiële lerende?

Brugfiguren dienen over een diverse set van competenties te beschikken om hun rol kwaliteitsvol te vervullen. Tijdens het veldwerk is er een lijst met competenties opgesteld op basis van bestaande voorbeelden zoals de brugfiguren van Sherpa of de leerloopbaanbegeleider van Leerwinkels (zie BIJLAGENB.4.2).¹⁰ Dit geheel aan competenties clusteren we in **zes deelrollen**, namelijk matchmaker, gesprekspartner, vertrouwenspersoon, deskundige, samenwerker en wegwijzer

- ▶ De brugfiguur zet deze deelrollen steeds in **op maat van het traject en de noden van de potentiële lerende(n)**.

¹⁰ Deze set van competenties werd opgesteld tijdens het vooronderzoek en afgetoetst tijdens de testfase. Tijdens het Sherpaproject werd een competentielijst opgesteld waarin competenties in vier bouwstenen, nL persoonlijke vaardigheden, sociale en communicatieve vaardigheden, cognitieve vaardigheden, en 21ste -eeuwse vaardigheden worden geformuleerd (zie bijlage BIJLAGENB.4.2); Voor de leerloopbaanbegeleider in de Leerwinkels zijn de vereiste beroepscompetenties omschreven (zie bijlage BIJLAGENB.4.2). Daarnaast werden de competenties opgevraagd bij elk initiatief tijdens het veldwerk. Op basis van de omschreven competenties uit Sherpa, de Leerwinkel en vanuit het veldwerk werd een lijst met competenties voor de brugfiguur opgesteld.



- ▶ We benadrukken bovendien dat afhankelijk van **de context** waarin en **de wijze waarop** de brugfiguur zijn/haar rol opneemt, bepaalde rollen en/of competenties meer of minder vervuld dienen te worden (zie **deel profielen**).

5.1.2.1 MATCHMAKER

Brugfiguren slaan de brug tussen een (nog onbewuste) leernood of -wens en een passend antwoord, een **brug tussen leervraag en leeraanbod**. Ze ondersteunen de potentiële lerende bij het vinden van een 'match'. Tijdens dat traject helpt de brugfiguur de potentiële lerende verschillende 'deelbruggetjes' te overwinnen, leerdrempels die in elke stap van het traject naar leren overwonnen moeten worden door de potentiële lerende. In die zin slaat de brugfiguur LLL ook een brug naar progressie in persoonlijke ontwikkeling, door het overwinnen van verschillende drempels bouwt de potentiële lerende meer zelfvertrouwen, zelfstandigheid en zelfbewustzijn op.

Om dit te kunnen moet de brugfiguur over zowel **leernoodsensitiviteit als leerdrempelsensitiviteit** beschikken. De brugfiguur moet tijdens gesprekken met of observatie van potentiële lerenden opmerkzaam zijn voor leernoden en deze kunnen identificeren. Naast leernoden dient de brugfiguur ook leerdrempels bij potentiële lerenden te kunnen opmerken en identificeren die in de weg staan om de match tussen leervraag en -antwoord te kunnen maken en het traject naar leren te kunnen realiseren.

Vervolgens dient de brugfiguur deze leernoden en -drempels te kunnen **analyseren** en er een gepast antwoord op te formuleren door **probleemoplossend te denken**. Soms zal de brugfiguur daarbij ook **creatief en out-of-the box** uit de hoek moeten komen.

Om leernoden en -drempels te kunnen identificeren, analyseren en er een antwoord op te formuleren, blijkt het van belang dat de brugfiguur steeds **op maat** van de potentiële lerende te werk gaat. Brugfiguren moeten hun begeleiding kunnen afstemmen op de vraag, nood en het volledige profiel van de potentiële lerende. Dit kunnen ze door:

- ▶ **holistisch en krachtgericht vanuit een 'groeimindset'** te werken. Brugfiguren dienen oog te hebben voor de gehele persoon van de potentiële lerende, zijn context en achtergrond (leerloopbaan, drempels, ...), interesses, De potentiële lerende is niet louter een cliënt, maar in de eerste plaats een mens. Brugfiguren dienen te vertrekken vanuit de talenten en sterktes van de potentiële lerenden. De potentiële lerenden ervaren veel drempels om tot leren te komen en bouwden vaak een reeks negatieve ervaringen t.a.v. leren op. Om deze negatieve spiraal te keren, is het essentieel dat brugfiguren vertrekken vanuit een aanpak gericht op groei waarbij men uitgaat van en gelooft in het potentieel van elk individu.
- ▶ een **laagdrempelige en concrete benadering** te hanteren: de brugfiguur LLL gaat doe-gericht en concreet te werk, zo bijvoorbeeld door heel visueel te werken, maar evenzeer door echt concrete ondersteuning te bieden in de vorm van samen informatie op te zoeken, een formulier in te vullen, mee te gaan naar de organisatie waarnaar doorverwezen wordt.

Om leernoden en -drempels te kunnen identificeren kan de brugfiguur ook zelf gericht acties opzetten, bijv. in groep (zie 5.1.3.3). Deze acties wakkeren leergoesting aan, maar bieden brugfiguren ook gericht de kans om leernoden of -drempels te horen of zien bij potentiële lerenden. Om deze acties op te zetten dient de brugfiguur naast creatief ook **innovatief en ondernemend** te zijn.

COMPETENTIES	
▶	Leernoodsensitief (opmerkzaam zijn voor leernoden tijdens gesprekken en observatie)
▶	Leerdrempelsensitief (opmerkzaam zijn voor drempels tijdens gesprekken en observatie)
▶	Analyseren van leernoden en leerdrempels
▶	Probleemoplossend denken om leerantwoorden te kunnen formuleren



- ▶ Creatief en out-of-the-box denken om leerantwoorden te kunnen formuleren en leergoesting te kunnen aanwakkeren
- ▶ Op maat werken
- ▶ Holistisch en krachtgericht werken
- ▶ Laagdrempelig en concreet werken
- ▶ Innovatief en ondernemend zijn

5.1.2.2 GESPREKSPARTNER

Om het traject naar leren van de potentiële lerende goed te kunnen begeleiden, is het essentieel dat de brugfiguur een goede **gesprekspartner** is. Via **coachende gespreksvoering** jagen ze de potentiële lerende, en bij uitbreiding de organisatie waar de potentiële lerende eventueel deel van is, aan tot reflectie en tot het overgaan tot actie. De brugfiguur is een kritische vriend voor de potentiële lerende die bij het maken van een onderbouwde keuze in het traject naar leren kritische vragen stelt en zo zelfreflectie bij de potentiële lerende stimuleert. Via een **inspirerende, niet-sturende benadering** legt de brugfiguur daarbij focus op dialoog met de potentiële lerende, waarbij actief luisteren en verbindend communiceren belangrijke competenties zijn. De brugfiguur tracht de grenzen van de potentiële lerende te verleggen zonder daarbij sturend te zijn of te sterk een adviesrol op te nemen.

COMPETENTIES

- ▶ Coachende houding aannemen
- ▶ Verbindend communiceren
- ▶ Actief luisteren
- ▶ Gerichte en open vragen stellen
- ▶ Duidelijk toelichten
- ▶ Problemen bespreekbaar maken
- ▶ Constructief feedback geven
- ▶ Omgaan met weerstand, conflict hanteren
- ▶ Onderhandelen over verschillende verwachtingen
- ▶ Consensus vinden
- ▶ Dialogeren, gesprek op gang houden
- ▶ Motiveren en aanmoedigen
- ▶ Non-verbale signalen opvangen
- ▶ Positief leerklimaat kunnen scheppen
- ▶ Eigen gevoelens kennen en ermee kunnen omgaan

5.1.2.3 VERTROUWENSPERSOON

Een goede **vertrouwensrelatie** tussen de brugfiguur LLL en potentiële lerenden blijkt essentieel. Door vertrouwen op te bouwen met de potentiële lerende, maken ze connectie. Ze vormen een soort buddy – mentor voor de potentiële lerenden die steun biedt en dicht bij hen staat. Brugfiguren moeten bereid zijn om deze relatie met de potentiële lerenden op te bouwen en hun zelfvertrouwen te stimuleren. Daarvoor is het belangrijk dat ze empathisch of sensitief zijn voor de persoonlijke situatie van de potentiële lerenden (Elderenbosch, van Uden, van de Haterd & Ternité, 2022). Hoewel het belang van dit vertrouwen sterk benadrukt werd tijdens het onderzoek, betekent dit evenwel niet dat de brugfiguur een soort therapeut zou zijn. Het is belangrijk te benadrukken en te begrenzen dat brugfiguren LLL **geen vorm van hulpverlening** vervullen (tenzij dat laatste tot de kernopdracht van een professional behoort die ook de rol van brugfiguur LLL opneemt)

Om dit vertrouwen op te bouwen is het daarnaast essentieel dat brugfiguur **neutraal en belangeloos** kunnen connecteren en handelen met de potentiële lerenden. Zij navigeren in een wereld met diverse belangen, waaronder die van werkgevers, de overheid of opleidingsverstrekkers. Leren wordt vaak als een opstap naar



activering of maatschappelijke integratie ingezet, opleidingsverstrekkers hebben er baat bij dat lerenden voor hun opleidingstrajecten kiezen. In die context is het echter essentieel dat brugfiguren LLL neutraal handelen zonder vooroordelen en informeren zodat potentiële lerenden een onderbouwde keuze kunnen maken die aansluit bij hun eigen leernoden en -wensen. Op basis van het onderzoek blijkt deze neutrale houding essentieel opdat de potentiële lerenden het traject naar leren continueert. Enkel door neutraal te handelen zal de brugfiguur erin slagen vertrouwen op te bouwen, de potentiële lerende drempels te laten overwinnen en leergoesting aan te wakkeren.

Deze neutrale houding houdt in dat brugfiguren in elke context waarin ze actief zijn een brede definitie op leren kunnen hanteren. Zowel een informeel, non-formeel als formeel leertraject moet tot de mogelijke antwoorden behoren met oog voor zowel arbeidsmarkgerichte als persoonsvormende leeropties (bijv. i.f.v. vrije tijd), waarbij ook het (nog) niet aanvangen van een leertraject een even plausibel resultaat van een begeleidingstraject moet kunnen zijn. Daarnaast moeten brugfiguren 'leren' en een 'traject naar leren' kunnen zien als een volwaardig deel van maatschappelijke participatie en niet louter als opstap (naar bijv. een job).

COMPETENTIES	
▶	Empathisch zijn, interesse hebben in en openstaan voor de ander
▶	Steun bieden en begrip tonen voor de context van de potentiële lerende
▶	Discreet en betrouwbaar zijn
▶	Neutrale houding aannemen, handelen zonder vooroordelen
▶	Integer werken
▶	Authentieke houding aannemen
▶	Flexibel en wendbaar zijn
▶	Ontspannen en informele sfeer scheppen

5.1.2.4 DESKUNDIGE

Brugfiguren LLL dienen deskundig hun rol te vervullen. Deze deskundigheid dient tweeledig ingevuld te worden.

Eenzijds is het belangrijk dat brugfiguren LLL zelf ook **ervaringsdeskundige** LLL zijn. Als een 'ambassadeur van LLL' wakkeren ze de leergoesting aan bij potentiële lerenden vanuit eigen positief opgebouwde ervaringen met leren en/of drempels die ze overwonnen in een eigen traject naar leren. Dit maakt een authentieke begeleiding mogelijk die bijdraagt aan de vertrouwensrelatie tussen brugfiguur en lerende.

Anderzijds kan de brugfiguur de begeleiding maar kwaliteitsvol invullen, indien deze ook over **bepaalde expertise en kennis** bezit die deze kan inbrengen tijdens het traject met de lerende. Het gaat daarbij om zowel kennis over leerdrempels en hoe deze te counteren (bijv. door kennis over opleidingsincentives in het gesprek met de lerende in te brengen), als kennis over mogelijke leerwegen en concrete invullingen ervan in de regio/context waarin de brugfiguren actief zijn (informele leeropties, (non-)formele opleidingen, ...). Daarnaast is kennis over bestaande coachingstechnieken en outreachend werken (voor contexten buiten de werkplek) van belang om optimaal andere deelrollen te kunnen opnemen (respectievelijk gesprekspartner en netwerker).

COMPETENTIES	
▶	Ervaringsdeskundige levenslang leren zijn
▶	Kennis hebben over leerdrempels bij volwassenen
▶	Kennis hebben over diverse leerwegen/alternatieven: informeel en (non-)formeel
▶	Kennis hebben van het leerlandschap en de bestaande onderwijs- en opleidingsverstrekkers (voor die regio/context waarin de brugfiguur actief is)
▶	Kennis hebben over opleidingsincentives
▶	Kennis hebben over en kaders kennen m.b.t. outreachend werken
▶	Kennis hebben over bestaande coachingstechnieken en - tools
▶	Zelfbewust en reflectief zijn



5.1.2.5 SAMENWERKER

Brugfiguren LLL bevinden zich in een netwerk van diverse actoren die zich rondom de potentiële lerenden bevinden en zowel op als buiten de werkplek potentiële lerenden op diverse wijze ondersteunen. Het gaat daarbij om actoren die de potentiële lerenden op de werkplek zelf begeleiden (bijv. HR-medewerkers, vertrouwenspersonen, vakbondsvertegenwoordigers, jobcoaches, digi-ambassadeurs,...), medewerkers/begeleiders van het leeraanbod in de context (leerwinkelbegeleiders, sectorconsulenten, socioculturele of -sportieve begeleiders, ...), als professionals die de potentiële lerenden ondersteunen i.h.k.v. activering (VDAB, Duo for a Job, ...) of maatschappelijke integratie (OCMW, CAW, ...).¹¹ Het blijkt belangrijk dat brugfiguren LLL kunnen **optreden als 'boundary crosser'** in dit netwerk waarbij deze het vermogen hebben om meerdere, uiteenlopende contexten en praktijken over sociale grenzen heen te beheren en integreren (Akkerman & Bakker, 2011). De brugfiguur dient dus zicht te hebben op de actoren in zijn/haar netwerk en dient duurzaam lokale contacten uit te bouwen en samenwerkingen op te zetten (Briones Alonso, Van Ongevalle & De Cuyper, 2023). Buiten de werkplek geeft de brugfiguur dit vorm door **outreaching te werken**. Dit betekent dat de brugfiguur naar die contexten trekt waar de moeilijk bereikbare doelgroep van potentiële lerenden zich bevindt door nabijheid te kunnen creëren, verbindend te kunnen werken, en flexibel en oplossingsgericht zijn. De brugfiguur beschikt daarvoor best over ervaring met de doelgroep (via vrienden, vrije tijd, sociaal engagement) om vlotter met hen te kunnen connecteren (Carpentier, Sempels & Desmedt, 2022).

COMPETENTIES

- ▶ Zicht hebben op het lokale netwerk levenslang leren
- ▶ Netwerken
- ▶ (Grensoverbruggend) samenwerken met partners in het lokaal netwerk
- ▶ Outreaching werken (voor brugfiguren actief buiten de werkplek)

5.1.2.6 WEGWIJZER

Brugfiguren zijn werkzaam in een netwerk met andere partners, naast het kunnen creëren, opbouwen en onderhouden van dit netwerk (zie vorige deelrol), is het ook belangrijk dat de brugfiguur vlot de weg kan wijzen voor de potentiële lerende binnen dit netwerk. Tijdens het traject naar leren zal de brugfiguur in vele gevallen de potentiële lerenden **doorverwijzen naar een andere brugfiguur** LLL (bijv. die meer ervaring heeft met coachende gesprekken) of **andere partners** (bijv. aanbieders...). Daarbij is een **warme overdracht** stevast essentieel.

Naast het kunnen doorverwijzen naar een geschikte organisatie of contactpersoon, moeten brugfiguren ook gepast kunnen de weg wijzen naar **informatiebronnen** die de potentiële lerenden verder op weg kunnen helpen in hun traject naar leren.

COMPETENTIES

- ▶ Grenzen kennen en inschatten wanneer doorverwijzing nodig is
- ▶ Kunnen doorverwijzen naar de geschikte organisatie of informatiebron
- ▶ Bemiddelen tijdens doorverwijzing
- ▶ Warme overdracht realiseren
- ▶ Nauwkeurig werken in functie van registratie en rapportering

¹¹ Tijdens het vooronderzoek werd een lijst met actoren opgesteld die zich in het netwerk rondom potentiële lerenden bevinden. Deze lijst is terug te vinden in BIJLAGENB.4.3).



5.1.3 Taken van de brugfiguur LLL

In dit onderdeel beantwoorden we volgende onderzoeksvragen:

- ▶ Wat is de kernopdracht van een brugfiguur?
- ▶ Als een brugfiguur goed functioneert, wat zijn dan de resultaten?
- ▶ Welke acties onderneemt de brugfiguur om de doelgroep te bereiken?
- ▶ Tot welke acties moet een brugfiguur een potentiële lerende aanzetten?
- ▶ In welke contexten en via welke organisaties kan de doelgroep effectief bereikt worden via de brugfiguren?

Zoals eerder aangegeven bestaat de kernopdracht van de brugfiguur eruit om de potentiële lerende te begeleiden bij het zetten van één of meerdere volgende stappen in diens traject naar leren. Om deze begeleiding vorm te geven, kan de brugfiguur **op maat** van het traject en de noden van de potentiële lerende gericht **taken** opnemen. Als een rode draad doorheen al deze taken tracht de brugfiguur **drempels tot leren te remediëren en/of de lerende te stimuleren om samen een oplossing te zoeken voor deze drempels** (dispositioneel – situationeel – informatieel – institutioneel - digitale).

Doorheen het onderzoek konden we zes taken identificeren die de brugfiguur kan uitvoeren om de **potentiële lerenden aan te jagen een volgende stap te zetten**:

- ▶ Connecteren.
- ▶ Identificeren.
- ▶ Motiveren.
- ▶ Informeren.
- ▶ Oriënteren.
- ▶ Doorverwijzen/toeleiden.

Naast bovenvermelde taken die de brugfiguur LLL uitvoert in relatie tot de potentiële lerende zelf zijn er drie taken die de brugfiguur **ondersteunend** opneemt. Het gaat om twee taken in **relatie tot de organisatie** waartoe de brugfiguur behoort, en één taak ter **ontwikkeling van zichzelf** als brugfiguur.

- ▶ Netwerken.
- ▶ Signaleren.
- ▶ Expertise ontwikkelen.

Onderstaand bespreken we de verschillende taken. We lijsten per taak enkele acties op die een brugfiguur concreet kan ondernemen om de taak uit te voeren.

TAKEN NAAR DE POTENTIËLE LERENDE

5.1.3.1 CONNECTEREN

Om een traject naar leren met potentiële lerenden te kunnen aanvangen, moet de brugfiguur in eerste instantie de potentiële lerenden vinden en een connectie met hen maken. Om te kunnen connecteren met hen **reiken de brugfiguren uit naar die omgevingen waar zij de potentiële lerenden kunnen ontmoeten**. Op werkplekken kan dit bijvoorbeeld tijdens het werk zelf via een informele babbel, tijdens de lunch/pauzes, tijdens events van het werk, Buiten de werkplek kan dit op zeer diverse plaatsen, onder meer in bibliotheken, digipunten, lokale



dienstencentra, socioculturele of -sportieve activiteiten, consulaten, ...) (zie 4.2 voor een lijst met plaatsen met plaatsen waar de brugfiguur de lerende kan ontmoeten). Eens de brugfiguur zich in de context van de potentiële lerende zelf bevindt, is het de uitdaging dat deze een **eerste (individueel of collectief) contact** aanknoopt met de potentiële lerende(n).

Zodra de brugfiguur LLL geconnecteerd is met de potentiële lerende is het belangrijk dat deze een vertrouwensband opbouwt (zie deelrol 'vertrouwenspersoon'). Dit is enerzijds essentieel voor het creëren van openheid tot leren bij de doelgroep, en anderzijds ook om de goesting bij de potentiële lerende aan te wakkeren en hen te motiveren om een volgende stap in het traject naar leren te willen zetten.

Hieronder worden enkele concrete acties opgesomd die de brugfiguur LLL kan ondernemen om het te vergemakkelijken om connectie te maken met potentiële lerenden en een eerste contact te leggen. Deze acties kan de brugfiguur ondernemen naar één (individuele aanpak) of meerdere potentiële lerenden tegelijk (collectieve aanpak):

- ▶ De brugfiguur **neemt deel aan activiteiten waar ook potentiële lerenden aan deelnemen** (bijv. op de werkplek, in buurthuizen, socioculturele of -sportieve verenigingen, ...). Tijdens deze activiteiten probeert de brugfiguur verbinding te zoeken met de leefwereld van de potentiële lerenden en tracht deze op een informele manier de potentiële lerenden te leren kennen. Door als brugfiguur zelf **veelvuldig aanwezig te zijn in de context van de potentiële lerenden zelf** wordt de kans op een mogelijke eerste ontmoeting vergroot (bijv. in de lunchplek waar collega's eten, wekelijks in een lokaal dienstencentrum aanwezig te zijn, ...).
- ▶ De brugfiguur legt contact met potentiële lerenden tijdens activiteiten die de brugfiguur zelf heeft opgezet om leergoesting aan te wakkeren (zie verder bij 'motiveren').
- ▶ De brugfiguur legt contact via het **inzetten van gesprekstools** die een vertrouwensband tussen de brugfiguur en potentiële lerende mogelijk maken (zie Hoofdstuk 6 en Bijlage B.7 voor specifieke tools uit de toolbox die ingezet kunnen worden voor connecteren).
- ▶ De brugfiguur **maakt zichzelf zichtbaar naar de doelgroep** van potentiële lerenden. Zowel op als buiten de werkplek kan dit bijv. via postercampagnes, campagne via nieuwsbrieven/website, of door op een geregeld tijdstip permanentie te houden op een vaste plek in de context (bijv. ergens in de organisaties, in een bibliotheek, digipunten, ...). Daarnaast kunnen ook andere organisaties mee de aanwezigheid van de brugfiguren naar hun netwerk verspreiden. Er wordt daarbij best ingezet op **samenwerking met organisaties of plekken** die erin geslaagd zijn de doelgroep reeds te bereiken (bijv. religieuze gemeenschappen, moedergroepen, buurthuizen, koffieapparaat in het bedrijf, ...). Zij kunnen een forum bieden voor de brugfiguur. Duurzame, lokale contacten met (welzijns)organisaties zijn hiervoor noodzakelijk.
- ▶ Daarnaast is er de optie om connectie te leggen via **matching**. Deze vorm van matching kan bijv. op werkplekken, buurthuizen, ... uitgebouwd worden. Bij Buddywerking Vlaanderen en Duo for a Job worden respectievelijk buddy's en een mentor/mentee aan elkaar gekoppeld. In het geval van brugfiguren zouden er matches kunnen worden gemaakt tussen een brugfiguur en een potentiële lerende. Net als bij de voorbeelden uit de praktijk kan dit op basis van profiel en interesse. Op deze manier wordt de connectie op voorhand voorbereid en afgestemd. Deze gerichte strategie geeft meer garantie op een duurzaam traject van 'samen op pad gaan' vanuit een gelijkwaardige relatie.

5.1.3.2 IDENTIFICEREN

Om tot een traject naar leren te komen, is het essentieel dat de brugfiguur zicht krijgt op een leernood/wens van de potentiële lerende en/of de leerdrempels die de potentiële lerenden ervaart. Burgers/werknemers zijn zich veelal niet bewust van hun leervraag, of kennen deze nog niet voldoende. Nochtans is het bewust zijn en kennen van deze leervraag een voorwaarde om de volgende stap in het traject naar leren te kunnen zetten. Het is exact



hier dat de brugfiguur het verschil kan maken. Deze kan vanuit zijn laagdrempelige vertrouwensrelatie trachten de leernood en leerdrempels te identificeren of te ontlocken bij de potentiële lerende.

Identificeren en ontlocken kan de brugfiguur doen tijdens **gesprekken** met potentiële lerenden of via **observatie**:

- ▶ **Spontane informele gesprekken met één of meerdere potentiële lerenden:** de brugfiguur luistert actief en aandachtig tijdens informele gesprekken die spontaan plaatsvinden met één of meer potentiële lerenden. Tijdens deze gesprekken is de brugfiguur opmerkzaam en sensitief voor het identificeren van leernoden en/of -drempels. Dit kan bijvoorbeeld aan de koffiemachine, tijdens de lunch, tijdens een werkactiviteit, tijdens een gesprek in het kader van een andere begeleiding (VDAB, OCMW, integratie, ...).
- ▶ **Georganiseerde informele gesprekken met één of meerdere potentiële lerenden:** de brugfiguur knoopt zelf gericht gesprekken aan met één of meerdere potentiële lerenden waarin ze op zoek gaan naar latente leernoden. De brugfiguur kan hiervoor gesprekstoels gebruiken om het gesprek over leren, talenten/interesses, drempels, ... op gang te brengen, leergoesting aan te wakkeren. Door het opzetten van dit gesprek vergroot de brugfiguur de kans om leernoden en/of -drempels te identificeren (zie Hoofdstuk 6 en Bijlage B.7 voor specifieke tools uit de toolbox die ingezet kunnen worden voor identificeren).
- ▶ **Spontane observaties:** door aanwezig te zijn in de omgeving waar potentiële lerenden zich ook bevinden (de werkplek, buurthuis, ...) kan de brugfiguur leernoden en/of -drempels vaststellen via een observatie in het gedrag van de potentiële lerenden. Dit kan gaan om iets dat de potentiële lerenden bijv. heel goed kan of waar de lerende eerder problemen mee lijkt te ondervinden. De brugfiguur gebruikt deze observatie als aanleiding om een eerste contact te leggen met de potentiële lerende.
- ▶ **Observaties tijdens georganiseerde leeractiviteiten:** de brugfiguur organiseert gericht laagdrempelige activiteiten die kans bieden om leernoden en/of drempels in het gedrag van de potentiële lerenden te kunnen observeren (bijv. een proefactiviteit, thematische leerbeurs waar potentiële lerenden actief zaken kunnen doen en uitproberen, ...) (zie ook andere voorbeelden in volgende sectie).

5.1.3.3 MOTIVEREN

Brugfiguren focussen op een doelgroep van potentiële lerenden die de stap naar leren nog niet gezet hebben doordat ze zich niet bewust zijn van een leernood, geen motivatie tot leren ervaren of met drempels geconfronteerd worden om de stap te zetten. Een brugfiguur kan door te sensibiliseren hier het verschil maken. Dit kan door de potentiële lerende 1) te motiveren (zie hieronder) en/of 2) te informeren (zie volgende taak).

Om bij de potentiële lerenden de motivatie of leergoesting aan te wakkeren, tracht de brugfiguur (metacognitieve) **reflectie** bij de lerende op gang te brengen: reflectie over zichzelf als lerende (talenten, ervaren moeilijkheden, ...), over leren (en de betekenis ervan), afgelegde leerparcours, impact van leren, ... Hiermee tracht de brugfiguur een positievere houding t.a.v. leren bij de potentiële lerenden aan te moedigen. De brugfiguur tracht bij het motiveren zoveel als mogelijk te vertrekken vanuit de leefwereld van de potentiële lerende(n).

De reflectie op gang brengen kan de brugfiguur via een eerder **directe en indirecte aanpak**. Bij de directe aanpak gaat de brugfiguur gericht in gesprek met de potentiële lerende, bij de meer indirecte aanpak moedigt de brugfiguur de motivatie indirect aan door activiteiten te organiseren, acties/campagnes op te zetten, ... die de potentiële lerenden triggeren/prikkelen en zo eveneens een denkproces op gang kunnen brengen.

De brugfiguur kan motiveren door volgende acties te ondernemen:

- ▶ De brugfiguur checkt regelmatig bij de potentiële lerende(n) doorheen het traject hoe het traject verloopt, of er nog andere drempels opgedoken zijn,
- ▶ Het **inzetten van gesprekstoels** die de reflectie over leren bij de potentiële lerende aanwakkeren en zichtbaar maken. Dit kan de brugfiguur doen tijdens leergesprekken met potentiële lerenden of tijdens informele



leeractiviteiten die men organiseert (zie Hoofdstuk 6 en Bijlage B.7 voor specifieke tools uit de toolbox die ingezet kunnen worden voor motiveren).

- ▶ Organiseren van **laagdrempelige informele leeractiviteiten/events** in de context van de potentiële lerenden. Zo bijvoorbeeld: 1) een kort interactief moment organiseren tijdens een groter infomoment van een andere organisatie (bijv. infosessie voor nieuwkomers in een consulaat); 2) een laagdrempelige sensibiliserende leeractiviteit organiseren die het spreken over 'leren' aanwakkert in een buurthuis, oudergroep die wekelijks samenkomt op een school, in een lokaal dienstencentrum, tijdens de lunchpauze op het werk, ... 3) proefmomenten of leerbeurs organiseren, waarbij mensen laagdrempelig de kans krijgen om leervormen uit te proberen of te proeven (cfr. 'smaakmakers' Leerecosysteem Poperinge¹² of bijv. 'prikkeldagen' in het Leerecosysteem in Genk).
- ▶ Het inzetten van **ambassadeurs** die hun eigen talent uitdragen en zo leergoesting verder verspreiden bij potentiële lerenden. Deze **mond-aan-mond** reclame werkt goed om potentiële lerenden die zich kunnen identificeren met de ambassadeur te activeren.
- ▶ Het **in de verf zetten en zichtbaar maken van de impact en de baten van leren** (bijv. transities, activeringscontext, ...) of de impact die nieuw geleerde vaardigheden kunnen hebben op de leefwereld van de burger/werknemers in de verf te zetten (cfr. benadrukken bij potentiële lerenden dat als men leert fietsen, daarna ook de kinderen naar school kan brengen & zelfstandig boodschappen kan doen). Daarnaast is het waardevol om ook de impact van niet-leren te tonen: competentieveroudering, job die kan verdwijnen, ...

5.1.3.4 INFORMEREN

Naast motiveren geven brugfiguren ook informatie aan potentiële lerenden. Dit kan door informatie te bieden op maat van de noden in het traject en de potentiële lerende. De informatie die gegeven wordt, kan zeer divers zijn: over mogelijke leerwegen binnen of buiten een werkplek, informatie over opleidingsincentives, informatie over hoe mensen 'leren', over het leerlandschap in Vlaanderen, ... alsook over het aanbod dat de brugfiguur aan de potentiële lerende kan doen. Om te kunnen informeren, is achtergrondkennis over het opleidingsaanbod, -incentives en het bredere veld LLL nodig. Wanneer de brugfiguur onvoldoende informatie heeft om de potentiële lerende zelf te kunnen verder helpen, verwijst hij door (zie taak 5.1.3.6).

Concrete acties die de brugfiguur LLL kan ondernemen om te informeren:

- ▶ Gericht informatie op maat inbrengen tijdens een gesprek met een potentiële lerende (over bijvoorbeeld opleidingsincentives, nieuwe initiatieven van de overheid (bijv. leer- en loopbaanrekening), nieuw opleidingsaanbod van de sector, competentiechecks, , ...). De brugfiguur kan daarbij ook meteen samen met de potentiële lerende de informatie opzoeken en tonen waar deze de informatie (ook na het gesprek) kan terugvinden. Op die manier wordt de zelfredzaamheid van de potentiële lerenden aangesterkt.
- ▶ Korte laagdrempelige infosessies organiseren om het 'aanbod' van de brugfiguur LLL te verspreiden (bijv. tijdens een grotere infosessie voor nieuwkomers op een consulaat). Op basis hiervan kan de brugfiguur nieuwe potentiële lerenden aanspreken en connecteren met hen.
- ▶ De mogelijke leeralternatieven, zowel informeel als (non-)formeel, goed kenbaar maken en verspreiden binnen een organisatie, alsook de mogelijkheden om aan deze vormen van leren deel te nemen (bijv. via een actie, via nieuwsbrief, ...).

¹² [Een leerecosysteem voor Poperinge | Europa WSE](#)



5.1.3.5 ORIËNTEREN

Na de identificatie van de leernood en – drempels wordt samen met de potentiële lerende gezocht naar wat mogelijke antwoorden op de (leer)vraag zouden kunnen zijn. Soms is het antwoord op de leervraag snel duidelijk en gemakkelijk te geven, soms vraagt de leervraag eerst een verdere en diepgaandere oriëntering om een gepast antwoord te kunnen kiezen of beslissing te kunnen nemen (bijv. om eerst verdere hulpverlening in te schakelen alvorens deel te nemen aan een opleiding). Brugfiguren hanteren tijdens de oriëntering altijd **een brede visie op leren**. Ze hebben oog voor zowel informeel, als non-formeel leren, en voor arbeidsmarktgerichte én persoonsvormende opties. Ze gaan vanuit een breed perspectief op zoek met de lerende naar een antwoord op diens leervraag.

Tijdens het oriënteren is het belangrijk dat de brugfiguur LLL zijn/haar competenties inzet om holistisch en krachtgericht te werken. Hierdoor wordt de lerende in zijn totaliteit benaderd (eigenheid, interesses, talenten, leefwereld, drempels, ...). Daarnaast handelt de brugfiguur bij het oriënteren vanuit zijn/haar neutrale houding, op basis van gelijkwaardigheid en zo concreet mogelijk (bijv. door visueel en doe-gericht te werken). De brugfiguur neemt niet over, maar gaat samen met de potentiële lerende op zoek naar oplossingen voor de leervraag.

De oriëntatie kan gebeuren via:

- ▶ Leergesprekken met potentiële lerenden waarin de leervraag, -drempels en mogelijke oplossingen diepgaand geëxploreerd worden, met behulp van gesprekstoets (zie Hoofdstuk 6 en Bijlage B.7 voor specifieke tools uit de toolbox die ingezet kunnen worden voor oriënteren) of andere beschikbare gesprekstoets zoals bijv. de tool GROW ontwikkeld in het kader van [begeleidingen voor EVC-procedures](#)).
- ▶ Proefaanbod waarin kennis gemaakt kan worden met het leeraanbod op laagdrempelige wijze (bijv. organiseren van een leerbeurs, kick-off waarbij nieuwe opleidingen geïntroduceerd worden, 'smaakmakers' aanbieden (laagdrempelige informele leeractiviteiten – Dorpspunten – Leerecosysteem Poperinge)
- ▶ De potentiële lerende koppelen met een ambassadeur die zijn/haar talent deelt en met de potentiële lerende ter verkenning van diens leervraag verder in gesprek gaat, en zo geïnspireerd kan worden door de ambassadeur.

5.1.3.6 DOORVERWIJZEN & TOELEIDEN

Op diverse momenten doorheen het traject kan de brugfiguur vaststellen dat hij/zij de potentiële lerende zelf niet meer kan verder helpen en dat doorverwijzing nodig is.

Deze doorverwijzing kan naar diverse contactpersonen gebeuren, zo bijvoorbeeld naar:

- ▶ Leerwinkels, loopbaancoaches, welzijnsorganisaties, HR-medewerkers, vertrouwenspersoon, vakbond, sectorconsulent, ...), veelal organisaties die de potentiële lerenden verder kunnen helpen bij het wegnemen van situationele of informationele drempels.
- ▶ Aanbieders ((non-)formeel of informeel) waarnaar de potentiële lerende rechtstreeks kan toegeleid worden in antwoord op de leervraag.

Naast het doorverwijzen naar contactpersonen kan de brugfiguur tevens doorverwijzen naar informatiebronnen waar de potentiële lerende verder informatie kan opzoeken of terugvinden.

Hoe kan de brugfiguur een doorverwijzing concreet uitvoeren?

- ▶ **Op maat** van de mogelijkheden van de potentiële lerenden (bijv. de brugfiguur houdt rekening met de digitale vaardigheden/mogelijkheden van de potentiële lerende, ...)
- ▶ **Warme overdracht** (bijv. zelf het eerste contact leggen voor de potentiële lerende, of een eerste keer meegaan) verkleint de drempel voor de potentiële lerende om de doorverwijzing te continueren.



- ▶ **Concreet maken:** de contactgegevens/informatiebron noteren op een tool die de potentiële lerende kan meenemen, de gegevens doorgeven via Whatsapp/mail, ... De brugfiguur kan voor het concreet maken van wat nodig is en wie de potentiële lerende daarbij nodig heeft, gebruik maken van gesprekstools (zie Hoofdstuk 6 en Bijlage B.7 voor specifieke tools uit de toolbox die ingezet kunnen worden voor doorverwijzen en toeleiden).
- ▶ Ook na de doorverwijzing is het belangrijk dat er aan **nazorg** wordt gedaan en opvolging wordt geboden. Zo bijvoorbeeld kan de brugfiguur checken bij de potentiële lerende of de doorverwijzing gelukt is, of checken bij de contactpersoon of de potentiële lerende contact heeft kunnen nemen.

ONDERSTEUNENDE TAKEN

5.1.3.7 NETWERK OPBOUWEN

Het is belangrijk dat brugfiguren connecties onderhouden met het netwerk in de context waarin ze als brugfiguur actief zijn (bijv. in/rondom de werkplek of de buurt waarin men actief is). Om dit te kunnen moeten de brugfiguren een netwerk opbouwen en onderhouden.

Het opbouwen van dit netwerk is belangrijk omwille van meerdere redenen:

- ▶ Vlot weten naar welke actoren potentiële lerenden doorverwezen kunnen worden. Dit is van belang, zowel voor de contexten waarin een brugfiguur actief is in buurten/lokale regio, maar evenzeer op de werkplek.
- ▶ Uitwisselen met de diverse actoren in het netwerk. Naast op de hoogte zijn van de contactpersonen, is het ook belangrijk de werking van de diverse actoren te kennen (bijv. kennis over het aanbod waarnaar doorverwezen kan worden, de hulpverlening/dienstverlening die bepaalde partners aanbieden, ...).
- ▶ Uitwisselen over bepaalde drempels, uitdagingen, bezorgdheden, ... die men ervaart en mogelijk gedeeld worden binnen het netwerk.

Hoe kunnen brugfiguren dit concreet doen?

- ▶ Op zoek gaan naar bestaande netwerken waarbij ze kunnen aansluiten.
- ▶ Contact leggen met organisaties/actoren in de lokale context, en samen nadenken over de uitbouw van een samenwerking¹³. In bijlage B.4.3 geven we een overzicht van het netwerk rondom potentiële lerende. Dit overzicht verwijst naar diverse organisaties met wie contact gelegd kan worden. Tevens kan via de Sociale Kaart naar opties in de buurt gezocht worden.

5.1.3.8 SIGNALEREN

Brugfiguren komen met diverse potentiële lerenden in contact. Ze capteren via de begeleiding die ze uitvoeren diverse leernoden bij de potentiële lerenden en drempels die zij ondervinden. Op die manier pikken brugfiguren LLL diverse signalen op die kunnen wijzen op een bepaald patroon, of collectieve nood/drempel¹⁴. Het is belangrijk dat brugfiguren deze signalen doorgeven aan relevante actoren in hun netwerk.

Concreet kan de brugfiguur vormgeven aan deze taak door:

¹³ Dit is voornamelijk van toepassing op brugfiguren actief in de lokale context en in mindere mate op brugfiguren actief op een werkplek zelf. Op werkplekken bouwen de brugfiguren voornamelijk een netwerk op met HR, vakbond, sectorfonds, ...

¹⁴ Met "collectief" bedoelen we leernoden of leerdrempels die meer dan één keer voorkomen. Het wil niet zeggen dat het leernoden of -drempels zijn waar alle lerenden mee geconfronteerd worden.



- ▶ Collectieve leernoden te verzamelen en door te geven aan aanbieders (zowel intern op de werkplek/eigen organisatie, als extern aan leeraanbieders zoals sectorfondsen, opleidings- of onderwijsverstrekkers, ...).
- ▶ Collectieve drempels verzamelen en signaleren bij relevante actoren (HR, vakbond, sectorfonds, leerwinkel, lokaal bestuur, welzijnsorganisaties, aanbieders, ...) of tijdens overleg met het lokale netwerk.
- ▶ Binnen de werkcontext aanspreekpunt te zijn voor de werkgever en helpen om binnen de organisatie mee werk te maken van (sociaal) overleg rond opleidingsthema's en lerende organisaties.

5.1.3.9 EXPERTISE ONTWIKKELEN

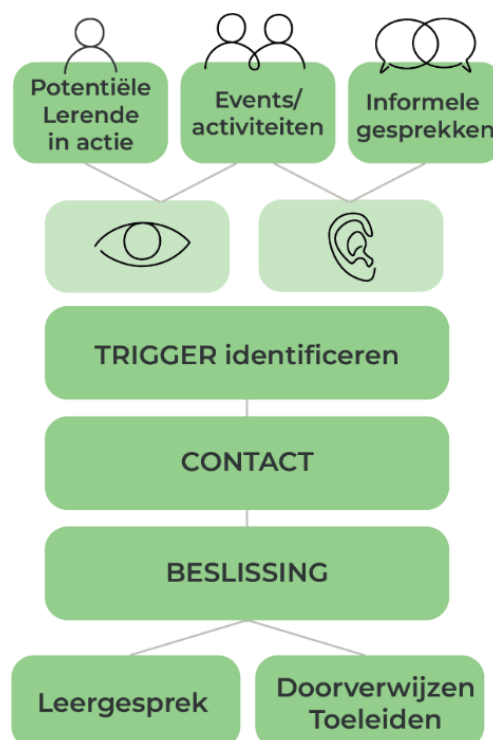
Brugfiguren LLL fungeren binnen een context die continu in verandering is. Dit betekent dat ze de kennis en kunde van zichzelf moeten blijven ontwikkelen. Zo blijven ze up-to-date met veranderingen in het netwerk (bijv. partners die nieuw zijn of niet meer in het netwerk zitten), met het aanbod/dienstverlening binnen hun netwerk, met nieuwe relevante informatie om leerdrempels te kunnen counteren, m.b.t. beschikbare opleidingsincentives, Ze nemen hiervoor zelf ook actief deel aan informeel en/of (non-)formeel leeraanbod (bijv. interviews met andere brugfiguren, lerend netwerk, vormingen, ...). Op die manier blijven ze hun rol als ervaringsdeskundige in de praktijk bestendigen. Andersom kunnen brugfiguren ook hun expertise delen met andere brugfiguren, bijv. via interviews of lerende netwerken.

5.1.4 Standaardflow van de brugfiguur LLL

In dit onderdeel beantwoorden we volgende onderzoeksvragen:

- ▶ Hoe zet de brugfiguur levenslang leren burgers aan tot levenslang leren?



In 5.1.2 beschreven we wie de brugfiguur is, welke rollen die dient op te nemen en over welke competenties die daarvoor moet beschikken. Vervolgens in 5.1.3 voegden we daar een tweede laag aan toe die een overzicht gaf van welke concrete taken en acties een brugfiguur kan inzetten tijdens zijn/haar begeleiding. We voegen hier tot slot een derde laag aan het basisconcept toe: de standaardflow.



Deze flow biedt inzicht in hoe de brugfiguur concreet individuele of een groep potentiële lerenden in hun traject naar leren kan ondersteunen via het doorlopen van een standaardflow. Deze standaardflow kan houvast bieden wanneer men voor het eerst met potentiële lerenden aan de slag gaat en het biedt een kapstok om opleiding mee op te bouwen. Het geeft echter slechts een 'standaard'flow weer. Elke begeleiding met een potentiële lerende zal steeds op maat vorm krijgen, op maat van het traject naar leren en de noden van de lerende zelf. **De standaardflow zal dus tijdens elk traject op maat door de brugfiguur bijgestuurd moeten worden.**

Standaardflow	
	<p>De brugfiguur reikt uit naar of tracht zoveel mogelijk tijd door te brengen op plekken/activiteiten waar hij potentiële lerenden kan ontmoeten. Voorbeelden hiervoor zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ze reiken uit naar de plek waar ze potentiële lerenden in actie kunnen zien - Ze nemen deel aan of organiseren zelf sensibiliserende (motiverende of informerende) events of activiteiten waar potentiële lerenden aan deelnemen - Ze knopen informele gesprekken aan met potentiële lerenden <p>Op deze plekken, tijdens de activiteiten en doorheen de informele gesprekken trachten brugfiguren leernoden en/of -drempels te identificeren bij de potentiële lerenden door opmerkzaam te observeren en/of te luisteren. Ze stellen zich leernood- en leerdrempelsensitief op.</p>
	<p>Na het identificeren van een trigger (een bepaalde leernood of -drempel die de brugfiguur LLL gehoord of gezien heeft) legt de brugfiguur contact met de potentiële lerende en benoemt de trigger.</p> <p>De brugfiguur stelt enkele vragen om de trigger voor een eerste maal te verkennen en er zicht op te krijgen.</p>
	<p>De brugfiguur maakt een inschatting van de situatie. Samen met de potentiële lerende neemt de brugfiguur een beslissing:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hij kan de potentiële lerende meteen toeleiden naar leeraanbod > de brugfiguur leidt toe naar een geschikt informeel of (non-)formeel leeraanbod. Hij noteert indien van toepassing de concrete contactgegevens en/of - informatie, en raadpleegt deze samen met de potentiële lerende indien mogelijk. 2) De leernood en/of -drempel dient verder uitgediept te worden en de brugfiguur schat in dat hij dit zelf kan > de brugfiguur plant een leergesprek in met de potentiële lerende. Ze maken meteen een afspraak en de brugfiguur geeft de gegevens mee aan de potentiële lerende. 3) De leernood en/of -drempel dient verder uitgediept of opgevolgd te worden, maar de brugfiguur schat in dat een andere brugfiguur of partner in het netwerk dit dient op te volgen of over te nemen > de



	brugfiguur verwijst door naar een andere brugfiguur LLL of partners. Hij noteert de concrete contactgegevens en/of - informatie, en raadpleegt deze samen met de potentiële lerende indien mogelijk.
	De brugfiguur volgt op of de potentiële lerende de contactpersoon/informatie heeft kunnen raadplegen.
	<p>De brugfiguur voert één of meerdere leergesprekken uit met de potentiële lerenden waarbij ze trachten de leernood en/of -drempel(s) te exploreren om zo tot een gepast (leer)antwoord te komen.</p> <p>De brugfiguur kan daarbij 4 standaardstappen doorlopen (die hij steeds op maat van het traject en de noden van de potentiële lerenden bijstuurt):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Wie is de potentiële lerende? De brugfiguur brengt in kaart wat de talenten/interesses, het afgelegde leerparcours, het persoonlijke leernetwerk, mogelijke leerdrempels, ... van de potentiële lerende zijn. 2) Waar wil de potentiële lerende naar toe en wat zijn de opties? De brugfiguur brengt met de potentiële lerende in kaart waar die van droomt als antwoord op de leernood, welke alternatieve leerwegen er zijn, ... 3) Wat is de beslissing? De brugfiguur en de potentiële lerende leggen de informatie uit stap 1 en 2 samen. Ondersteund door de brugfiguur, neemt de potentiële lerende een beslissing. Deze beslissing kan divers zijn: deelname aan leeraanbod (toeleiding), verder opvolgen van een leerdrempel bij een partner (alvorens leeraanbod opgestart kan worden), het stopzetten van het traject. 4) Welke stappen dient de potentiële lerende concreet hiervoor te zetten? De brugfiguur brengt samen met de potentiële lerende de concrete stappen in kaart die de potentiële lerende kan zetten na afloop van het leergesprek. De potentiële lerende kan het overzicht van de stappen meenemen en zelf opnieuw raadplegen na afloop van het gesprek.

5.2. 5 profielen brugfiguren LLL

In dit onderdeel beantwoorden we volgende onderzoeksvraag:

- ▶ Welk profiel zou een rol als brugfiguur kunnen opnemen?

In 5.1 omschreven we het basisconcept voor de 'brugfiguur LLL'. Dit basisconcept kreeg breed vorm en laat in die zin een brede vertaalslag naar de praktijk toe. Het concept is inzetbaar in een breed geheel aan contexten



(op de werkplek – in het buurtwezen/lokale context) en kan door een breed geheel aan actoren opgenomen worden (professionals en vrijwilligers, met meer of minder expertise en ervaring).

Deze brede invulling heeft echter het nadeel dat ze hierdoor minder tastbaar is voor het praktijkveld. Doorheen het onderzoek¹⁵ identificeerden we daarom **vijf profielen** die elk een specifieke, meer tastbare, invulling geven aan het basisconcept. De vijf profielen lijnen zich af ten opzichte van elkaar door een specifieke eigen set van kenmerken, rollen en taken die de brugfiguur LLL in dat profiel opneemt. Deze profielen kunnen als opstap om met brugfiguren aan de slag te gaan een eerste houvast of richting geven. Ze bieden concrete handvaten om mee aan de slag te gaan. Ze zijn echter niet rigide. Ze trachten meer reliëf te geven aan het basisconcept, maar kunnen evenzeer door het praktijkveld zelf bijgestuurd of verder doorontwikkeld worden. Het is cruciaal dat elke organisatie (zowel voor werkcontexten als buurt/lokale contexten) nagaat in welke mate het basisconcept – aangevuld door bepaalde profielen – werkzaam is binnen de eigen context. Waar wenselijk en nodig kan de organisatie vervolgens de profielen bijsturen en naar eigen hand zetten. Het basisconcept laat deze flexibiliteit toe. Cruciaal is dat trouw gebleven wordt aan de basiskenmerken van de brugfiguur (zie 5.1).

We konden deze vijf profielen identificeren door variatie in de invulling van de rol als brugfiguur die we vaststelden op vier assen:

- ▶ **Locatie:** Waar neemt de brugfiguur de rol op? De invulling van de rol als brugfiguur varieert sterk wanneer dit op een werkplek gebeurt, dan wel eerder in een lokale context of buurt waar de brugfiguur actief is.
- ▶ **Expertise in leerloopbaanbegeleiding:** Over hoeveel expertise over leerloopbaanbegeleiding en de doelgroep bezit de brugfiguur (bijv. expertise in coachende gespreksvoering, leeraanbod, outreachend werken en netwerkopbouw, ...)? Bezit de brugfiguur eerder over een basis- of expertniveau? Via opleiding en training kunnen brugfiguren uiteraard competenties aanleren die aansluiten bij andere profielen.
- ▶ **Type opdracht:** Neemt de brugfiguur de rol van brugfiguur op als kernopdracht binnen het takenpakket? Of eerder als een (vrijwillige) opdracht aanvullend bij een bestaande opdracht die de hoofdfocus heeft? Of neemt de brugfiguur de rol op als vrijwilliger buiten de werkplek in de socioculturele/sportieve sector?
- ▶ **Rolopname:** Neemt de brugfiguur de rol op als 'aanspreekpunt'? Potentiële lerenden in de omgeving van de brugfiguren weten duidelijk bij wie ze terecht kunnen in het kader van hun traject naar leren. Of nemen alle professionals binnen een bepaald team dat een dienst verleent (bijv. OCMW, VDAB, ...) de rol van brugfiguur? Zo hebben alle burgers die in begeleiding zijn door het team (VDAB, OCMW, ...) een gelijke kans dat hun leernoden/drempels geïdentificeerd worden en dat ze doorverwezen worden?

Op basis van deze vier factoren konden we **5 concrete profielen 'brugfiguur LLL'** opstellen waarmee het praktijkveld verder aan de slag kan als eerste stap. [Tabel 3](#) biedt een eerste zicht op de vijf profielen en de wijze waarop ze variëren. Onderstaand beschrijven we achtereenvolgens elk van de profielen. Per profiel werd een profielfiche opgesteld waarin elk profiel wordt samengevat. Het praktijkveld kan met deze fiches aan de slag. De vijf fiches zijn opgenomen aan het einde van deze sectie.

¹⁵ Deze profielen werden gevalideerd en bijgestuurd tijdens de cocreatieve werksessies tijdens het vooronderzoek en vervolgens nogmaals tijdens de testfase op basis van de input vanuit de negen testomgevingen.



Het is belangrijk dat trouw gebleven wordt aan de **kernopdracht** van de brugfiguur, maar we benadrukken ook dat de omschrijvingen van de 5 profielen een **typerende** weergave bieden van elk profiel. De kenmerken, rollen en taken per profiel moeten enerzijds niet gezien worden als criteria waaraan moet worden voldaan bij elke individuele brugfiguur, en anderzijds kan één brugfiguur kenmerken, rollen en taken van meerdere profielen combineren.

Het is cruciaal dat elke organisatie (zowel voor werkcontexten als buurt/lokale contexten) nagaat in welke mate het basisconcept én de relevante profielen werkzaam zijn binnen de eigen context. Waar wenselijk en nodig kan de organisatie vervolgens de profielen bijsturen en naar eigen hand zetten.

Tabel 3: overzicht 5 profielen LLL op 4 assen

	Leercoach	Leerambassadeur op de werkplek	Outreachinge leerloopbaan begeleider	Leerambassadeur in het socio-culturele/sportieve veld	Leernoodsensitieve professional
Locatie	Werkplek	Werkplek	Buurt/lokale regio	Buurt/lokale regio	Buurt/lokale regio
Expertise in leerloopbaan begeleiding	Expert	Basis	Expert	Basis	Basis
Type opdracht	Aanvullende opdracht	Aanvullende opdracht	Kernopdracht	Vrijwilliger	Aanvullende opdracht
Rolopname binnen organisatie	Aanspreekpunt	Aanspreekpunt	Aanspreekpunt	Aanspreekpunt	Voltallig team

5.2.1 Profielen op de werkplek

Vanuit het onderzoek stellen we twee profielen voor die actief zijn **op de werkplek**:

- ▶ Leercoach
- ▶ Leerambassadeur

LEERCOACH OP DE WERKPLEK



Als aanvullende opdracht binnen de job



Op de werkplek



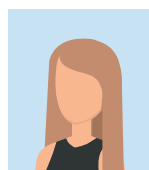
Senior-level • Uitgebreide kennis



Afstand tot lerende



Voorbeeldprofielen



Helen L.
Vakbonds-
vertegenwoordiger



Max W.
Vertrouwenspersoon



Alissa B.
Teamcoach

De leercoach op de werkplek ondersteunt vanuit zijn huidige functie (bijv. vakbondsvertegenwoordiger, vertrouwenspersoon, interne loopbaanbegeleider, teamcoach, ...) al lange tijd werknemers. Dit langdurige engagement geeft de brugfiguur een mooie bagage aan inzichten en kennis over de doelgroep van potentiële lerenden op de werkplek, hun context en noden. De leercoach heeft daarnaast goed zicht op hoe loopbanen binnen hun organisatie kunnen evolueren, op drempels die potentiële lerenden kunnen ervaren en hoe deze (en met welke informatie) gecounterd kunnen worden, en op mogelijke leerwegen en relevant aanbod voor de potentiële lerenden.



De leer'coach' beschikt over goede coachende vaardigheden. Hij/zij kon deze expertise verwerven door opgebouwde ervaring of werd er eerder in opgeleid. Dankzij deze expertise is de leercoach geschikt om diepgaande leergesprekken met potentiële lerenden te voeren en hen vlot doorheen een volledig traject naar leren te begeleiden en tot een aanbod toe te leiden. De leercoach identificeert daarnaast leernoden en -drempels en zet ook collectieve motiverende en informerende acties op binnen de organisaties (samen met leerambassadeurs).

De leercoach fungeert als aanspreekpunt en is hiervoor gekend bij collega's. Binnen grotere organisaties stemt de leercoach goed af met andere leercoaches of leerambassadeurs binnen de organisatie. In grotere organisaties volgt de leercoach vaak ook potentiële lerenden op die door leerambassadeurs werden doorverwezen.

Hij staat daarnaast in verbinding met het management en de HR die hij brieft over de collectieve leernoden binnen de organisatie waar hij vanuit zijn rol als leercoach en in afstemming met de andere leercoaches/ambassadeurs zicht op heeft gekregen.

Rollen	Taken naar potentiële lerende(n)	Ondersteunende taken
MATCHMAKER	CONNECTEREN	NETWERKEN
GESPREKSPARTNER	IDENTIFICEREN	SIGNALEREN
VERTROUWENSPERSOON	MOTIVEREN	EXPERTISE ONTWIKKELEN
DESKUNDIGE	INFORMEREN	
SAMENWERKER	ORIËNTEREN	
WEGWIJZER	DOORVERWIJZEN	
	TOELEIDEN	

Primaire trainingsnoden (om de rol te kunnen opnemen): begrijpen van rollen en taken brugfiguur LLL (leercoach), ontwikkelen van leernood en -drempelsensitiviteit, het kunnen counteren van leerdrempels, het kunnen opzetten van (collectieve) motiverende en informerende acties, het voeren van leergesprekken (ondersteund met gesprekstoets), zicht hebben op het volledige aanbod en alle partners in het netwerk binnen en rondom de werkplek.

LEERAMBASSADEUR OP DE WERKPLEK

Als aanvullende opdracht binnen de job

Op de werkplek

Entry-level • Basiskennis

Afstand tot lerende dicht ————— ver

Voorbeeldprofielen



Alex B. Collega



Justice A. Vakbondsvertegenwoordiger



Eleanor D. Buddy

De leerambassadeur op de werkplek heeft een goede relatie met en staat dichtbij collega's. Hierdoor kan hij/zij relatief eenvoudig een vertrouwensband opbouwen met collega's en is hij/zij gemakkelijk bereikbaar en herkenbaar voor hen. Daarnaast hebben deze brugfiguren zelf reeds een positieve leerervaring doorlopen of leerdrempels overwonnen waardoor ze als 'ambassadeur' het belang van leren en het overwinnen van leerdrempels mee willen uitdragen binnen de organisatie.












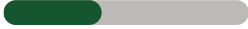






De brugfiguur gaat proactief op zoek naar leernoden en wordt ook aangesproken door collega's en observeert leernoden bij deze collega's. Hiervoor is het belangrijk dat deze zichzelf positioneert en bekendmaakt als brugfiguur, zodat deze rol erkend wordt door anderen en de leerambassadeur een aanspreekpunt is.

De leerambassadeur gaat met de potentiële lerende verder aan de slag met geïdentificeerde leervragen tot op het punt waarvoor men expertise heeft ontwikkeld. De leerambassadeur heeft leren inschatten met welke leervragen hij/zij aan de slag kan met de potentiële lerende, en voor welke hij/zij best doorverwijst. Wanneer deze de lerende (nog) niet zelf kan verder helpen, wijst de leerambassadeur de potentiële lerende door naar een leercoach of andere partner (bijv. HR, teamcoach, ...).

Hij/zij zet mee (collectieve) motiverende en informele acties op, en informeert daarbij tot waar zijn/haar expertise reikt (bijv. gratis digitale opleiding, sectoropleidingen, interne opleidingen, ...). Daarnaast kan deze brugfiguur ook gemakkelijk remedieerbare drempels mee helpen aanpakken (bijv. informatiele en digitale drempels, situationele drempels gelinkt aan de opleidingsincentives, ...).

Door het opbouwen van ervaring en het volgen van extra opleiding kan deze brugfiguur een volgende stap op de leerladder zetten en doorgroeien naar 'leercoach op de werkplek' (zie hierboven).

Rollen	Taken naar potentiële lerende(n)	Ondersteunende taken
 MATCHMAKER	 CONNECTEREN	 NETWERKEN
 GESPREKSPARTNER	 IDENTIFICEREN	 SIGNALEREN
 VERTROUWENSPERSOON	 MOTIVEREN	 EXPERTISE ONTWIKKELEN
 DESKUNDIGE	 INFORMEREN	
 SAMENWERKER	 ORIËNTEREN	
 WEGWIJZER	 DOORVERWIJZEN	
	 TOELEIDEN	

Primaire opleidingsnoden (om de rol te kunnen opnemen): begrijpen van rollen en taken brugfiguur LLL (leerambassadeur), ontwikkelen van leernood en -drempelsensitiviteit, het kunnen counteren van leerdrempels, het kunnen opzetten van (collectieve) motiverende en informerende acties, het voeren van leergesprekken (ondersteund met gesprekstoets), zicht hebben op het volledige aanbod en alle partners in het netwerk binnen en rondom de werkplek.






5.2.2 Profielen in een buurt – lokale context

Naast werkplekken kunnen brugfiguren ook actief zijn in lokale contexten of buurten. In deze contexten detecteerden we binnen dit onderzoek drie profielen:

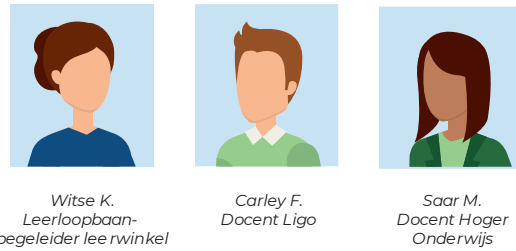
- ▶ de outreachende leerloopbaanbegeleider.
- ▶ de leerambassadeur in het socioculturele en – sportieve veld.
- ▶ de leernoodsensitieve professional



OUTREACHENDE LEERLOOPBAANBEGELEIDER

-  Als kernopdracht binnen de job
-  In de buurt/lokale context
-  Senior-level · Uitgebreide kennis
-  Afstand tot lerende  dicht ver

Voorbeeldprofielen



















Deze brugfiguur is momenteel al actief als toeleider naar een leeraanbod bij burgers die met een leervraag naar hun toekomen. Ze doen dit veelal vanuit een functie als (leer)loopbaan- of trajectbegeleider in een Leerwinkel of bij een aanbieder. De rol van brugfiguur is voor deze brugfiguur een kernopdracht. Neutrale doorverwijzing op maat van de potentiële lerende is belangrijk, ook voor brugfiguren bij specifieke aanbieders.

Deze brugfiguur beschikt zowel over uitgebreide kennis over het leeraanbod, mogelijke leerwegen en leerdrempels, als over uitgebreide ervaring in het voeren van coachende gesprekken. Op basis van deze expertise kunnen zij vlot potentiële lerenden doorheen een volledig traject naar leren begeleiden: ze kunnen vlot leernoden en -drempels identificeren, motiverende acties inzetten, via verdiepende leergesprekken oriënteren en toeleiden naar een concreet leeraanbod.

Als brugfiguur gaan zij proactiever 'outreacherend' op zoek naar potentiële lerenden, waarbij ze zich positioneren op laagdrempelige ontmoetingsplekken waar de potentiële lerenden zich bevinden (buurthuizen, digipunten, bibliotheken, culturele/sportcentra, welzijnsorganisaties, ...). Op die plekken trachten de brugfiguren connecties te maken met de burgers en vertrouwen op te bouwen. Dit doen ze door het voeren van informele gesprekken, beantwoorden van vragen, het houden van permanenties op de plekken, het organiseren van laagdrempelige activiteiten of infosessies,... Om naar deze plekken te kunnen uitreiken, dienen de brugfiguren samenwerkingen op te zetten met lokale partners in hun netwerk.

Daarnaast gaan deze brugfiguren in deze ontmoetingsplekken, alsook bijvoorbeeld in (socio)culturele of (socio)sportieve verenigingen, op zoek naar leerambassadeurs (zie verder) die in de regio ook een rol van brugfiguur kunnen opnemen. De outreachende leerloopbaanbegeleiders ondersteunen de leerambassadeurs bij het opnemen van hun rol: ze bieden opleiding en coaching, ze brengen de ambassadeurs samen om elkaar te kennen en uit te wisselen, ... Tot slot tracht de outreachende leerloopbaanbegeleider op collectief niveau leernoden en -drempels te detecteren, bezorgdheden of inzichten m.b.t. trajecten naar leren te verwerven en deze te signaleren (bijv. in het netwerk, bij lokale besturen, ...).





Rollen	Taken naar potentiële lerende(n)	Ondersteunende taken
 MATCHMAKER	 CONNECTEREN	 NETWERKEN
 GESPREKSPARTNER	 IDENTIFICEREN	 SIGNALEREN
 VERTROUWENSPERSOON	 MOTIVEREN	 EXPERTISE ONTWIKKELEN
 DESKUNDIGE	 INFORMEREN	
 SAMENWERKER	 ORIËNTEREN	
 WEGWIJZER	 DOORVERWIJZEN	
	 TOELEIDEN	


Primaire trainingsnoden (om met de rol van start te gaan): begrijpen van rollen en taken van de brugfiguur (outreacherende leerloopbaanbegeleider), outreachend kunnen werken en samenwerking opzetten met partners in




de lokale context, leren counteren van leerdrempels, zicht hebben op alle partners in het leernetwerk naar wie doorverwezen en toegeleid kan worden, detecteren en ondersteunen van leerambassadeurs.


LEERAMBASSADEUR IN HET SOCIOCULTURELE EN -SPORTIEVE VELD

-  Op vrijwillige basis buiten de job
-  In de buurt/lokale context
-  Entry-level · Basiskennis
-  Afstand tot lerende ● dicht ————— ● ver


 Voorbeeldprofielen



Mo D.
Rolmodel in vrijetijdsvereniging



Charlotte H.
Ervaringsdeskundige in buurtcentrum



















George V.
Lid van een religieuze groep

De 'leerambassadeur in het socioculturele en -sportieve veld' wakkert leergoesting aan bij andere burgers in hun persoonlijke leefomgeving. Ze doen dit vanuit een 'ambassadeursrol' – ervaringsdeskundigheid. Ze bouwden zelf een positieve ervaring met leren op, doorliepen reeds een traject naar leren, of overwonnen zelf reeds leerdrempels. Doordat deze brugfiguur zich in zijn/haar eigen leefomgeving bevindt, kan hij/zij gemakkelijk informele vertrouwensbanden opbouwen met potentiële lerenden. De ambassadeurs zijn heel herkenbaar en toegankelijk voor de potentiële lerenden.

Leerambassadeurs focussen in hun rol als brugfiguur voornamelijk op het connecteren met potentiële lerenden en vervolgens het identificeren van leernoden en -drempels bij hen of opzetten van (collectieve) motiverende of laagdrempelige informerende acties. Ze beschikken bij de start veelal over minder expertise over het beschikbare leeraanbod, alternatieve leerwegen, of in coachende gespreksvoering. Daarom zullen ze hoofdzakelijk potentiële lerenden na het identificeren van de leernood en -drempels doorverwijzen naar een geschikte andere brugfiguur of partner in het netwerk. Via training kunnen ze extra taken opnemen (bijv. ook leergesprekken uitvoeren).

Leerambassadeurs nemen hun rol op als vrijwilliger en worden in hun taken ondersteund en bijgestaan door outreachende leerloopbaanbegeleiders.

Rollen	Taken naar potentiële lerende(n)	Ondersteunende taken
 MATCHMAKER	 CONNECTEREN	 NETWERKEN
 GESPREKSPARTNER	 IDENTIFICEREN	 SIGNALEREN
 VERTROUWENSPERSOON	 MOTIVEREN	 EXPERTISE ONTWIKKELEN
 DESKUNDIGE	 INFORMEREN	
 SAMENWERKER	 ORIËNTEREN	
 WEGWIJZER	 DOORVERWIJZEN	
	 TOELEIDEN	

Primaire trainingsnoden (om met de rol van start te gaan): begrijpen van rollen en taken van de brugfiguur (leerambassadeur), leernood en -drempelsensitiviteit ontwikkelen (kunnen opmerken en identificeren van leernoden en -drempels), eerste contact leggen met potentiële lerenden, leren counteren van leerdrempels, gepast leren doorverwijzen (warme overdracht), zicht hebben op het lokale netwerk (en partners om naar door te verwijzen, het leren opzetten van (collectieve) motiverende en informerende acties.



LEERNOODSENSITIEVE PROFESSIONAL



Als aanvullende opdracht binnen de job



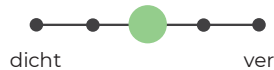
In de buurt/lokale context



Entry-level · Basiskennis



Afstand tot lerende



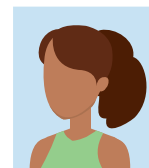
Voorbeeldprofielen



Harold A.
Consulent VDAB



Jana B.
Trajectbegeleider
integratie &
inburgering



Ali H.
Buurt- &
straathoe kwerker

De 'leernoodsensitieve professional' neemt de rol van brugfiguur op binnen zijn/haar bestaande functie. In deze functie neemt deze reeds een begeleiding van potentiële lerenden op zich in het kader van activering (bijv. VDAB, Duo for a Job mentoren, jobcoaches, ...) of maatschappelijke integratie (trajectbegeleiders integratie en inburgering, OCMW/CAW-consulenten, brugfiguren onderwijs, straathoek/buurtwerkers...). De 'leernoodsensitieve professional' zet in op het versterken (in levensvaardigheden of op weg naar werk) van de potentiële lerende, en hierbij kan leren een hefboom zijn. Het aanzetten tot leren is voor deze brugfiguur dus geen einddoel, maar een middel, en is dus een aanvullende opdracht binnen de job.

De diverse profielen verschillen tevens in de bagage aan kennis en expertise waarover ze beschikken, van een nadruk op activering tot bijvoorbeeld eerder welzijn. Ze bouwden echter allen expertise op in het socioculturele of welzijnsveld en delen van hieruit eenzelfde emanciperende basishouding.

Gezien ze binnen hun job de potentiële lerenden begeleiden, konden ze zo reeds een connectie met hen opbouwen. Tijdens deze begeleiding is deze brugfiguur vervolgens opmerkzaam voor mogelijke leernoden en -drempels. Na identificatie gaat deze brugfiguur er kort met de potentiële lerende over in gesprek (bijv. om korte de leernood te verkennen of leerdrempel te counteren waar mogelijk) en verwijst de potentiële lerende vervolgens door naar een geschikte partner in het netwerk (bijv. leerwinkel, aanbieder, ...). Voor deze brugfiguur is het bijgevolg belangrijk goed zicht te hebben op het netwerk in de buurt. Gezien deze brugfiguren ook veel leernoden en -drempels capteren, is het ook belangrijk dat ze een signaalfunctie opnemen en collectieve noden melden (bijv. bij lokale besturen, leerwinkel, ...).

Waar de andere profielen brugfiguren veelal als een soort aanspreekpunt fungeren, is het bij deze brugfiguur eerder aangewezen dat iedereen binnen het team (bijv. alle consulenten OCMW, ...alle trajectbegeleiders integratie en inburgering) zich professionaliseren tot brugfiguur LLL (leernoodsensitiviteit en -drempelsensitiviteit ontwikkelen en gepast leren doorverwijzen). Dit biedt elke burger een gelijke kans voor een begeleiding in hun traject naar leren. Idealiter worden daarom de verwachte competenties als brugfiguur opgenomen in het jobprofiel (bijv. van consulent VDAB/OCMW, ...) van de professionals die de rol van brugfiguur opnemen.

Rollen

	MATCHMAKER
	GESPREKSPARTNER
	VERTROUWENSPERSOON
	DESKUNDIGE
	SAMENWERKER
	WEGWIJZER

Taken naar potentiële lerende(n)

	CONNECTEREN
	IDENTIFICEREN
	MOTIVEREN
	INFORMEREN
	ORIËNTEREN
	DOORVERWIJZEN
	TOELEIDEN

Ondersteunende taken

	NETWERKEN
	SIGNALEREN
	EXPERTISE ONTWIKKELEN



Primaire opleidingsnoden (om met de rol van start te gaan): begrijpen van rollen en taken van de brugfiguur (leernoodsensitieve professional), ontwikkelen van leernood en -drempelsensitiviteit, leren counteren van leerdrempels, zicht hebben op alle partners in het leernetwerk naar wie doorverwezen kan worden.

5.2.3 Vijf profielfiches 'brugfiguren LLL'

Achtereenvolgens vindt u hier de fiches van de 5 profielen van brugfiguren LLL:

- ▶ Leercoach op de werkplek.
- ▶ Leerambassadeur op de werkplek.
- ▶ Outreachende leerloopbaanbegeleider.
- ▶ Leerambassadeur in het socioculturele en -sportieve veld.
- ▶ Leernoodsensitieve socioculturele professional.



Voorbeeldprofielen



Alissa B.
Teamcoach



Max W.
Vertrouwenspersoon



Helen L.
Vakbonds-
vertegenwoordiger



Leercoach op de werkplek



Als aanvullende opdracht binnen de job



Senior-level · Uitgebreide kennis



Op de werkplek



Afstand tot lerende



Over de rol

De leercoach op de werkplek ondersteunt vanuit zijn huidige functie al lange tijd werknemers. Dit langdurige engagement geeft de brugfiguur een mooie bagage aan inzichten en kennis over de doelgroep van potentiële lerenden op de werkplek, hun context en noden. Hij heeft goed zicht op hoe loopbanen binnen de organisatie kunnen evolueren, en op mogelijke drempels, leerwegen en relevant aanbod voor de potentiële lerenden. De leercoach beschikt over goede coachende vaardigheden (door opleiding/ervaring). Hij fungeert als aanspreekpunt en is hiervoor gekend bij collega's. Hij staat daarnaast in verbinding met het management en de HR die hij brieft over de collectieve leernoden binnen de organisatie waar hij vanuit zijn rol als leercoach en in afstemming met de andere leercoaches/ambassadeurs zicht op heeft gekregen.

Taken & verantwoordelijkheden

De leercoach is goed ingebed in de werkcontext en heeft al achtergrondkennis rond LLL. Dankzij zijn coachende vaardigheden is de leercoach in staat om diepgaande leergesprekken met potentiële lerenden te voeren en hen vlot doorheen een traject naar leren te begeleiden.

- Organiseert sensibiliserende acties rond LLL in de organisatie om het belang van LLL uit te dragen en leren te stimuleren, zowel bij individuele als bij een groep potentiële lerenden.
- Identificeert & ontlokt leernoden op een laagdrempelige manier bij potentiële lerenden.
- Helpt potentiële lerenden om hun leervraag verder te exploreren en leerdrempels te counteren door hen te motiveren en informatie te bieden (over bv. het bestaande aanbod en opties voor ondersteuning).
- Wanneer er een concreet antwoord (gekend) is op de leervraag leidt de leercoach de potentiële lerende toe naar de leeraanbieder (intern, sector, collega's, opleidingsaanbieder, ...).
- Verwijst met warme overdracht door naar andere relevante contacten (loopbaancoach, vertrouwenspersonen, HR, sectorfondsen, ...)
- Signaleert collectieve drempels en koppelt terug naar de eigen organisatie/lokaal bestuur en het netwerk LLL.
- Ondersteunt leerambassadeurs op de werkplek (indien aanwezig in de organisatie/lokaal bestuur).

Competenties & ervaring

Alvorens deze brugfiguur zijn taken kan opnemen, heeft hij de volgende competenties nodig. Sommige van deze competenties zal de brugfiguur al ontwikkeld hebben, anderen worden verkregen via de nodige opleiding & ondersteuning.

- Leernood- en leerdrempelsensitief, op maat en holistisch werken, probleemoplossend denken, ondernemend
- Coachende vaardigheden, verbindend communiceren en omgaan met weerstand
- Empathisch, integer en vanuit een neutrale houding werken
- Uitgebreide kennis hebben van leerdrempels, alternatieve leerwegen, relevant leeraanbod
- Zicht hebben op en samenwerken met netwerk in en rondom organisatie
- Doorverwijzen met warme overdracht naar andere actoren en informatiebronnen, bemiddelen

Primaire opleidingsnoden

Begrijpen van rollen en taken brugfiguur LLL (leercoach), ontwikkelen van leernood- en drempelsensitiviteit, het kunnen counteren van leerdrempels, het kunnen opzetten van (collectieve) motiverende en informerende acties, het voeren van leergesprekken (ondersteund met gesprekstools), zicht hebben op het volledige aanbod en alle partners in het netwerk binnen en rondom de werkplek.

Voorbeeldprofielen



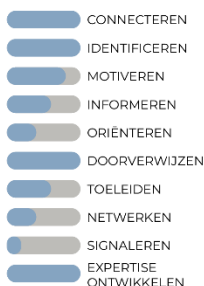
Alex B.
Collega



Justice A.
Vakbonds-
vertegenwoordiger



Eleanor D.
Buddy



Leerambassadeur op de werkplek



Als aanvullende opdracht binnen de job



Entry-level · Basiskennis



Op de werkplek



Afstand tot lerende



Over de rol

De leerambassadeur op de werkplek heeft een goede relatie met en staat dichtbij collega's. Hierdoor kan hij relatief eenvoudig een vertrouwensband opbouwen met collega's en is hij gemakkelijk bereikbaar en herkenbaar voor hen. Hij heeft zelf reeds een positieve leerervaring doorlopen of leerdrempels overwonnen waardoor hij als 'ambassadeur' het belang van leren en het overwinnen van leerdrempels mee willen uitdragen binnen de organisatie. De brugfiguur gaat proactief op zoek naar leernoden en helpt gemakkelijk remedieerbare drempels aanpakken. Hiervoor is het belangrijk dat hij zichzelf positioneert en bekendmaakt als brugfiguur, zodat deze rol erkend wordt door anderen en de leerambassadeur een aanspreekpunt is. De leerambassadeur heeft leren inschatten met welke leervragen hij/zij aan de slag kan met de potentiële lerende, en voor welke hij/zij best doorverwijst naar een leercoach of andere partner.

Taken & verantwoordelijkheden

Van de leerambassadeur wordt een beperkter pakket aan taken verwacht dan van de leercoach. Door opbouw van ervaring en/of via opleiding, kan de brugfiguur extra taken opnemen en doorgroeien tot leercoach.

- Organiseert sensibiliserende acties rond LLL in de organisatie om het belang van LLL uit te dragen en leren te stimuleren zowel bij individuele als bij een groep potentiële lerenden.
- Identificeert & ontlokt leernoden op een laagdrempelige manier.
- Informeert de potentiële lerende over potentieel leeraanbod, incentives, ... (wanneer deze over de nodige kennis beschikt)
- Verwijst door naar de leercoach op de werkplek/HR.
- Leidt potentiële lerenden toe naar opleidingsaanbod (bijv. intern, sectoraal, informeel ...) wanneer deze over de nodige kennis beschikt.
- Koppelt terug naar leercoaches of HR binnen de eigen organisatie.

Competenties & ervaring

Alvorens deze brugfiguur zijn taken kan opnemen, heeft hij de volgende competenties nodig. Sommige van deze competenties zal de brugfiguur al ontwikkeld hebben, anderen worden verkregen via de nodige opleiding & ondersteuning.

- MATCHMAKER:** leernood- en leerdrempelsensitief, op maat en holistisch werken, analyseren, creatief, ondernemend
- GESPREKSPARTNER:** Basiskennis rond gespreksvoering met extra aandacht voor het motiveren van collega's
- VERTROUWENSPERSON:** authentiek & betrouwbaar zijn, discreet en vanuit een neutrale houding werken
- DESKUNDIGE:** Ervaringsdeskundige zijn en basiskennis rond leeraanbod/drempels willen opdoen
- SAMENWERKER:** Basiskennis rond (het werken met) het veld LLL verwerven
- WEGWIJZER:** Inschatten wanneer doorverwezen moet worden en een warme overdracht voorzien

Primaire opleidingsnoden

Begrijpen van rollen en taken brugfiguur LLL (leerambassadeur), ontwikkelen van leernood- en drempelsensitiviteit, het kunnen counteren van leerdrempels, het kunnen opzetten van (collectieve) motiverende en informerende acties, het voeren van leergesprekken (ondersteund met gesprekstools), zicht hebben op het volledige aanbod en alle partners in het netwerk binnen en rondom de werkplek.

Voorbeeldprofielen



Witse K.
Leerloopbaan-
begeleider leerwinkel



Carley F.
Docent Ligo



Sjar M.
Docent Hoger
Onderwijs

- CONNECTEREN
- IDENTIFICEREN
- MOTIVEREN
- INFORMEREN
- ORIËNTEREN
- DOORVERWIJZEN
- TOELEIDEN
- NETWERKEN
- SIGNALEREN
- EXPERTISE ONTWIKKELEN

- MATCHMAKER
- GESPRESKSPARTNER
- VERTROUWENS-
PERSOON
- DESKUNDIGE
- SAMENWERKER
- WEGWIJZER

outreachinge Leerloopbaanbegeleider



Als kernopdracht binnen de job



Senior-level · Uitgebreide kennis



In de buurt/lokale context



Afstand tot lerende



Over de rol

De outreachinge leerloopbaanbegeleider is momenteel al actief als leerloopbaanbegeleider en dus toeleider naar een leeraanbod, vanaf het moment dat burgers met een leervraag naar hem toekomen. Als 'outreachinge' brugfiguur gaat hij proactiever op zoek naar potentiële lerenden, waarbij hij zich positioneert op laagdrempelige ontmoetingsplekken om daar leernoden te ontdekken en zo doelgroepen die de weg naar leren/leerwinkels niet vinden, toch te bereiken. Hij kent het leeraanbod en potentiële leerdrempels zeer goed en kan hierdoor gericht informatie geven om mensen naar een aanbod toe te leiden of drempels te overwinnen. Neutrale doorverwijzing op maat van de potentiële lerende is belangrijk, ook voor brugfiguren bij specifieke aanbieders.

Taken & verantwoordelijkheden

Van alle brugfiguren heeft de outreachinge leerloopbaanbegeleider het meest omvattende takenpakket. Dit is niet verwonderlijk, gezien de outreachinge leerloopbaanbegeleider de rol van brugfiguur LLL als kernopdracht opneemt.

- Zet samenwerkingen op met lokale partners in het veld om een outreachinge aanpak mogelijk te maken.
- Focus op het connecteren met de doelgroep en het opbouwen van een vertrouwensband door zich te positioneren op laagdrempelige ontmoetingsplaatsen.
- Identificeert & ontlokt leernoden op een laagdrempelige manier.
- Exploreert de leervraag uitgebreid via één of meerdere leergesprekken door op maat te informeren, motiveren en oriënteren.
- Leidt potentiële lerenden toe naar een divers leeraanbod (informeel, formeel, non-formeel).
- Vervult een sterke netwerkfunctie waarbij leernoden en hiaten gesignaleerd worden en structurele oplossingen gezocht worden.
- Bouwt een leerambassadeurswerking uit (identificeren, opleiden en ondersteunen van leerambassadeurs in het socioculturele/sportieve veld)

Competenties & ervaring

Alvorens deze brugfiguur zijn taken kan opnemen, heeft hij de volgende competenties nodig. Sommige van deze competenties zal de brugfiguur al ontwikkeld hebben, anderen worden verkregen via de nodige opleiding & ondersteuning.

- MATCHMAKER:** leernood- en leerdrempelsensitief, op maat en holistisch werken, analyseren, creatief, ondernemend
- GESPRESKSPARTNER:** coachende vaardigheden, verbindend communiceren en omgaan met weerstand
- VERTROUWENS-
PERSOON:** empathisch, integer en vanuit een neutrale houding werken
- DESKUNDIGE:** uitgebreide kennis hebben van leerdrempels, leeraanbod, incentives, leerkaders en outreaching werken
- SAMENWERKER:** Zeer goed zicht hebben op het veld LLL, samenwerken met partners en netwerken
- WEGWIJZER:** doorverwijzen met warme overdracht naar andere actoren en informatiebronnen, bemiddelen

Primaire opleidingsnoden

Begrijpen van rollen en taken van de brugfiguur (outreachinge leerloopbaanbegeleider), outreaching kunnen werken en samenwerking opzetten met partners in de lokale context, leren counteren van leerdrempels, zicht hebben op alle partners in het leernetwerk naar wie doorverwezen en toegeleid kan worden, detecteren en ondersteunen van leerambassadeurs.

Voorbeeldprofielen



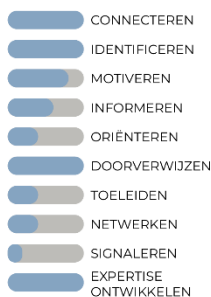
Mo D.
Rolmodel in vrijetijds-
vereniging



Charlotte H.
Ervaringsdeskundige
in buurtcentrum



George V.
Lid van een
religieuze groep



Leerambassadeur

in het socioculturele en -sportieve veld



Op vrijwillige basis
buiten de job



Entry-level · Basiskennis



In de buurt/lokale context



Afstand tot
lerende



Over de rol

De leerambassadeur inspireert anderen in hun persoonlijke leefomgeving om te leren door hen hiertoe te enthousiasmeren. Hij slaagt hierin omdat hij zelf een eigen positieve leerervaring kon opdoen of zelf leerdrempels kon overwinnen. Als 'ambassadeurs' wakkeren ze de leergoesting in hun netwerk aan. Doordat deze brugfiguur zich in zijn eigen leefomgeving bevindt, kan hij gemakkelijk informele vertrouwensbanden opbouwen met potentiële lerenden. De ambassadeur is ook heel herkenbaar en toegankelijk voor de potentiële lerenden. De leerambassadeur heeft veelal minder expertise rond het beschikbare leeraanbod, alternatieve leerwegen, of in coachende gespreksvoering. Daarom zullen ze potentiële lerenden na het identificeren van de leernood en -drempels hoofdzakelijk doorverwijzen naar een andere geschikte brugfiguur of partner in het netwerk.

Taken & verantwoordelijkheden

Van de leerambassadeur wordt een beperkt pakket aan taken verwacht dat hij als vrijwilliger opneemt. Door opbouw van ervaring en/of via opleiding, kan de brugfiguur extra taken opnemen.

- Focust op het connecteren met de doelgroep en het opbouwen van een vertrouwensband.
- Organiseert laagdrempelige sensibiliserende acties rond LLL binnen het eigen netwerk.
- Identificeert & ontlokt leernoden op een laagdrempelige manier.
- Informeert de potentiële lerende over de praktische zaken die komen kijken bij informeel leren of het volgen van een opleiding, die je kent uit eigen ervaring.
- Verwijst door naar de outreachende leerloopbaanbegeleider of andere relevante instanties in het lokale netwerk.
- Leidt potentiële lerenden toe naar informeel en laagdrempelig aanbod in de buurt (bijv. in buurtcentra, ...) wanneer de nodige kennis aanwezig is.

Competenties & ervaring

Alvorens deze brugfiguur zijn taken kan opnemen, heeft hij de volgende competenties nodig. Sommige van deze competenties zal de brugfiguur al ontwikkeld hebben, anderen worden verkregen via de nodige opleiding & ondersteuning.

MATCHMAKER: leernood- en leerdrempelsensitief, op maat en holistisch werken, analyseren, creatief, ondernemend

GESPREKSPARTNER: Basiskennis rond gespreksvoering met extra aandacht voor het motiveren van collega's

VERTROUWENSPERSOON: authentiek & betrouwbaar zijn, discreet en vanuit een neutrale houding werken

DESKUNDIGE: Ervaringsdeskundige zijn en basiskennis rond leeraanbod/drempels willen opdoen

SAMENWERKER: Basiskennis rond (het werken met) het veld LLL verwerven

WEGWIJZER: Inschatten wanneer doorverwezen moet worden en een warme overdracht voorzien

Primaire opleidingsnoden

Begrijpen van rollen en taken van de brugfiguur (leerambassadeur), leernood- en drempelsensitiviteit ontwikkelen (kunnen opmerken en identificeren van leernoden en -drempels), eerste contact leggen met potentiële lerenden, leren counteren van leerdrempels, gepast leren doorverwijzen (warme overdracht), zicht hebben op het lokale netwerk (en partners om naar door te verwijzen, het leren opzetten van (collectieve) motiverende en informerende acties.

Voorbeeldprofielen



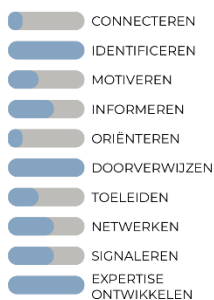
Harald A.
Consulent VDAB



Ali H.
Buurt- &
straathoekwerker



Jana B.
Trajectbegeleider
integratie &
inburgering



leernoodsensitieve Professional



Als aanvullende opdracht binnen de job



Entry-level • Basiskennis



In de buurt/lokale context



Afstand tot lerende



Over de rol

De 'leernoodsensitieve professional' neemt de rol van brugfiguur op binnen zijn bestaande functie. In deze functie neemt hij reeds een begeleiding van potentiële lerenden op zich in het kader van activering naar werk of maatschappelijke integratie. De diverse professionals verschillen in de bagage aan kennis en expertise waarover ze beschikken, maar bouwen allemaal ervaring op in het socioculturele of welzijnsveld en delen van hieruit eenzelfde emanciperende basishouding. De 'leernoodsensitieve professional' zet in op het versterken (in levensvaardigheden of op weg naar werk) van de potentiële lerende, en hierbij kan leren een hefboom zijn. Tijdens deze begeleiding is deze brugfiguur vervolgens opmerkzaam voor mogelijke leernoden en -drempels. Na identificatie gaat deze brugfiguur er kort met de potentiële lerende over in gesprek en verwijst de potentiële lerende vervolgens door naar een geschikte partner in het netwerk.

Taken & verantwoordelijkheden

Deze brugfiguur neemt de rol op als een aanvullende opdracht binnen de eigen job. Bij dit type brugfiguur is het aangewezen om alle leden van een team op te leiden in deze rol en de rol deel te laten uitmaken van het jobprofiel, eerder dan dat één iemand in het team als aanspreekpunt fungeert. Dit biedt elke burger die in begeleiding is binnen deze organisatie (i.h.k.v. activering of maatschappelijke integratie) een gelijke kans om stappen te zetten in hun traject naar leren.

- Heeft reeds een connectie opgebouwd met de potentiële lerende(n) via de begeleiding die de brugfiguur opneemt in het kader van activering of maatschappelijke integratie.
- Identificeert leernoden en -drempels tijdens gesprekken met potentiële lerenden in het kader van activering of maatschappelijke integratie door zeer opmerkzaam en sensitief te zijn voor deze noden en drempels.
- Informeert de potentiële lerende over LLL en motiveert de potentiële lerende om een volgende stap te zetten tijdens deze gesprekken.
- Verwijst door naar de leerwinkel of andere relevante instanties in het lokale netwerk (leeraanbieders, loopbaancoach...). Volgt op hoe het traject loopt en stuurt bij waar nodig.
- Signaleert collectieve leernoden en -drempels die ze opvangen bij relevante partners in hun netwerk (lokale besturen, leerwinkels, ...).

Competenties & ervaring

Alvorens deze brugfiguur zijn taken kan opnemen, heeft hij de volgende competenties nodig. Sommige van deze competenties zal de brugfiguur al ontwikkeld hebben, anderen worden verkregen via de nodige opleiding & ondersteuning.

MATCHMAKER: leernood- en leerdrempelsensitief zijn

GESPREKSPARTNER: verbindend communiceren, actief luisteren, gericht vragen stellen en duidelijk toelichten

VERTROUWENSPERSOON: empathisch, integer en vanuit een neutrale houding werken

DESKUNDIGE: kennis hebben van mogelijke leerwegen, - aanbod, en -drempels

SAMENWERKER: samenwerken met partners en netwerken

WEGWIJZER: doorverwijzen met warme overdracht naar andere actoren (leerwinkel, aanbieders, ...)

Primaire opleidingsnoden

Begrijpen van rollen en taken van de brugfiguur (leernoodsensitieve professional), ontwikkelen van leernood- en drempelsensitiviteit, leren counteren van leerdrempels, zicht hebben op alle partners in het leernetwerk naar wie doorverwezen kan worden.

5.3. Aan de slag met brugfiguren

Doelstelling 2: ontwikkelen van een handleiding voor organisaties / lokale besturen om met brugfiguren aan de slag te gaan

In dit onderdeel beantwoorden we volgende onderzoeksvragen:

- ▶ Hoe kunnen brugfiguren ondersteund worden in de uitvoering van hun opdracht?
- ▶ Hoe verloopt de werving en opstart van brugfiguren?
- ▶ Hoe kunnen brugfiguren opgeleid worden?
- ▶ Hoe worden brugfiguren ingebed binnen het bredere ecosysteem van LLL? Waar zitten linken met andere stakeholders/instrumenten?
- ▶ Hoe kunnen brugfiguren in staat gesteld worden om hun netwerkfunctie/doorverwijsfunctie zo goed mogelijk te vervullen?
- ▶ Wat zijn randvoorwaarden en succesfactoren?

Om 'brugfiguren LLL' ingang te laten vinden of te (h)erkennen en te ondersteunen in het praktijkveld is het belangrijk om organisaties en lokale besturen handvaten te geven voor hoe ze aan de slag kunnen met deze rol. Achtereenvolgens bespreken we de inzichten afgeleid uit het onderzoek over:

- ▶ het doorlopen van een implementatietraject om het werken met brugfiguren aan te vangen/uit te werken binnen een organisatie/lokaal bestuur.
- ▶ benodigde omkadering voor het werken met brugfiguren.
- ▶ de werving, selectie en opstart van brugfiguren LLL binnen de organisatie/lokaal bestuur.
- ▶ opleiding & coaching van brugfiguren LLL.
- ▶ het opzetten van samenwerking en een lokaal netwerk voor brugfiguren LLL en partners.
- ▶ de opmaak van een handleiding die organisaties en lokale besturen ondersteunt bij het aan de slag gaan met brugfiguren.

5.3.1 Implementatietraject

Om met brugfiguren aan de slag te gaan of ze te versterken, moet allereerst een implementatietraject doorlopen worden binnen de organisatie/lokaal bestuur. Cruciaal blijkt namelijk (1) de steun vanuit werkgevers/management/coördinatie voor het werken met deze brugfiguren en (2) dat (een brede¹⁶ visie op) leren deel is van de strategische doelstellingen van de organisatie. Er moet eerst draagvlak gecreëerd worden voor brugfiguren, zodat zij hun taak succesvol en met voldoende ondersteuning en omkadering kunnen uitoefenen. Hierbij is het belangrijk om met verschillende partijen aan tafel te zitten (HR, vakbond, ...) om te kijken hoe het concept 'brugfiguren' ingevuld kan worden en kan landen in de eigen organisatie. Hoewel de

¹⁶ Een visie op leren waarbij zowel oog is voor formeel, non-formeel als informeel leren, en zowel voor arbeidsmarktgerichte als persoonsvormende invullingen van leren.



profielen een eerste aanzet en houvast geven, zal het namelijk nodig blijven om het basisconcept te vertalen naar de eigen context. Afhankelijk van deze doorvertaling, kan bekeken worden op welke manier de organisatie de brugfiguren kan ondersteunen, door het aanbieden van de juiste omkadering. De aanwezigheid van een positief leerklimaat is bevorderlijk voor de werking van de brugfiguur en is cruciaal om 'leergedrag' te kunnen stellen. Daarom is het ook belangrijk om in deze voorbereidende fase hier aandacht aan te besteden. Een succesfactor hierbij is de aanwezigheid van leerleiderschap, dat condities creëert voor professioneel leren.

Het initiatief om met brugfiguren aan de slag te gaan kan starten vanuit de organisatie/lokaal bestuur zelf, via HR, management/directieteam, ..., maar kan ook van onderuit groeien, via de vakbond of via sectorfondsen die werknemers warm maken voor het concept.

Tijdens het implementatietraject moet de organisatie/lokaal bestuur nagaan hoe men aan de vereiste omkadering (zie hieronder) om brugfiguren succesvol te implementeren of bestaande brugfiguren te versterken zal voldoen.

5.3.2 Omkadering

Om te garanderen dat brugfiguren duurzaam hun rol opnemen, blijkt op basis van het vooronderzoek het voorzien van een goede omkadering essentieel. Zonder een gepaste omkadering zouden brugfiguren hun rol snel kunnen opgeven en kan er een onwenselijk groot verloop ontstaan wat niet duurzaam is. Onderstaand beschrijven we de suggesties voor een goede omkadering die we konden afleiden uit het onderzoek.

- ▶ **Duidelijke verwachtingen voor de brugfiguren met voldoende tijd en ruimte om de rol op te kunnen nemen**
 - **Een duidelijke (afgebakende) rol- en taakomschrijving voor de brugfiguur:** zo moet bijvoorbeeld de grens met therapie en hulpverlening zeer duidelijk zijn. Daarnaast moet het verschil tussen het opnemen van de rol als vrijwilliger of binnen het takenpakket van een professional duidelijk zijn. Vrijwilligers moeten duurzaam hun rol kunnen blijven opnemen vanuit een engagement. Die grenzen moeten voor de vrijwilliger goed bewaakt worden. Vrijwilligers moeten daarom vooral goed en vlot kunnen rapporteren aan professionals. Het is belangrijk om duidelijke afspraken te maken over de wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden. Idealiter worden deze in een soort overeenkomst/charter vastgelegd.
 - Om brugfiguren hun rol succesvol te kunnen laten opnemen (zeker wat betreft de brugfiguren die de rol vanuit een professionele functie opnemen) moet voldoende **tijd** gecreëerd worden het haalbaar te maken de rol uit te voeren. Daarnaast beschikken brugfiguren idealiter over een **plek/ruimte** waar ze hun rol vlot kunnen uitvoeren (bijv. een tafel/lokaal waar ze gesprekken kunnen uitvoeren).
- ▶ **Organisatorische structuren voorbereiden:**
 - **Het creëren van een correct kader** voor het werken met vrijwilligers: voorzien van een vrijwilligerscontract (met informatie over taken, aansprakelijkheid en onkosten), een vrijwilligersverzekering, een -vergoeding en eventueel een onkostenvergoeding (voor transport, telefonie,...).
 - **Het uitwerken van een goede governance/organisatorische structuur** van waaruit de verschillende diensten geleverd voor en door brugfiguren gecoördineerd worden voor de profielen 'brugfiguur LLL in buurten/lokale contexten'. Deze structuur is niet alleen nodig opdat brugfiguren duidelijk weten waar ze terecht kunnen met vragen of ondersteuning (zeker belangrijk voor leerambassadeurs in het socioculturele/sportieve veld), maar ook opdat het regionaal duidelijk is voor alle partners in het netwerk van waaruit de werking van brugfiguren start. Dit bevordert een vlotte doorverwijzing. Iedere partner heeft bovendien zijn sterkte. Het is bovendien essentieel dat elke organisatie zijn eigenheid



heeft en er complementair gewerkt kan worden. In de Sloveense context wordt dit gecoördineerd vanuit de centra voor volwassenonderwijs van waaruit de verschillende diensten worden aangeboden en ondersteund (bijv. actieve outreach naar de doelgroep, mobiele begeleiding van andere organisaties die de doelgroep willen bereiken, organisatie van publieke thematische leerevenementen om leergoesting aan te wakkeren en de begeleiding van brugfiguren op de werkplek.

- Een goed **CRM-systeem/registratie/communicatiesysteem** is essentieel om een goed overzicht te behouden over alle contacten (brugfiguren, potentiële lerenden, partners, ...). Dit zowel in de contexten op als buiten de werkplek.
- De aanwezigheid van een duidelijk **aanspreekpunt** (specifiek van belang voor vrijwilligers/ambassadeurs). Dit belang wordt ook vanuit de proeftuinen AMIF benadrukt (Briones Alonso, Van Ongevalle & De Cuyper, 2023).

► **Ondersteunende materialen voorzien:**

- Het voorzien van **draaiboeken of een handleiding** als leidraad tijdens de implementatie: tijdens het onderzoek werd een handleiding waar een stappenplan aangevuld wordt met getuigenissen, voorbeelden van concrete initiatieven, ... aangeraden. Idealiter in een digitale vorm waarbij de informatie afgestemd kan worden op de noden van de organisatie/lokaal bestuur (bijv. andere voorbeelden voor grote versus kleine bedrijven/lokale besturen) (zie ook 5.3.6 Inzichten over de handleiding).
- Het voorzien van **up-to-date informatie en tools** (bijv. Sociale Kaart) afgestemd op de lokale regio over partners, opleidingsaanbod/aanbieders, welzijnsorganisaties, ...
- Het voorzien van kwaliteitsvol **uitgewerkt communicatiemateriaal** waarmee organisaties (bijv. posters om brugfiguren te werven) en de brugfiguren levenslang leren zelf aan de slag kunnen tijdens hun begeleiding (bijv. flyers om potentiële lerenden te bereiken).

5.3.3 Opleiding & coaching

Doorheen het volledige onderzoek is het belang van **opleiding en coaching** meermaals en sterk benadrukt. Het is een van de meest essentiële voorwaarden om brugfiguren succesvol te kunnen implementeren. Deze opleiding en coaching is belangrijk voor **alle profielen brugfiguren**, zowel op als buiten de werkplek, zowel voor vrijwilligers als professionals. Deze opleiding is essentieel om te garanderen dat brugfiguren op een correcte manier met de doelgroep aan de slag gaan, er geen ongewenste neveneffecten ontstaan of dat negatieve eerdere ervaringen onbedoeld bestendig worden. Voldoende kennis en kunde opbouwen over de doelgroep, het correct counteren van drempels, coachende gespreksvoering zijn enkele van de topics die daarbij sterk van belang zijn.

Zeker ook voor vrijwilligers wordt het belang van vorming benadrukt. Vanuit de proeftuinen AMIF (Briones Alonso, Van Ongevalle & De Cuyper, 2023) wordt opleiding voor vrijwilligers sterk aanbevolen opdat zij een juiste basishouding aannemen als buddy en bewust zijn van hun eigen context, positie en vooroordelen.

OPLEIDING ÉN PERMANENTE VORMING

Zowel **opleiding bij de opstart** als **permanente vorming** is belangrijk gezien het veld levenslang leren continu in verandering is. Daarnaast blijkt het aanbieden van **individuele coaching** als ondersteuning voor brugfiguren LLL essentieel.



De opstartopleiding en permanente vorming hebben drie centrale doelstellingen:

1. Het eigen maken van **een juiste basishouding** als brugfiguur.
2. Het **verwerven van informatie en kaders** om de rol als brugfiguur deskundig te kunnen opnemen.
3. Het **aanleren van enkele vaardigheden** om de rol goed te kunnen uitvoeren (bijv. het werken met bepaalde (gespreks)tools, hoe het eerste contact met een potentiële lerenden aangaan, identificeren en analyseren van een leernood, warm overdragen, ...).

Voor de **opstartopleiding** konden we uit het onderzoek leren dat **een modulaire opbouw** aangewezen is. De modules kunnen opgemaakt worden volgens de 3 bovenstaande centrale doelstellingen. Bij de **permanente vorming** wordt voornamelijk **interviews** naar voor geschoven om problemen of uitdagingen te kunnen bespreken, alsook **korte (online) sessies** om up-to-date informatie mee te geven (bijv. over nieuwe organisaties in het lokale netwerk, nieuw opleidingsaanbod) en de oprichting van **een professionele leergemeenschap** onder de vorm van een **'online leernetwerk'** gericht op de uitwisseling over tools die brugfiguren LLL kunnen inzetten. In bijlage B.4.4 geven we een overzicht van de kenmerken van diverse bestaande opstartopleidingen. De opstartopleidingen voor de diverse brugfiguren levenslang leren kunnen hierop geïnspireerd worden.

Voor de opleidingen beveelt men aan om:

- ▶ 'reflectie' tijdens de vormingen en interviews centraal te plaatsen.
- ▶ voldoende getuigenissen, goede praktijken en voorbeeldcases op te nemen.
- ▶ experts te betrekken over specifieke thema's (bijv. outreach).
- ▶ een activerende opleiding te ontwerpen waarbij de brugfiguur concreet aan de slag gaat, uitwisselt met anderen en feedback krijgt.

Voor de interview wordt men aan om:

- ▶ te focussen op casusbesprekingen.
- ▶ ervaren brugfiguren tijdens de interview te betrekken om input te geven, ervaringen te delen en feedback te geven (cfr. Proeftuinen AMIF).

Opleiding **op maat van de brugfiguren** is daarnaast belangrijk (Briones Alonso, Van Ongevalle & De Cuyper, 2023). Dit betekent dat er geen generieke opleiding voor brugfiguren ontwikkeld kan worden, maar de opleiding telkens ontwikkeld of afgestemd dient te worden binnen de organisatie waar de brugfiguur zijn rol zal opnemen. Op die manier wordt de opleiding afgestemd op de achtergrond en context van de brugfiguren, de verwachte competenties en het takenpakket binnen de context waar de brugfiguur actief zal zijn. Dit werd ook duidelijk tijdens de testfase van het onderzoek. Wel zou een sjabloon/standaardformat voor een opleiding ontwikkeld kunnen worden ter ondersteuning waarmee organisaties aan de slag kunnen om de vertaalslag naar hun context te maken.

Men raadt **kort en krachtige** opleidingen en interviews aan, zeker voor vrijwilligers om niet afschrikkend te werken. Men beveelt aan om het verplichte aanbod te minimaliseren, maar wel daarnaast een reeks optionele, meer thematische vormingen vrijblijvend aan te bieden.

- ▶ Korte updates kunnen online, maar de ervaring leert bij verschillende goede praktijken dat de voorkeur bij de deelnemers gaat naar fysieke opleidingen, zeker bij vrijwilligers of op de werkplek.
- ▶ Uit de bevindingen van de testfase komt duidelijk naar voor dat kandidaten voor brugfiguren moeilijk tijd kunnen vrijmaken voor de training, maar tegelijkertijd ook dat er voldoende tijd moet genomen worden om



de taken en rollen van brugfiguren te overlopen, maar zeker ook om de gesprekstoos eigen te maken (zie bijlage B.5.4)

Om erkenning te geven aan de vrijwilligers/werknemers die de opstartopleiding volgden, is een vorm van **certificaat of kwalificatie** aangewezen.

Naast het ontwikkelen van nieuwe opleidingen, wordt vanuit de proeftuinen AMIF ook aanbevolen om voldoende **aan te sluiten op het bestaande aanbod van opleidingen**, en brugfiguren hier ook voldoende naar **door te verwijzen**. Zo bijvoorbeeld zijn er bij het Agentschap Integratie en Inburgering diverse opleidingen (toegankelijk taalgebruik, cultuursensitiviteit, rol- en grensafbakening) die ook voor brugfiguren relevant zijn. Bovendien is meer nood aan uitwisseling, dialoog en kennisdeling tussen verschillende organisaties die opleidingen ontwikkelen voor vrijwilligers in het kader van een activerings/loopbaan/leertraject opdat er beter op reeds ontwikkelde tools/ondersteunende instrumenten verder gewerkt kan worden. Tijdens het veldwerk werd aangegeven dat er op dit moment nog te weinig uitwisseling is waardoor kansen worden gemist.

5.3.4 Werving, selectie en opstart

Om als organisatie of lokaal bestuur aan de slag te gaan met brugfiguren is het belangrijk te weten hoe de werving, selectie en opstart van deze brugfiguren vorm kan krijgen. Op basis van het vooronderzoek konden we enkele strategieën en inzichten formuleren.

WERVING

Uit het rapport 'proeftuinen AMIF' (Briones Alonso, Van Ongevalle & De Cuyper, 2023) konden we leren dat bij het werven van buddy's of vrijwilligers het best ingezet wordt op een **open oproep** die breed verspreid wordt via diverse communicatiekanalen (eigen netwerk, netwerk lokaal bestuur, netwerk partnerorganisaties, ...), **vacatures** opgemaakt op vrijwilligersplatformen, via **infosessies** bij diverse partnerorganisaties, of studenten die de rol opnemen binnen een stage. Op werkplekken werd aangegeven vanuit het digi-ambassadeurs-project dat eveneens een open oproep via nieuwsbrieven, e-mail, intranet en posters binnen de onderneming goed werkte. Het gaf alle werknemers de kans vanuit een intrinsieke motivatie zich kandidaat te stellen voor de rol. De criteria om de rol als digi-ambassadeur te kunnen opnemen, werden bij de oproep gelanceerd: 1) interesse hebben in digitalisering en er graag mee bezig zijn (in zijn/haar vrije tijd), digitaal vaardig zijn, 2) graag willen optreden als mentor, graag in dialoog gaan met mensen. Werknemers konden zich kandidaat stellen via een reactie op de open oproep.

Voorts konden we uit de interviews met de goede praktijken leren dat ook **mond-aan-mond-reclame** (bijv. mentoren Duo for a Job) een goede wervingsstrategie blijkt voor vrijwilligers.

Een andere wervingsstrategie wordt ingezet in het initiatief van de dorpspunten. De begeleiders helpen daar medewerkers of burgers (de 'smaakmakers') om tot inzicht te komen in hun talent(en) en interesses. De begeleiders gebruiken daarvoor talentgerichte methodieken. Deze mensen worden dan 'ambassadeur' van hun talent en dragen dit verder uit in het dorp. Dit doen ze bijvoorbeeld door informele leer – 'proef' – momenten te organiseren waarbij ze andere burgers laten 'proeven' van hun talent. Ze trachten zo andere mensen aan te zetten en te enthousiasmeren tot leren.

Wel werd tijdens het onderzoek aangekaart dat er vandaag vaak dezelfde soort materialen en strategieën ontwikkeld worden voor min of meer gelijkaardige brugfiguren. Hierdoor wordt het warm water telkens opnieuw uitgevonden wat niet efficiënt is. Door samenwerking van verschillende organisaties zou de ontwikkeling van materialen en strategieën voor werving meer gestroomlijnd kunnen verlopen. Daarnaast bracht men aan dat het waardevol zou zijn om samen met andere organisaties na te denken over hoe het werven van brugfiguren – vrijwilligers – buddy's met diverse doeleinden binnen een lokale regio afgestemd kan worden op elkaar.



Deze wervingsstrategieën kunnen ingezet worden om nieuwe brugfiguren te werven, alsook om personen te sensibiliseren die momenteel al taken of rollen van een brugfiguur opnemen. Denk hierbij aan het bewustmaken van professionals over hun potentiële rol als brugfiguur (consulenten bij CAW, Huis van het kind,...).

Concreet konden we volgende wervingsstrategieën voor brugfiguren LLL afleiden uit het onderzoek:

- ▶ Opmaak van een gericht communicatieplan door de communicatieverantwoordelijke in de desbetreffende organisatie waarbij ingezet wordt op een brede verspreiding van de oproep. Deze communicatie kan zich zowel richten op het gericht werven van brugfiguren (van binnen als buiten de organisatie), alsook inzetten op het bewustmaken van medewerkers van hun potentiële rol als brugfiguur (bijv. bij consulenten OCMW, VDAB, digicoaches, ...).
- ▶ Mogelijkheden voor werving vrijwillige brugfiguren buiten de werkplek:
 - Open oproep via sociale media, nieuwsbrieven,...
 - Oproep verspreiden via netwerk lokaal bestuur, partnerorganisaties
 - Posteroproep binnen organisaties
 - Inzetten op mond-aan-mond reclame
 - Oproep op vrijwilligersplatformen
 - Infosessies bij specifieke organisaties
 - Studenten (uit specifieke opleidingen hoger onderwijs) die de rol opnemen als stage
 - Talententraject waarbij burgers talenten kunnen ontdekken, waarvoor ze ambassadeur worden en van daaruit de rol van brugfiguur kunnen opnemen
- ▶ Mogelijkheden voor werving van brugfiguren op de werkplek
 - Verspreiding en open oproep via nieuwsbrieven, intern platform, ...
 - Posteroproep
 - Infosessies
 - HR, vakbond, teamleiders die werknemers gericht aanspreken die ze zelf als potentiële brugfiguur detecteren
 - Mond-aan-mondreclame

De werving van brugfiguren kan dus zowel binnen als buiten de organisatie gebeuren. Organisaties moeten er rekening mee houden dat sommige personen al onbewust een rol als brugfiguur kunnen opnemen en dat deze met de werving herkend en geëxpliciteerd kunnen worden. Daarnaast is het mogelijk dat bepaalde profielen van brugfiguren al werkzaam zijn in de organisatie, maar dat deze personen mogelijk ook voor andere profielen ingezet kunnen worden, of dat, zoals bij de 'leernoodsensitieve professional' de opdracht wordt uitgebreid tot het aanzetten tot leren.

SELECTIE

Brugfiguren die deze rol als kernopdracht opnemen (bijv. de leerloopbaanbegeleider) zullen veelal via een officiële vacature geworven worden met **selectiecriteria** op basis van competenties. Bij de andere profielen zal voornamelijk de intrinsieke motivatie doorslaggevend zijn als selectie criterium. Bij ambassadeurs (zowel binnen als buiten de werkplek) gaf men tijdens de feedbackmeeting aan dat veelal met die kandidaten verder aan de slag gegaan zal worden die zich spontaan opgeven. De eigenlijke selectiecriteria kunnen afgestemd worden op de context en noden van de eigen organisatie/het lokaal bestuur, rekening houdende met de typische competenties per profiel. Het is ook aan de organisatie/het lokaal bestuur óf en h^oe deze criteria worden getoetst.

Naast de selectiecriteria komen er uit het onderzoek ook enkele richtlijnen naar boven voor het selecteren van brugfiguren. Zo is het belangrijk dat bij het werken met meerdere ambassadeurs een **diverse groep** wordt



samengesteld (diverse leerervaringen, diverse overwonnen drempels, ...). Op die manier wordt ook de herkenbaarheid en representativiteit in de leerambassadeurs zelf bewaakt.

Een andere richtlijn dat tijdens het veldwerk werd benadrukt, zeker wat betreft werknemers die de rol als brugfiguur bijkomend opnemen, is de mate waarin de brugfiguur '**duurzaam**' deze rol kan opnemen om gemaakte investeringen (bijv. in potentiële lerenden, in de opbouw van een netwerk) voldoende te laten renderen. Zo raadt men aan idealiter brugfiguren te selecteren die voor onbepaalde duur aangesteld zijn binnen de organisatie. Zo moesten bijvoorbeeld Ligo-docenten die zich kandidaat stelden om in de open leersalons een rol als brugfiguur op te nemen, bereid zijn om minimum een engagement van 2 jaar op te nemen in dezelfde wijk. Bij de 'leernoodsensitieve professional' of de 'leercoach op de werkplek' is het vooral essentieel dat de extra opdracht van brugfiguur LLL haalbaar is boven op het bestaande takenpakket.

Idealiter wordt na de kandidaatstelling van de vrijwilliger een uitgebreide **intake** gedaan waar de verwachte competenties overlopen en geïdentificeerd worden. Op die manier kan de vrijwilliger op geïnformeerde wijze een beslissing nemen om al dan niet de rol op te nemen. Uit het veldwerk konden we afleiden dat deze werkwijze tot een duurzamere rolopname van vrijwilligers leidt.

Redenen om niet met een kandidaat verder te werken, blijken op basis van het rapport 'proeftuinen AMIF' (Briones Alonso, Van Ongevalle & De Cuyper, 2023):

- ▶ Ongeschikte motivatie (bijv. zich opstellen als hulpverlener),
- ▶ Ongeschikte houding naar de doelgroep toe (bijv. overmatige stereotypering),
- ▶ Verkeerde verwachtingen (bijv. geen bereidheid tot regelmatig contact),
- ▶ Beperkte draagkracht van de kandidaat zelf.

Hoewel leerambassadeurs hun rol vrijwillig opnemen, leerden we anderzijds uit het veldwerk dat het als organisatie ook belangrijk is om tijdig de samenwerking met een vrijwilliger **te durven stopzetten** als de brugfiguur toch niet geschikt blijkt om de rol op te nemen of het begeleiden van potentiële lerenden moeilijk blijft verlopen. In het belang van de potentiële lerenden is dit essentieel.

De richtlijnen tot intake, redenen om niet met een kandidaat te werken en de samenwerking durven stop te zetten zijn relevant voor vrijwillige brugfiguren, maar ze kunnen ook dienen voor de betaalde brugfiguren en voor wie de rol als brugfiguur tot de kernopdracht behoort.

OPSTARTEN – ONBOARDING

Eens zicht op wie de rol als brugfiguur zal opnemen, is het vooral essentieel om de brugfiguur een goede en ondersteunde opstart te bieden.

Er werden tijdens het vooronderzoek enkele concrete onboardingsstrategieën aangeraden:

- ▶ **Een uitgebreid intakegesprek:** tijdens dit gesprek kan men bespreken wat de rol inhoudt (en wat niet), wat de doelstellingen zijn, afspraken en verwachtingen toelichten. Daarnaast worden in dit gesprek eveneens de interesses, noden, verwachtingen, ... van de brugfiguur besproken.
- ▶ **Meelooptraject:** vanuit diverse goede praktijken werd aangeraden om bij de opstart een meelooptraject te organiseren van de brugfiguur bij meer ervaren collega's. Zo worden nieuwe brugfiguren LLL 'al doende' ingewerkt waardoor men stapsgewijs expertise kan opbouwen zowel over de doelgroep, als over levenslang leren (en het aanbod).
- ▶ **Persoonlijke promotie- en communicatiematerialen:** hiermee kan de brugfiguur zichzelf binnen de organisatie/werkplek zichtbaar maken.
- ▶ **Een opleidingstraject:** zie hieronder.



5.3.5 Opzetten van samenwerking

De doelgroep van potentiële lerenden kenmerkt zich door moeilijk bereikbaar te zijn (cfr. Hoofdstuk 4). Daarom is het belangrijk om voldoende zichtbaar en outreachend te werk te gaan als brugfiguren LLL. Hiervoor is samenwerking en netwerken essentieel. Daarvoor moet **er een netwerk van partners** opgebouwd worden over diverse domeinen heen. Voor brugfiguren buiten de werkplek gaat dit om het uitbouwen van een lokaal netwerk met partnerorganisaties in de buurt. Bij brugfiguren op de werkplek krijgt het netwerk enerzijds vooral vorm binnen de onderneming, anderzijds kan vanuit de sectorfondsen een netwerk opgezet worden met gelijkaardige ondernemingen, relevante aanbieders, ...

Waarom is het werken in een netwerk belangrijk?

- ▶ Potentiële lerenden kunnen via diverse wegen hun traject naar leren aanvagen. Het is dus essentieel dat iedereen op de hoogte is van elkaars werking en in nauwe verbinding staat. Dit leidt tot vlotte doorverwijzing.
- ▶ Bij sommige potentiële lerenden zal doorheen het traject naar leren toch blijken dat eerst andere hulpverlening, opvang of begeleiding nodig is vooraleer tot een leertraject kan overgegaan worden. Opnieuw is hier een goede doorverwijzing naar andere brugfiguren of hulpverleners belangrijk die vlot gerealiseerd kan worden via het netwerk.
- ▶ Iedere partner binnen het netwerk heeft zijn sterkte. Het is waardevol dat elke organisatie zijn eigenheid heeft en er complementair gewerkt kan worden.
- ▶ Er is meer nood aan een 'leer'reflex bij andere institutionele partners (bijv. OCMW, CAW, ...) dat leren (in welke vorm ook) mee een oplossing kan inhouden voor een burger. Via participatie in het netwerk wordt deze 'leer'reflex gestimuleerd.

Wie zijn de netwerkpartners?

- ▶ Voor de context van werkplekken worden onder meer volgende netwerkpartners aangewezen: sectorfondsen, bedrijven uit de sector, activeringspartners, opleidings- en onderwijsaanbieders.
- ▶ Voor de context van lokale regio's/buurtten worden volgende netwerkpartners aangewezen: activeringspartners, opleidings- en onderwijsaanbieders, bibliotheken, integratie- en inburgering, (vrijtijds)verenigingen, digibanken, welzijnsorganisaties.

5.3.6 Inzichten over de handleiding

Gebaseerd op de inzichten verworven in de interviews, deskstudie en klankbordgroepen, werd een handleiding opgesteld voor organisaties/lokale besturen. Het doel van de handleiding is om organisaties inzicht te geven in hoe brugfiguren ingezet kunnen worden. Het is dus een vertaling van de inzichten zoals beschreven in dit rapport, aangepast aan de praktijkcontext vanuit het oogpunt van de organisatie of lokale besturen, en dus niet vanuit het oogpunt van een brugfiguur zelf.



De opbouw van de handleiding is hierbij als volgt:

Figuur 3: Inhoud handleiding



Inhoudstafel	
Inzetten op brugfiguren Levenslang leren in uw organisatie.....	1
Inhoudstafel.....	2
Aanleiding.....	3
DEEL 1 – Introductie brugfiguren LLL.....	4
1. Wat is een brugfiguur LLL?.....	4
1.1 Definitie.....	5
1.2 Kernopdracht.....	5
1.3 Hoe gaan brugfiguren LLL tewerk?.....	6
1.4 Waarom inzetten op brugfiguren?.....	6
2. Brugfiguren LLL in jouw organisatie.....	7
2.1 Waar zijn brugfiguren LLL actief?.....	7
2.2 Wie kan er een brugfiguur LLL zijn?.....	7
2.3 Welke profielen brugfiguren LLL zijn er?.....	7
2.3.1 Profielen op de werkplek.....	9
2.3.2 Profielen in een buurt – lokale context.....	11
DEEL 2 – Aan de slag met brugfiguren LLL.....	14
1. Opstart.....	14
1.1 Implementatietraject.....	14
1.2 Inbedding & omkadering van brugfiguren.....	14
1.2.1 Omkaderen binnen de organisatie.....	15
1.2.2 Opzetten van samenwerking.....	15
2. Instroom/Herkennen.....	17
2.1 Werven van brugfiguren LLL.....	17
2.1.1 Inhoud van het wervingsbericht.....	17
2.1.2 Wervingsstrategie.....	17
2.2 Selecteren van brugfiguren LLL.....	18
2.3 Onboarding van brugfiguren LLL.....	19
3. Dagelijkse werking.....	20
3.1 Welke taken voert een brugfiguur LLL uit & hoe kan jouw organisatie hierbij ondersteunen?.....	20
3.3 Hoe pakt een brugfiguur het aan in de praktijk?.....	26
3.4 Opleiding & coaching.....	27
3.4.1 Welke trainingsnoden voor welk profiel brugfiguur?.....	29
DEEL 3 – Fiches van brugfiguren LLL.....	30

Inzetten op Brugfiguren LLL 2

Hierbij is het belangrijk mee te geven dat het gaat om een **generieke handleiding** die het basisconcept 'brugfiguren' en de doorvertaling in de vijf profielen meegeeft. Er dient evenwel een verdere concretisering door de organisatie te gebeuren. Deze handleiding kan bv. eventueel verlicht worden om het laagdrempeliger te maken door ze toe te spitsen op een specifiek profiel brugfiguur of een specifieke organisatie. Hierdoor wordt vooral **deel 1** korter, en wordt sneller overgegaan op de concrete **ondersteuning die de organisatie kan bieden** om de brugfiguur in staat te stellen zijn rol succesvol op te nemen. Ook kan op deze manier specifiek ingegaan worden op de rol- en taakbeschrijving van de brugfiguur, alsook de boodschappen, kanalen en vormen die passend zijn binnen de context.

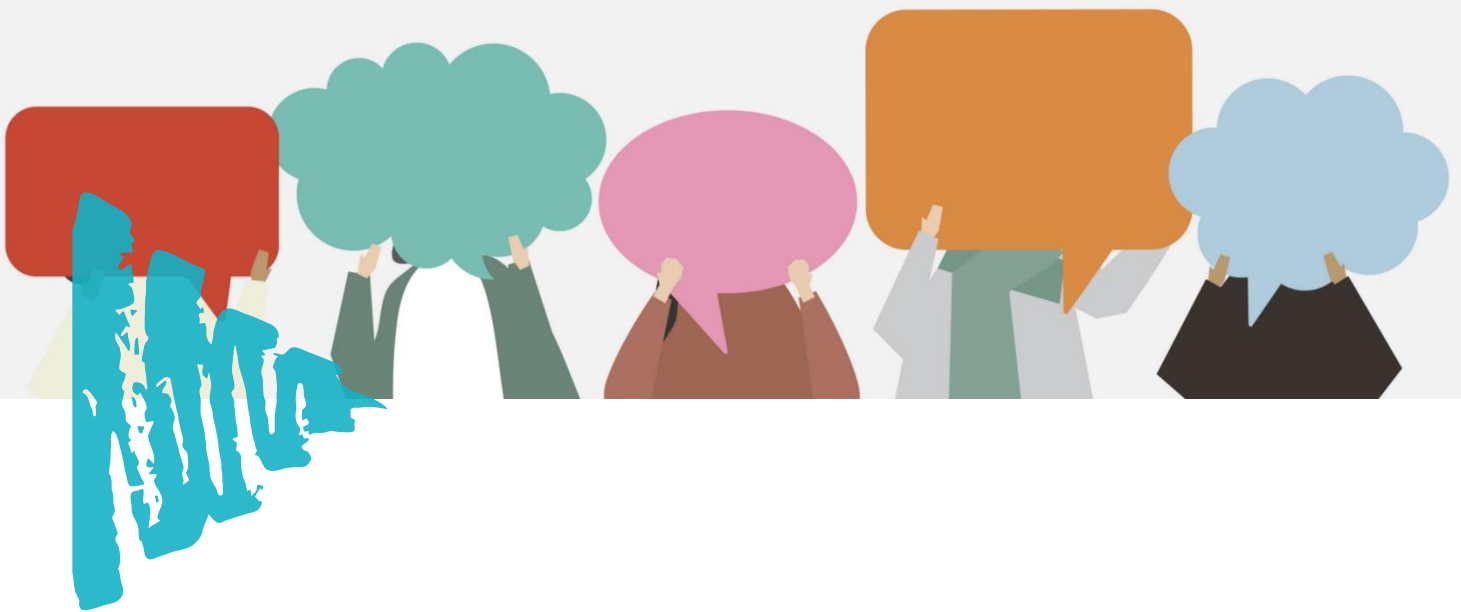


Resultaten gespreksmethodiek levenslang leren

Uitgevoerd door:

domo de refontiro





6 / Gespreksmethodiek levenslang leren

Doelstelling 3: ontwikkelen van een laagdrempelige gespreksmethodiek LLL

Voor het ontwikkelen van de gespreksmethodiek doorliepen we een iteratief proces met meerdere cycli onder meer gebaseerd op de principes van 'design based research'. "Een van de onderscheidende kenmerken van de design-experiment-methodologie is dat het onderzoeksteam zijn begrip van het onderzochte fenomeen verdiept, terwijl het experiment aan de gang is" (Cobb et al. 2003, 12). De voortdurende flow van observaties en feedback resulteerden in meerdere rondes van 'doorontwikkelen'.

Dit onderzoek werd gekenmerkt door de ambitie om de ontwikkeling van vernieuwende oplossingen voor praktische problemen binnen 'levenslang leren' te koppelen aan het verwerven van kennis over de noodzakelijke randvoorwaarden om 'het mogelijk te maken'. De vernieuwde oplossing wordt voorgesteld in de vorm van een methodologie bestaande uit een model, tools (gespreksmethodieken) en daaraan gekoppelde instructiefiches.

We evolueerden van een 'productvoorstel met voorlopige ontwerpprincipes' over een 'globaal uitgewerkt product met geconcretiseerde ontwerpprincipes' tot een 'gedeeltelijk gedetailleerd product met aangescherpte ontwerpprincipes'. We stelden daarbij volgende kwaliteitscriteria voorop die centraal staan in 'design-based research' (Nieveen, 2019):

- ▶ Relevant: er is een behoefte, het design is gebaseerd op 'state-of-the-art' (wetenschappelijke) kennis.
- ▶ Consistent: het design is logisch.
- ▶ Praktisch: het design is bruikbaar en haalbaar voor de settings waarvoor het ontwerpen werd.
- ▶ Effectief: het ontwerp resulteert in gewenste outcomes.

De effectiviteit – m.i.v. effectieve impact op het leren – hebben we in het bestek van dit onderzoek niet kunnen testen maar dat was ook niet het opzet van het onderzoek. De andere 3 criteria zijn niet expliciet bevraagd in de testfase, maar werden wel gehanteerd bij het ontwerp van de testfase en bij de verdere ontwikkeling van de gespreksmethodieken op basis van de meegedeelde ervaringen van de tools (zie sectie 6.3 en 6.3.1. voor meer uitleg over de kwaliteitscriteria).

Achtereenvolgens komen aan bod in dit onderdeel:



- ▶ het volledige vooronderzoek met betrekking tot gespreksmethodieken bestaande uit een definiëring van het begrip gespreksmethodiek, een component literatuuronderzoek, een component veldonderzoek en een reeks van workshops en cocreatiesessies die onder meer leidden tot designprincipes (zie sectie 6.1.5 voor designprincipes).
- ▶ het testopzet om de eerste prototypes in de praktijk te hanteren en te observeren wat er gebeurde 'in the wild', i.e. buiten een laboratoriumcontext.
- ▶ de verzamelde feedback vanuit de testfase.
- ▶ de daaropvolgende doorontwikkeling van de toolbox.

6.1. Vooronderzoek gespreksmethodiek LLL

6.1.1 Definitie gespreksmethodiek

Op basis van het vooronderzoek definiëren we een gespreksmethodiek als:

Een ondersteunende leidraad gehanteerd door de gesprekspartner die het individu aanzet tot reflectie. Een gespreksmethodiek kan in verschillende verschijningsvormen voorkomen zoals bijv. een gestructureerde vragenlijst, een tool, een stappenplan, een beslissingsboom, ... Een gespreksmethodiek in de context van begeleiding richting levenslang leren is gericht op het ontdekken van een leervraag, het aanjagen en het activeren van een latente leervraag en/of het overwinnen van een drempel of hinderpaal die het leren belemmert. Via de gespreksmethodiek wordt het individu ondersteund bij het zetten van de eerstvolgende stap. De methodiek stelt het individu in staat zijn/haar gedachten gestructureerd onder woorden te brengen zodat ze tot zelfinzicht en -reflectie komen. Brugfiguren kunnen met andere woorden de leerbehoefte van potentiële lerenden stimuleren door gebruik te maken van gespreksmethodieken.

We leerden op basis van het veldwerk echter dat, met uitzondering van enkele voorbeelden, brugfiguren en organisaties vandaag veelal **werken zonder een uitgewerkte gespreksmethodiek of richtinggevend kader** (zie volgende sectie). Eerder dan een geformaliseerde gespreksmethodiek, zetten ze in op het creëren van de **randvoorwaarden** die nodig zijn om tot een vertrouwelijk gesprek te komen, zoals bijvoorbeeld het visueel en toegankelijk maken van informatie, laagdrempelig taalgebruik, het gebruik van symbolen en het organiseren van koffiemomenten. Daarnaast wordt er door sommige organisaties gefocust op gesprekstechnieken. Een gesprekstechniek verwijst naar specifieke tactieken en vaardigheden die je kan toepassen om je communicatie te verbeteren tijdens betekenisvolle gesprekken (bijv. actief luisteren, open vragen stellen, samenvatten,...). Ervaring, verbinding en een sterke empathische intuïtie staan met andere woorden centraal.

6.1.2 Resultaten vanuit het veldwerk

In dit onderdeel beantwoorden we volgende onderzoeksvragen:

- ▶ Welke gespreksmethodieken bestaan reeds?
- ▶ Welke (uitgewerkte) gespreksmethodieken kunnen ingezet worden voor het faciliteren van een gesprek tussen brugfiguren en potentiële lerenden?



De verschillende interviews met goede praktijken leverden hoofdzakelijk interessante inzichten op met betrekking tot de visie op leren die professionele organisaties of de individuele eerstelijns- of coördinerende professionals erop nahouden. In mindere mate leverden de interviews ook inzichten op met betrekking tot de gespreksmethodieken die ze hanteren of net niet hanteren, en waarom.

We focussen in dit onderdeel op de inzichten die we verworven hebben met betrekking tot gespreksmethodieken die brugfiguren hanteren of waar ze m.b.t. gespreksmethodieken behoefte aan hebben en nog geen antwoord op hebben. De contexten van de geïnterviewden zijn zeer divers en leveren daarom inzichten op die vanuit 'verschillende werelden' komen. In [Tabel 4](#) worden de inzichten per goede praktijk weergegeven.

Tabel 4 Inzichten m.b.t. gespreksmethodieken per goede praktijk

Initiatief	Inzichten
Leerwinkels	<p>De leerloopbaanbegeleiders (LLB's) van de Leerwinkels in Vlaanderen hebben gezamenlijk een 'toolbox' gecreëerd met daarin gespreksmethodieken geordend binnen volgende dimensies:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennismaking ▶ Kwaliteiten en interesse-reflectie ▶ Motieven-reflectie ▶ Exploratie van werk- en opleidingen ▶ Loopbaansturing ▶ Netwerken ▶ Formulieren, handleidingen voor cliënten en doorverwijzers ▶ Studieondersteuning ▶ Handleidingen voor leerloopbaanbegeleiders ▶ Gespreks- en coachingstechnieken voor LLB'ers <p>Het gaat om een erg volledige en omvangrijke toolbox die samengesteld werd vanuit de ervaringen en sterke expertise opgebouwd binnen de Leerwinkels. Doorheen het vooronderzoek hebben we echter enkel de inhoudstafel gezien en hebben we de concrete tools niet kunnen bestuderen. De Leerwinkels richten zich vooral op mensen met een prille leerbehoefte en die reeds bereid zijn hierover in dialoog te gaan.</p> <p>De Leerwinkels geven aan (consistent met de bevindingen uit andere (informele) gesprekken) dat ze in eerste instantie vaak intuïtief werken zonder tools uit de toolbox en pas in een latere fase tools beginnen te gebruiken specifiek toegespitst op deelfacetten van het leerloopbaanbegeleidingstraject.</p> <p>Dit leert ons dat we een mogelijke 'reis/journey' moeten uittekenen waarbij in de eerste fase de nadruk moet gelegd worden op instructies of training en pas later in de journey concrete tools worden aangeboden.</p>



	<p>LLB'ers van de Leerwinkels geven aan fysieke gespreksmethodieken te verkiezen boven online gesprekken omdat dit ook een meerwaarde heeft in functie het uitbouwen van een effectief leernetwerk. De relationele component van het leren moet dus niet alleen via een gespreksmethodiek bespreekbaar gemaakt worden maar ook door het 'real-life' karakter van het gesprek zelf.</p> <p>Sommige begeleiders geven aan in de toekomst te willen experimenteren met 'life space mapping'¹⁷ (socio-dynamic visualisations) maar voelen er zich op dit moment nog niet voldoende competent voor om er concreet mee aan de slag te gaan.</p>
Duo for a Job	<p>De mentoren van Duo for a Job maken gebruik van een 'action plan/logboek'-gespreksmethodiek. In deze eenvoudige tool vinden we veel managementjargon terug zoals 'lange termijndoelen, evaluatie, manager,...' Een eerder economisch taalgebruik wat mogelijk te verklaren is vanuit hun specifieke doelstelling om naar een job toe te leiden. Deze tool is mogelijk te hoog gegrepen voor de specifieke doelgroep waarvoor in dit onderzoek een gespreksmethodiek ontwikkeld wordt.</p> <p>De mentoren van Duo for a Job maken gebruik van enkele concrete methodologieën en templates, gericht op jobtoeleiding, zoals bijv. een persoonlijke SWOT-analyse maken met de mentee en een template om een CV en motivatiebrief op te maken. Ze hebben ook een template voor een 'actieplan/logboek' en gebruiken competentiekaartjes die ze kaderen binnen een coachende gespreksvoering.</p> <p>De mentoren van Duo for a Job adviseren om in een gespreksmethodiek geen te 'indringende' vragen te stellen. Mentoren geven aan dat voorafgaand nadenken over de juiste randvoorwaarden om een krachtig gesprek te kunnen voeren erg belangrijk is. Dit betekent dat we in de te ontwikkelen toolbox ook best een instructiefiche voorzien om de brugfiguur in staat te stellen voorafgaand te reflecteren over de randvoorwaarden.</p> <p>De mentoren van Duo for a Job geven aan ook af en toe ook met korte video's te werken die ze samen met de mentee bekijken om het gesprek op te starten en om een thema laagdrempelig te introduceren.</p>
Dorpspunt – De Lovie	<p>De begeleiders van het project LOVIE werken op advies van Ligo met laagdrempelige thema's die dichtbij de leefwereld van hun doelgroep liggen om daar het gesprek dan vervolgens aan vast te knopen. Ze vertelden het voorbeeld van 'Smaakmakers' waar smaakvolle recepten en menu's centraal staan en het uitgangspunt vormen voor het gesprek. Bij LOVIE verkregen we geen verdere inzichten over mogelijke gespreksmethodieken die ze hanteren. Ze leggen wel de focus op het belang van <i>het kunnen nemen en krijgen van tijd</i> als sleutel om tot een goed gesprek te komen.</p>
Stuyfplek	<p>Bij de Stuyfplek hanteren ze voor gespreksmethodieken een 'stuyfplekgids' wat de facto opnieuw een toolbox is met gespreksvormen die uitgetest werden de afgelopen jaren. Je</p>

¹⁷ De bedenker van de methode life space mapping wordt beschouwd als R. V. Peavy (1997) die door observatie van het functioneren van personen die uit een andere culturele omgeving komen, hun moeilijkheden in het integratieproces in de gastcultuur heeft opgemerkt. De begeleiders konden de context van de gastcultuur niet begrijpen, omdat ze die als 'te veeleisend' zagen, moeilijk te begrijpen of 'storend' voor de opbouw van hun eigen leven. Tegelijkertijd merken ze hun eigen beperkingen op die voortkomen uit het vastzitten in netwerken (etnisch getto). R.V. Peavy 'bouwde' een hulpmiddel gebaseerd op de visualisatiemethode, waarbij de counsellor een aantal voor hem/haar belangrijke biografische gebeurtenissen op papier schildert en tekent. De grafische voorstelling van iemands leven bestaat uit woorden, symbolen, dingen en personen die in het verleden, het heden en de toekomst zijn geplaatst en die voor hem/haar belangrijke biografische situaties en ervaringen vertegenwoordigen en ernaar verwijzen. De onderzoeker legt ook de nadruk op het feit dat visualisatie helpt bij het overwinnen van de angst en de weerstand die de hulpvrager voelt. Formulieren, enquêtes, vragenlijsten worden voorgelegd om te worden ingevuld; 'kant-en-klare' adviezen die 'snel' worden uitgesproken door de counselor in de moedertaal, bijv. de drempel, in de cursus, op de gang creëren counseling-ruis en chaos, waarin de 'niet-traditionele' counsellor zijn/haar subjectiviteit nog meer verliest. (Slowik, A, 2014)



	kan er als brugfiguur gespreksmethodieken uithalen maar je kan ook teruggeven en methodieken toevoegen. Het is dus met andere woorden een dynamische toolbox die nooit 'af' is.
Plaudertischrl	In Oostenrijk ontdekten we via het internationale netwerk van onze Sloveense gesprekspartners het opmerkelijke initiatief van de 'Plaudertischrl': een netwerk van 57 HORECA-locaties verspreid over het volledige land waar horeca-uitbaters garant staan voor de meest laagdrempelige ontmoeting en alle barrières daartoe (tot prijs van de koffie toe) weg te halen. De horeca-uitbaters zijn dus ook brugfiguren. Ze hanteren geen formele gespreksmethodieken, enkel de laagdrempelige ontmoeting en vooral het creëren van de noodzakelijke voorwaarden daartoe staan centraal. Het initiatief vertrekt in dit geval vanuit een kerkgemeenschap (diakonie).
Brugfiguren onderwijs	<p>De brugfiguren in Brugge (onderwijscontext) geven aan gespreksmethodieken niet bewust te gebruiken. 'Ze zitten in onze hoed en we passen ze toe als het nodig is'. Ze geven wel aan achterliggende principes van verbindende communicatie te gebruiken, actief luisteren, tussentijds samenvatten. Bij moeilijkere situaties maken ze in de voorbereidingsfase van een gesprek gebruik van het model van de 'dramadriehoek' om zich bewuster te zijn van hun rol als brugfiguur maar het is eerder een model dan een echte gespreksmethodiek. Opnieuw geven de brugfiguren aan vooral intuïtief te werken omdat ze bij gesprekken aan de schoolpoort bijv. niet op voorhand weten waartoe het gesprek gaat leiden en een methodiek ervoor kan zorgen dat je je vastrijdt en de methodiek niet meer kan loslaten.</p> <p>We verkregen ook enkele inzichten uit het rapport dat we ontvingen van de brugfiguren in Gent – 'School, ouders en buurt dichter bij elkaar'.¹⁸ We haalden hier enkele concrete tips en mogelijke inzichten uit voor de ontwikkeling van onze eigen gespreksmethodiek. Deze brugfiguren werden ook betrokken in de volgende fase van het vooronderzoek:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Focus op positief communiceren – van probleetaal (=rode taal) naar groene taal (versterken, verbinden, vertrouwen opbouwen, aanmoedigen, complimentjes geven). Het gaat om het evolueren van woorden als moeilijk, frustrerend, negatief, falen, kansloos, nog niet, naar kansgerichte positief-constructieve taal zoals mogelijkheden, hoop, vertragen, succes, uitdaging, kansen, groei,...; van wat mist of ontbreekt naar groei; van problemen naar uitdagingen en krachten – positieve en waarderende benadering – tweezijdigheid van het gesprek (niet ik zeg hoe het moet, maar we bespreken samen hoe het best kan), samen naast elkaar, luisteren naar elkaar; eigenaarschap – stimuleren om zelf een antwoord, suggestie of oplossing aan te reiken – versterken in eigen kracht; moeite doen voor de thuistaal – brugfiguren met handen en voeten laten uitleggen + ook thuistaal en cultuur een plaats te geven. ▶ Focus op professioneel communiceren door emoties een plaats geven – neutraliteit bij conflicten en spanningsvelden – oplossingsgericht handelen en communiceren; minder leuke boodschappen geven vanuit een respectvolle en empathische basishouding.

¹⁸ <https://stad.gent/nl/onderwijscentrum-gent/aanbod-onderwijscentrum-gent#dafc950d65ec51317aa65aaba7a12fb5a0cfc396>



LEON-huis	De werking van het LEON-huis is geïnspireerd op de visie en de zes pedagogische pijlers van Don Bosco. Deze werden vertaald in eigen schema's die gehanteerd worden als gesprekskader. In de praktijk merkt men echter nog veel interpersoonlijke verschillen in de gespreksaanpak van de begeleiders, een aandachtspunt voor de organisatie. De begeleiders vertrekken vandaag vooral vanuit hun eigen ervaring en eerder verworven inzichten zoals inspiratie vanuit het talengericht coachen.
Buddywerking vzw	In de buddywerking knoopt een buddy (vrijwilliger) het gesprek aan met een cliënt maar dit gebeurt niet met een vooraf bepaalde methodiek. De nadruk ligt op laagdrempelig informeel contact. Buddy's kunnen wel opleiding volgen om ondersteund te worden in onder meer gespreksvoering.
Digipunt De Serre	In Digipunt De Serre geven enkele bezoekers/klanten aan een visuele tool (persona's) te waarderen. Bovendien geven ze aan 'als je iets leeg ziet wil je dat invullen'. De tool motiveert hen om in reflectie te gaan. Sommige klanten geven ook aan niet zélf op een tool te willen schrijven maar dat ze het liever door de brugfiguur laten schrijven omdat het handschrift mogelijk onleesbaar is.
Vzw Ateljee	Bij vzw Ateljee hanteren de begeleiders geen gespreksmethodieken en/of tools, maar werken ze vooral intuïtief en vraag-gestuurd. Tijdens het vooronderzoek hebben we een rollenspel kunnen observeren waarbij een gesprek tussen een begeleider en een potentiële klant werd nagespeeld. We hebben hierbij vooral kunnen observeren hoe er via compacte en heldere oplossingsgerichte vragen gesteld worden. Dit staat echter soms in spanning met de praktijk, waarbij de klanten ook op zoek zijn naar een breder vertrouwensrelatie "van eenzame hartenbureau tot politiek bureau".
LDC De Meerloop	Dienstencentrum de Meerloop levert een laagdrempelige dienstverlening naar senioren via buurthuizen. De medewerkers hanteren geen vaste gespreksmethodieken en komen te weten welke leerbehoeften er leven bij hun klanten via louter informele contacten 'in de keuken' of 'in de gangen'. Ze voeren wél één keer elke twee jaar een tevredenheidsonderzoek waarin ze effectief ook peilen naar mogelijke leerthema's zonder het daarom zo te benoemen. Een gespreksmethodiek zou hen vooral kunnen helpen, in het outreachen naar nieuwe buurten of nieuwe klanten.
Open leersalon Ligo in Buurthuis SAAMO (Borgerhout)	<p>Samenlevingsopbouw SAAMO geeft aan erg laagdrempelig te werken vanuit ontmoeting en verbinding. We beluisteren geen voorbeelden van formele gespreksmethodieken die gebruikt zouden worden.</p> <p>Bij de open leersalons (Ligo) worden de brugfiguren benoemd als 'die van het open leersalon'. De intro die ze vaak maken is 'Ik ben X, ik ben leraar en werk op een school, ga jij naar school'? Het woord 'school' blijkt toegankelijker te zijn voor anderstaligen dan 'leren' binnen hun werking. De brugfiguren geven aan een duidelijke opbouw bij gesprekken te hanteren en merken dat mensen vaak 'de boot afhouden' omdat ze eerst nog problemen in hun leven hebben (depressie, kleine kinderen, armoede, ... drempels) die maken dat ze 'nu nog niet' over school willen praten. De brugfiguur geeft aan er wekelijks te zijn en gerust ook in de toekomst het gesprek te willen voeren en dus te temporiseren. De brugfiguren geven met de nodige humor aan – wanneer we vragen of ze gespreksmethodieken hanteren – 'nee ik doe maar wat'. In de praktijk is niets minder waar. Ze hanteren gesprekstechnieken maar geen formele gespreksmethodieken.</p>



	Gesprekstechnieken die ze naar eigen zeggen aangeleerd hebben gekregen onder meer vanuit opleidingen en tips van de dienst communicatie.
Oudercafé basisschool Mechelen	De ouders uit het 'oudercafé van een Mechelse basisschool' geven aan vooral zelf assertief en zoekend te moeten zijn. Elkaar helpen is de sleutel tot succes. Ze delen alles met mekaar. Ze dromen van heldere communicatie maar gespreksmethodieken komen niet voor in hun leefwereld. Ze spreken over ontmoetingsplekken waar ook leren bespreekbaar gemaakt zou kunnen worden. Iedereen wil leren maar drempels moeten weggehaald worden. Ze willen vooral dat iemand met hen praat, hoe is niet zo relevant voor hen.
Context van ex-gedetineerden	De ex-gedetineerde heeft geen zicht op het gebruik van eventuele tools en/of gespreksmethodieken. Belangrijk vindt hij vooral openheid, vertrouwen en feedback.
Leercoaches Sherpa	<p>Leercoaches van Sherpa – een ESF-project van ACV innovatief waarbij werknemers de rol van opleidingsloods opnemen en collega's aanmoedigen en sensibiliseren om meer opleidingen te volgen – geven aan vandaag geen gebruik te maken van gespreksmethodieken en vooral vanuit het buikgevoel aan de slag te gaan om leren bespreekbaar te maken. Meerdere leercoaches geven aan geen behoefte te ervaren aan een uitgewerkte gespreksmethodiek en/of toolbox en te vertrouwen op hun jarenlange ervaring en empathisch vermogen om met collega's in dialoog te gaan. Ze hebben op de werkvloer veelal een vertrouwensfunctie vanuit hun rol als syndicaal afgevaardigde. Indien er een toolbox beschikbaar zou komen, worden volgende inhoudelijke suggesties gedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Integreren van een flowchart waarin de stappen worden aangegeven om een stap op te starten en leernoden te detecteren ▶ Uitwerken van een 'pamflet' met tips om om te gaan met moeilijke gesprekken ▶ Uitwerken van communicatiekaarten met daarin gesprekstechnieken zoals het stellen van open vragen, empathisch inpikken en het peilen naar reacties ▶ Ter beschikking stellen van de toolbox in het Frans, Engels en Nederlands gelet op taaldiversiteit <p>De aangereikte toolbox zou steeds vrijblijvend moeten zijn. Enkele leercoaches geven aan 'ik zou dit niet gebruiken maar dit is mogelijk interessant voor jonge militanten'.</p>
YouthReach	<p>YouthReach – een Europees gefinancierd project om kwetsbare jongvolwassenen te bereiken en tot leren te brengen door outreachend te werken en onderwijsorganisaties beter af te stemmen op de effectieve noden – werkt duidelijk gefaseerd en moet leiden tot 'four intellectual outputs':</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ academisch: wat verstaan we onder 'outreach' (definiëring) ▶ een trainingsprogramma met modules dat bijv. ook binnen gebracht kan worden in opleidingen voor maatschappelijk werkersmethodologietoolkit ▶ een methodologie om een netwerk uit te bouwen ▶ een toolkit om te werken met de jongeren <p>We spraken met de Sloveense 'tak' van het Youthreach-consortium. Ze zijn nog volop bezig met de ontwikkeling van een peer-reviewed toolkit.</p>



Institute for Adult Education	Het Sloveense 'Institute for Adult Education' ontwikkelde een sterk onderbouwde gespreksmethodologie '5 steps for running guidance sessions' met daarin ook gespreksmethodieken. Helaas is de methodologie enkel beschikbaar in de Sloveense taal. In de methodologie hebben ze modellen (visuals), flowcharts en gespreksleidraden opgenomen. Verder beschikken ze over een zelfstudie-handleiding voor hun counselors. Het is de bedoeling dat professionele counselors aan de slag gaan met een toolbox met mensen die al een prille of ontluikende leervraag hebben. Voor dit onderzoek zijn de dimensies 'kennismaking, kwaliteiten en interesse-reflectie, motieven-reflectie, netwerken, gespreks- en coachingstechnieken van toepassing en inspirerend.
Nederlandse leerambassadeurs	De Nederlandse leerambassadeurs geven aan dat ze vandaag bewust kiezen om geen tools en gespreksmethodieken te hanteren. Ze beschikken echter wel over een handboek, materialen en tools en hebben eveneens een train-the-trainer programma om ermee te werken. In het handboek worden gesprekstechnieken uitgewerkt m.b.t. volgende dimensies: luisteren, vragen stellen, omgaan met weerstand, contact leggen en technieken voor het goed afronden van het gesprek. In de opleiding en train-the-trainer worden technieken gedeeld en geoefend uit o.a. de motiverende gespreksvoering en worden de leidende principes die richting geven aan de werking verhelderd en is er ruimte voor rollenspel. In de praktijk geven de geïnterviewden echter aan dat hun dagelijkse werking eerder impliciet wordt vormgegeven door de modellen die in het handboek aan bod komen. Ze geven aan dat ze deze liever niet gebruiken daar dit 'mensen verkrampt'. Het creëren van de juiste randvoorwaarden, zoals het opbouwen van een vertrouwensband, goede training voor de leerambassadeurs, contact met de communicatiedienst en ruimte maken voor intervisie en supervisie is voor hen vooral belangrijk.

De interviews met goede praktijken leren ons dat er in Vlaanderen een terughoudendheid is om aan de slag te gaan met gespreksmethodieken (tools) en regelmatig wordt aangegeven dat er een voorkeur is voor intuïtieve gespreksvoering of op basis van aangeleerde gesprekstechnieken het gesprek te voeren. Concrete tools bieden mogelijk niet voldoende flexibiliteit voor de informele contexten en specifieke doelgroepen. Als we erop doorvragen, stellen we vast dat er ook weinig methodieken voorhanden zijn.

Als er al gespreksmethodieken bestaan worden ze enkel ontwikkeld en gebruikt door professionele organisaties die uitsluitend als kerntaak hebben om leren bespreekbaar te maken. Concreet gaat het om de leerwinkels, de leerambassadeurs en de counselors van adult guidance centers. Het niet gebruiken van tools, lijkt dominant cultureel bepaald en ingegeven vanuit drempelvrees en onbekendheid¹⁹.

De gespreksmethodieken lijken ook niet context-afhankelijk te zijn van contexten zoals werk, onderwijs, socio-cultureel of vrije tijd.

De praktijkvoorbeelden die we onder ogen kregen waren bovendien vaak inhoudelijk sterk uitgewerkt maar beperkt – tot niet – visueel attractief. Bronnen en merknamen en huisstijl ontbreken en zijn nochtans erg belangrijk voor de herkenbaarheid en voor verder onderzoek door de meerwaardezoeker.

¹⁹ Het vooronderzoek was op zoek naar goede praktijken rond brugfiguren en gespreksmethodieken. Er is tijdens de interviews niet doorgevraagd naar de verschillende redenen waarom tools niet of weinig gebruikt worden.



6.1.3 Resultaten vanuit de literatuur

In dit onderdeel beantwoorden we volgende onderzoeksvragen:

- ▶ Hoe kunnen de brugfiguren de doelgroepen via een gesprek aanzetten tot reflectie over leren en hun leernood?
- ▶ Welke gespreksmethodieken bestaan reeds?
- ▶ Welke (uitgewerkte) gespreksmethodieken kunnen ingezet worden voor het faciliteren van een gesprek tussen brugfiguren en potentiële lerenden?
- ▶ In welke mate verschillen de (uitgewerkte) gespreksmethodieken voor de (twee) doelgroepen?
- ▶ In welke mate verschillen de (uitgewerkte) gespreksmethodieken voor de context werk – onderwijs – sociocultureel/vrije tijd?

Onderstaand geven we weer wat we op basis van de deskstudie konden leren over de verschillende onderzoeksvragen m.b.t. een gespreksmethodiek LLL.

6.1.3.1 Betekenisvolle gesprekken voor reflectie over leren en leernoden

Uit het veldwerk leerden we dat er vandaag weinig tot geen gespreksmethodieken gehanteerd worden in Vlaanderen, met uitzondering van bijv. de leerwinkels, Stuyfplek en Duo for Job. Ter voorbereiding van de ontwikkeling en het ontwerpen van een eigen gespreksmethodiek halen we daarom inspiratie uit de literatuur en wetenschappelijk onderzoek rond **coachende gespreksvoering**. Leren en coachende gespreksvoering gaan immers hand in hand (Cox, 2015; Korthagen & Nuijten, 2020).

'Coachen is iemands potentiële kwaliteiten vrijmaken, zodat hij zo goed mogelijk presteert'
(Whitmore, 2003: 8).

'Coaching is een van de belangrijkste instrumenten om leerprocessen te stimuleren, of het nu gaat om professionele ontwikkeling of persoonlijke groei, om het effectief uitvoeren van een beroep of om het leren binnen een opleiding' (Korthagen & Nuijten, 2020: 15).

'Coachen is het in de rol van coach vanuit een gelijkwaardige coachingsrelatie persoonlijk begeleiden van een individu (de coachee), met behulp van coachingstechnieken om hem op eigen kracht zelfgekozen doelen te laten bereiken op het gebied van werk en leven. De nadruk ligt hierbij op het vergroten van zelfsturing en effectiviteit van de coachee.' (Van de Vorst, 2011: 35-36)

Gespreksmethodieken binnen de coachende gespreksvoering zetten in op drie dimensies (Kuijpers en Rutten, 2012):

- ▶ **bewustwording** van mogelijke belemmeringen.
- ▶ het **oriënteren van (eigen) mogelijkheden**.
- ▶ het **benutten van (eigen) mogelijkheden**.

Deze dimensies werden ook gehanteerd bij het ontwerp van de toolbox.



DE BASISPRINCIPES EN UITGANGSPUNTEN BINNEN DE COACHENDE GESPREKSVOERING

Op basis van de lectuur van een aantal basisbronnen binnen de **coachende gespreksvoering**, hebben we een geïntegreerde analyse gemaakt met als doel een aantal **gezamenlijke uitgangspunten en basisprincipes** te detecteren en zichtbaar te maken. In **tabel 6** beschrijven we deze basisprincipes en uitgangspunten in de context van coachende gespreksvoering in begeleidingsprocessen tussen coach en coachee. Vervolgens maken we de transfer naar het stimuleren en/of ontlokken van een leervraag en/of leerbehoefte door een brugfiguur bij een potentiële lerende, onder de noemer 'Toepassing in context van het onderzoek'.

Hoe de basisprincipes van coachende gespreksvoering kunnen worden doorvertaald naar leren voor volwassenen is opgenomen in **Tabel 5**. Elain Cox (2006) maakt krachtige parallellen zichtbaar tussen *coaching* en het stimuleren van *adult learning* (cfr. Andragogiek). Die uitgangspunten zijn ook meegenomen in de tweede kolom 'Toepassing in context van het onderzoek' van **Tabel 6**.

Tabel 5: Parallelen coaching en stimuleren van adult learning

Uitgangspunten bij coachende gespreksvoering	Uitgangspunten bij (levenslang) leren van <i>adult learners</i> (Knowles et al., 2020)
Leren vanuit eerdere leerervaringen – krachtbronnen ontlokken en hulpbronnen detecteren en inzetten.	<i>"Adults have a vast wealth of life experiences to bring to their learning."</i>
(Niet-)lerende aan het roer – eigenaarschap zelfgekozen doel.	<i>"The agenda comes from the client'.</i>
Gelijkwaardige relaties tussen (niet-)lerende en leerambassadeur.	<i>"The relationship is a designed alliance."</i>
Authentieke context.	<i>"Adults are interested in learning to solve real-live dilemmas. learning needs to be relevant."</i>



Tabel 6: Basisprincipes en uitgangspunten binnen coachende gespreksvoering en toepassing in onderzoek

Basisprincipes	Toelichting	Toepassing in context van het onderzoek
<p>Inzicht in context en situatie AS-IS</p>	<p>Coachende gespreksvoering vertrekt steeds vanuit de concrete context, leef- en leerwereld van de coachee. Wat maakt dat het individu vandaag de stap in zijn persoonlijke ontwikkeling (nog) niet (heeft ge)zet?</p> <p>Het doel is om in dialogoog en vanuit vergaande empathie inzicht te krijgen in de leef- en belevingswereld van coachee en zijn/haar dagelijkse realiteit. Daarnaast loont het ook om inzicht te krijgen in dispositionele drempels zoals eerdere negatieve ervaringen, gebrek aan motivatie, gezondheid en leeftijd, maar ook diepere, eventuele (beperkende) overtuigingen, weerstanden en (onbewuste) opvattingen over leren.</p>	<p>Wat maakt dat de potentiële lerende vandaag geen leerbehoefte heeft en/of niet de stap tot leren zet?</p> <p>Welke drempels of hinderpalen zijn er die maken dat de betrokkene vandaag de stap tot leren niet zet en/of geen leerbehoefte of motivatie ervaart?</p> <p>Welke overtuigingen zitten er achter dit gebrek aan motivatie? En waarom heeft iemand die nood nog niet ervaren?</p> <p>Via coachende gespreksvoering kan de brugfiguur met andere woorden tot inzichten komen in de huidige leer- en leefwereld van het individu en de drempels en hinderpalen die maken dat het individu niet tot leren komt. Inzicht in differentiërende factoren een ingang betekenen om toch tot leergoesting en motivatie te komen.</p> <p>Het doctoraal proefschrift van De Greef (2012) sluit hier sterk bij aan. Het geeft enkele boeiende inzichten die we kunnen meenemen bij het ontwikkelen van een eigen gespreksmethodiek. In het onderzoek heeft hij onderzocht of educatieve activiteiten van invloed zijn op het versterken van sociale inclusie en concreet hoe deze dan vorm kunnen krijgen. Het onderzoek illustreert het belang van het aanbieden van leervragen en leerinhouden die aansluiten bij de leefwereld van de betrokkene en het belang van het stimuleren van samen leren (De Greef, 2012).</p>
<p>Focus op de situatie TO BE en het versterken van de eigen mogelijkheden</p>	<p>In coachende gespreksvoering in de context van het coachen van begeleidingsprocessen, wordt veelal gekozen voor het inzetten van oplossingsgerichte, krachtgerichte en/of waarderende gespreksmethodieken.</p> <p>Specifiek aan deze tools en methodieken is dat deze zich richten op het detecteren, zichtbaar maken en versterken van de mogelijkheden van het individu: van probleem naar oplossing, van hindernis(sen) naar het detecteren van hulpbronnen (Cauffman, 2015).</p>	<p>Via het inzetten van oplossingsgerichte en waarderende gespreksmethodieken wordt gedroomd over het ideale toekomstbeeld en welke kansen hier vandaag al voor aanwezig zijn.</p> <p><i>Hoe zou jouw leerproces eruit zien als alles mogelijk zou zijn? Welke stap kunnen we zetten om de gewenste situatie mogelijk te maken? Welke stappen zijn mogelijk om tot leren te komen? Wat heeft het individu hiervoor nodig?</i></p> <p>Inzicht in de motivatoren en eventuele demotivatoren kunnen de incentives zijn om de brug te slaan tussen het gewenste toekomstbeeld en de huidige situatie en dus een startpunt voor leren te vormen.</p>
<p>Leren vanuit eerdere leerervaringen</p>	<p>Volwassen individuen hebben een scala aan (levens)ervaringen. "<i>Clients are not empty vessels</i>" (Flaherty, 2005). Coachende gespreksvoering heeft tot doel om het individu inzicht in de eigen krachtbronnen te ontlokken en eigen resources en eerdere</p>	<p>Ondanks de vaak eerder negatieve leerervaringen van deze doelgroep kan coachende gespreksvoering ook deze doelgroep versterken door samen op zoek te gaan naar eigen krachtbronnen en eerdere succeservaringen.</p>



	<p>(succes)ervaringen zichtbaar te maken. Welke stappen werden in het verleden succesvol gezet? Wat deed je net? Wat maakte dat je toen dat resultaat kon bereiken?</p>	<p>Denk eens terug aan een inspirerende ervaring uit je werk of je privéleven, een situatie waar je tot een nieuw leerinzicht bent gekomen. Wat deed je net? Hoe deed je wat je deed? Wat dacht je? Wie heeft je hierin gestimuleerd of ondersteund?</p> <p>Bijv. filmisch beschrijven van een positieve leerervaring (bijv. grootvader heeft me leren vissen en/of het behalen van je rijbewijs).</p>
<p>Actiegericht – helder doel bepaald</p>	<p>Door middel van coachende gespreksvoering wordt de coachee gestimuleerd om een eigen zelfgekozen doel te bepalen. Coachende gespreksvoering is met andere woorden niet vrijblijvend, maar actiegericht.</p> <p>Welke stap gaan we samen zetten in jouw ontwikkelproces?</p> <p>Dit doel wordt vervolgens stapsgewijs vertaald in praktische, realistische en realiseerbare subdoelen. Er wordt samen de volgende stap gezet. Hierbij wordt ruimte genomen om kleine successen te vieren.</p>	<p>Door middel van coachende gespreksvoering zal de brugfiguur samen met de potentiële lerende een zelfgekozen doel bepalen met als doel actiegericht een volgende stap te zetten.</p> <p>Op basis van het gewenste toekomstbeeld gaan beide partijen in dialoog op zoek naar de volgende stap. Het samen bepalen van haalbare (leer)doelen op maat van het individu. Hoe kunnen we je droom waarmaken? Welke stappen gaan wij hiervoor zetten? Welke impact wil je hebben? Welke stempel wil je drukken?</p> <p>Dit doel wordt vervolgens stapsgewijs vertaald in praktische, realistische en realiseerbare subdoelen. Er wordt samen de volgende stap gezet. Hierbij wordt ruimte genomen om kleine successen te vieren.</p>
<p>Zelf aan het roer</p>	<p>Coachende gespreksvoering heeft dan ook geen verplichtend karakter, maar speelt in op de autonomie en motivatie van de coachee. Autonome motivatie is een kernbegrip uit de zelfdeterminatietheorie van Deci & Ryan (2000). Deze theorie detecteert drie psychologische behoeftes die de motivatie om tot leren en groei te komen bepalen: de behoefte aan autonomie, betrokkenheid en competentie.</p> <p>De coachende gespreksvoering heeft daarbij tot doel dat het individu zichzelf effectiever leert sturen en groeit in zelfstandigheid.</p>	<p>De potentiële lerende bepaalt finaal zelf de leervragen en het leertraject.</p> <p>De potentieel lerende zit dan ook zelf aan het roer. Hij/zij beslist en stippelt het traject mee uit. De brugfiguur zal geen antwoorden voorkauwen. Wel zal hij in dialoog op zoek gaan naar motivatoren en demotivatoren om van daaruit een volgende stap te kunnen zetten. Het eigenaarschap van de potentiële lerende is met andere woorden erg belangrijk om leren te komen.</p> <p>In sommige contexten en omstandigheden lijkt het echter niet onrealistisch dat het individu niet tot leren kan komen. Denk maar aan gedetineerden in afwachting van hun proces en/of bij grote onzekerheid bij een langdurige ziekte.</p>
<p>Gelijkwaardige relatie tussen coach en coachee</p>	<p>Betrokkenheid is een tweede psychologische basisbehoefte om tot ontwikkeling en leren te komen. Bij coachende gespreksvoering is het dan ook belangrijk dat verbondenheid en een gelijkwaardige relatie gebaseerd op wederkerigheid en vertrouwen centraal staat. Coach en coachee staan naast elkaar en niet in een boven- en ondergeschikte positie zoals in het klassieke leren of onderwijzen, het adviseren of helpen. De coach is daarbij partner.</p>	<p>Gelijkwaardige relatie tussen potentiële lerende en brugfiguur waarbij vanuit empathie en betrokkenheid samen op pad gegaan wordt. Het doel is dan ook het ontwikkelen van een gelijkwaardige leerrelatie gebaseerd op wederkerigheid en vertrouwen. De potentiële lerende en de brugfiguur staan naast elkaar en niet in een boven- en ondergeschikte begeleiding van de ander.</p> <p>Echter kan de brugfiguur wel optreden als accountability-partner en de potentiële lerende aanspreken en feedback geven.</p>



<p>Wederzijds engagement om samen tot actie te komen</p>	<p>Engagement en helderheid over het traject dat samengelopen zal worden is inherent, net als het engagement om tot actie te komen. Belangrijk is natuurlijk dat de coach de coachee hierbij voldoende zal ondersteunen om nieuwe negatieve leerervaringen te vermijden.</p>	<p>Wederzijds engagement waarbij beide partners zich engageren om samen het vooropgestelde doel te realiseren.</p>
<p>Laagdrempelig, informeel en outreachend in een authentieke context</p>	<p>Coachende gespreksvoering – zeker bij kwetsbare groepen – is steeds laagdrempelig. De begeleiding dient toegankelijk, nabij en flexibel te zijn en dus breder dan enkel de formele kanalen of locaties. Er wordt gekozen om te werken in informele contexten binnen de leefwereld van de doelgroepen.</p>	<p>Laagdrempelig, toegankelijk en nabij binnen de leefwereld van de potentiële lerende. De brugfiguur neemt hierbij zelf het initiatief zonder het leerproces in eigen handen te nemen. In dialoog gaan ze samen op pad naar oplossingsgerichte verandering en het stimuleren en ontlocken van mogelijke leervragen.</p> <p>De gespreksvoering vindt plaats in een informele en authentieke context binnen of nabij de leefwereld van de potentiële lerende.</p> <p>De wisselwerking met peers wordt daarbij niet uit het oog verloren.</p> <p>De gespreksvoering en bijhorende methodiek zal ook gebeuren/ worden opgesteld in heldere en duidelijke taal. Vanuit de ervaringen in andere contexten (cf. Wablieft; Agentschap integratie en inburgering) kiezen we dan ook voor een format waarbij we voorzichtig zijn met formele taal en afkortingen. We zullen figuurlijk taalgebruik vermijden en voor kiezen voor korte actieve zinnen met eenvoudige en transparante woorden ondersteund door foto's, visuals en pictogrammen.</p>
<p>Coaching vs. mentoring en therapie</p>	<p>Het is belangrijk om het verschil te maken tussen coachende gespreksvoering en mentoring. Bij mentoring neemt de (bege)leider immers vooral de rol op van inhoudelijk expert en adviesverlener, daar waar bij coachende gespreksvoering de coach het individu zal helpen om de vastgeroeste positie(s) in dialoog te transformeren en te herformuleren als wensen tot veranderingen en uitdagingen (Cauffman, 2015) met daarbij duidelijke afspraken over de acties en stappen die men zal zetten. We maken daarnaast duidelijk het onderscheid tussen coachende gespreksvoering en hulpverlening en therapie die naast het realiseren van doelen en het versterken van toekomstige oplossingsstrategieën, ook de intentie hebben mentale blokkades te verhelpen, trauma's en/of psychische problemen op te lossen (Donders, 2011).</p>	<p>De gespreksmethodiek zal zich toespitsen op coachende gespreksvoering en niet op mentoring. Bovendien moet de grens met therapie en hulpverlening duidelijk zijn in de taakbeschrijving van brugfiguren. Indien er uit de gesprekken blijkt dat therapie of extra hulpverlening nodig is, moet de brugfiguur doorverwijzen naar de juiste professionals.</p>



6.1.3.2 Bestaande gespreksmethodieken

Zoals hierboven aangehaald, leert een scan van de bestaande contexten waarin met brugfiguren gewerkt wordt, dat er veelal aan de slag gegaan wordt zonder gespreksmethodiek en intuïtief gewerkt wordt of op basis van gesprekstechnieken.

Ook hier halen we inspiratie uit bestaande gespreksmethodieken en technieken binnen coachende gespreksvoering. De voorbeelden uit [Tabel 7](#) werden geselecteerd vanuit de begeleidingspraktijk van het onderzoeksteam. Het gaat om evidence-informed methodieken die (internationaal) een ruime toepassing kennen.

Tabel 7: Overzicht gespreksmethodieken binnen de coachende gespreksvoering

Gespreksmethodiek	Toelichting
GROW-MODEL (Withmore, 2010)	<p>Het GROW-model is afkomstig uit de sportpsychologie en past binnen de 'performance coaching'. In dit model staat volgende rekensom centraal: Performance = potentieel – verstoring/belemmering (Donders, 2011). Door het detecteren en vervolgens het wegnemen van mogelijke hinderpalen is leren en groei mogelijk.</p> <p>Het vier-stappenplan uit het GROW-model ondersteunt groeigerichte coachingsgesprekken, waarbij elk van de vier letters staat voor een stap in de gespreksvoering.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Goal – Doelstelling: In dialoog wordt een helder doel bepaald. Wat wil je bereiken? Wat is het verwachte resultaat? Hoe zou de situatie voor jou moeten zijn om tevreden te zijn? ▶ Reality – Actuele situatie: Wat is de huidige context? Waar sta jij op dit moment? Wat gebeurt er net? Welke drempels zorgen ervoor dat het individu vandaag niet tot leren komen? Welke stappen heb je reeds gezet? Wat heeft je tegengehouden om nog andere dingen te proberen? ▶ Options – Mogelijkheden verkennen: Welke mogelijke oplossingsstrategieën zie je? Wat zijn de voor- en nadelen van de verschillende opties? Welke stappen kan je zetten? ▶ Will – Actieplan en motivatie: Welke keuzes ga je maken? Hoe ga je merken dat deze tot een resultaat heeft geleid? Hoe kan ik je ondersteunen bij deze stap?
Krachtgericht coachen (Korthagen & Nuijten, 2020)	<p>Hoe kan je als coach het beste halen uit mensen en inzetten op duurzame groei waarin het potentieel van het individu wordt ingezet? Krachtgericht coachen zet met andere woorden in op het optimaal benutten van het 'psychologisch kapitaal' van individuen door via gesprekstechnieken het kernpotentieel van de betrokkene zichtbaar te maken en/of in te zetten en/of eventuele belemmeringen en beperkende overtuigingen los te laten.</p> <p>Volgende vragen staan hierbij centraal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Omgeving: Wat kom je tegen? Waar heb je mee te maken? Welke hinderpalen zijn er? ▶ Gedrag: Wat doe je? ▶ Vaardigheden: Wat kan je?



	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Overtuigingen: Waar geloof je in (in deze situatie)? ▶ Betrokkenheid: Wat zijn je diepste waarden? Wat is je ideaal? Wat is je missie?
Waarderend coachen	<p>De inzichten uit het waarderend onderzoek die in de jaren tachtig werden ontwikkeld door David Cooperrider, zijn eveneens een sterke basismethodiek voor coachende gespreksvoering (Cooperrider, 2005). Het leren door te denken in mogelijkheden en oplossingen staat hierbij centraal. Uitgangspunt is immers dat de gewenste situatie al (deels) bestaat, maar nog verder ontdekt dient te worden.</p> <p>In waarderend coachen wordt er gefocust op vier dimensies:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Discover – Ontdek: Verkennen van de huidige situatie en vooral ook de (verborgen) successen en talenten. Kun je een situatie beschrijven waar je trots op bent? Wat was voor jou een mooie leerervaring? Wanneer kon jij je eigen talenten inzetten? ▶ Dream – Droom: Dromen over de meest fantastische toekomst waar alles mogelijk is en alle talenten samenkomen. Als dit nu mogelijk zou zijn. Hoe zou je leerproces eruit zien als je elke dag vanuit jouw sterkte zou leren? Wat leer je dan? Wat leer je niet? Wie ondersteunt jou? Leer je alleen of in groep? ▶ Design – Ontwerp: Hoe kunnen we deze droom vertalen naar de praktijk? Hoe kunnen we dit mogelijk maken? Wat is hier voor nodig? ▶ Destiny – Uitvoeren: Het ontwerp vertalen naar concrete stappen en plannen. Wat ga je doen? Welke stap gaan we vandaag al zetten? Welke afspraken maken we?
Oplossingsgericht coachen (Cauffman, 2015)	<p>In het oplossingsgericht coachen verschuift de focus sterk van het probleem naar de gewenste situatie. Hoe ziet de gewenste situatie eruit? Wat wil je graag anders? Door de gehanteerde gespreksmethodieken tracht men de aanwezige hulpbronnen aan te wenden en vanuit de eigen kracht en hulpbronnen oplossingen te formuleren en hiertoe ook de nodige actie te ondernemen. Waar sta ik nu? Wat gaat vandaag al in de goede richting? Welke hulpbronnen kunnen we inzetten? Wat geeft vertrouwen om te veranderen</p>
De loopbaandialoog van Kuijpers en Meijers (2008)	<p>Om te komen tot een succesvol loopbaangesprek waarin de potentiële lerende autonoom gemotiveerd wordt (hoewel ervan uitgegaan wordt dat er meerdere gesprekken nodig zijn), moet de methodiek vertrekken van de 3 behoeftes van autonomie, verbondenheid en competenties. Om daartoe te komen bevat een effectief loopbaanreflectiegesprek vijf componenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Affectieve component: het opbouwen van een relatie met wederzijds vertrouwen. ▶ Informatieve component: het aanbieden van pluriforme en relevante informatie. ▶ Reflectieve component: betekenis geven aan ervaringen. ▶ Actief-makende component: stappen zetten op basis van de reflectie. ▶ Netwerkcomponent: netwerkontwikkeling en toegang verlenen tot een netwerk.
Het loopbaanreflectie-	<p>Een goed loopbaanreflectiegesprek bestaat uit 4 onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Terugkijken naar een ervaring.



gesprek van Den Boer et al. (2015):

- ▶ Reflecteren op deze ervaring met als doel motieven te benoemen.
- ▶ Vooruitkijken naar keuzes die – gegeven de motieven en kwaliteiten – het beste verkend kunnen worden.
- ▶ Activeren om daadwerkelijk stappen te ondernemen waarmee hij de keuze voor vervolgstappen concreetiseert.

6.1.3.3 Een andere doelgroep, een andere gespreksmethodiek?

In de literatuur vinden we hierover geen specifieke evidentie. Gelet op het beperkt aantal formele gespreksmethodieken dat wordt gehanteerd, hebben we in de literatuur geen verschillende uitgewerkte methodieken voor beide doelgroepen, noch voor de diverse contexten kunnen terugvinden.

6.1.4 Tussentijdse conclusies

Uit de deskstudie en het veldwerk namen we samenvattend volgende tussentijdse conclusies en aanbevelingen mee:

- ▶ We merkten vanuit meerdere interviews dat het onderscheid tussen een methodologie, een model, tools en gespreksmethodieken niet duidelijk is. Bij de vraag of er gebruik gemaakt wordt van een gespreksmethodiek werd vaak verwezen naar een achterliggend model met principes wat geen concrete gespreksmethodiek is. Hier is dus **begripsverheldering** nodig.
- ▶ We hebben vanuit het veldonderzoek vastgesteld dat er op verschillende plaatsen in Vlaanderen **al heel wat expertise m.b.t. brugfiguren en gespreksmethodieken** bestaat. Waardeer de inspanningen van deze organisaties en de daarin werkzaam zijnde professionals en vrijwilligers. Borg hun kennis en ervaring en bied hen een platform/toonplaats om hun expertise te kunnen delen, in te zetten en verder te versterken. Vind het warm water niet opnieuw uit.
- ▶ Hanteer **eenvoudig en appellerend taalgebruik**. Gebruik de expertise van Wablief.
- ▶ Voorzie binnen een gespreksmethodiek ruimte voor het visualiseren van het leernetwerk van de lerende: as is en to be.²⁰

Deze inzichten vormden samen met de andere inzichten afgeleid uit de deskstudie, het veldwerk en de sessies met stakeholders de basis voor het opstellen van de **designprincipes**.

6.1.5 Designprincipes gespreksmethodiek

Onderstaande designprincipes waren richtinggevend bij het ontwerp van de gespreksmethodiek LLL en zijn cruciaal binnen 'design-based research' wat we hanteerden als onderzoeksmethodiek. Ze vormen de principes voor het ontwerp van de toolbox en tools. Na aftoetsen van deze designprincipes bij stakeholders tijdens de workshop konden we **bijkomende inzichten** formuleren (zie bijlage B2.1.2.).

²⁰ Tool 'domo de refontiro' – leernetwerk as is – leernetwerk to be



Tabel 8: Omschrijving designprincipes

DESIGNPRINCIPE	OMSCHRIJVING
BRANDING	<p>Herkenbaarheid van de gespreksmethodiek in een wereld waar de gespreksmethodieken die we bestudeerden vaak geen identiteit of DNA uitstraalden. Er is geen logo, geen naam, geen motiverende baseline, ...</p> <p>We gaan op zoek naar herkenbaarheid voor brugfiguren om zo meer impact te hebben op het gebruik ervan en uiteindelijk op het leren.</p>
METAFOOR	<p>Metaforen kunnen helpen om de herkenbaarheid te verhogen maar ook emoties oproepen en 'verlangen naar'. Vele mogelijke ideeën kwamen naar voor tijdens het onderzoeksproces: schattenjacht, berg(ketens) (sherpa), boom, natuur, zaadjes planten, voedingsbronnen, sport en spel, leerspieren (spier die ook training nodig heeft), kampvuur, wachten op je juiste bus/tram. 'Oneindigheid' kwam op de radar omdat de toolbox (gespreksmethodieken) naar de toekomst toe dynamisch doorontwikkeld kan worden en er geen grenzen zijn op tools die toegevoegd kunnen worden. Er is geen eensgezindheid of de metafoor mogelijk het woord 'leren' mag bevatten omdat sommige potentiële lerenden negatieve ervaringen met leren associëren en dus niet alleen met 'school of onderwijs'.</p>
TAAL	<p>Helder, klaar, duidelijk een eenvoudig. Niet-academische taal, geen vakjargon. Minimale complexiteit, maximale impact op het leren. Wabliedt-proof. Divers-sensitief taalgebruik. Beeldtaal, gesproken en geschreven taal.</p>
SENSES	<p>Multi-sensoriële ervaring. Video's, spelletjes, tactiel, beweging, kleur, digitaal of blended? Meerdere zintuigen prikkelen.</p> <p>Het gebruik van zintuiglijke waarneming als een belangrijke factor bij het ontwerpen van de gespreksmethodieken en de daaraan gekoppelde ervaringen. Het richt zich op het creëren van ontwerpen die de zintuigen stimuleren en een diepere betrokkenheid en interactie met de potentiële lerende bevorderen.</p> <p>Bij het toepassen van het principe 'senses' houdt het ontwerpproces rekening met de verschillende zintuigen, waaronder zicht, gehoor, tast, smaak en reuk. Het doel is om een meer holistische ervaring te creëren die niet alleen visueel aantrekkelijk is, maar ook aangenaam aanvoelt, goed klinkt, aantrekkelijk ruikt en zelfs lekker smaakt indien van toepassing.</p> <p>Het gebruik van kleur, textuur, vormen, materialen en geluiden kan bijvoorbeeld een belangrijke rol spelen bij het stimuleren van de zintuigen.</p> <p>Bij het ontwerpen met het 'senses'-principe in gedachten, is het belangrijk om rekening te houden met de context en het doel van het ontwerp. Het doel kan variëren van het creëren van een aangename sfeer in een kamer tot het verbeteren van de bruikbaarheid en de esthetische waarde van de gebruikte tools.</p> <p>Kortom, het designprincipe 'senses' draait om het leren 'tastbaar' te maken.</p>
LEERNETWERK	<p>Het designprincipe 'netwerk' verwijst naar het concept van het ontwerpen van gespreksmethodieken die zijn gebaseerd op de ideeën van connectiviteit, samenwerking en interactie binnen een groter geheel. Het richt zich op het creëren</p>



	<p>van ontwerpen die rekening houden met de complexe onderlinge relaties en onderlinge afhankelijkheden tussen verschillende elementen.</p> <p>Bij het toepassen van het principe 'netwerk' in het ontwerpproces wordt de nadruk gelegd op het begrijpen en visualiseren van de verbindingen en interacties tussen verschillende componenten, gebruikers of systemen.</p> <p>Het kan bijvoorbeeld gaan om:</p> <ul style="list-style-type: none"> Interconnectiviteit dit kan resulteren in een geïntegreerd systeem dat informatie deelt en samenwerkt om een gemeenschappelijk doel te bereiken, namelijk tot leren komen. Sociale netwerken: Het ontwerp kan gericht zijn op het faciliteren van sociale interactie en het opbouwen van relaties tussen de betrokkenen (in eerste instantie brugfiguur en potentiële lerende maar daarnaast ook een breder netwerk). Dit kan bijvoorbeeld worden toegepast bij het ontwerpen van een online leernetwerk voor brugfiguren, waarbij de focus ligt op het creëren van een netwerk van gebruikers die met elkaar kunnen communiceren en informatie kunnen delen. <p>Kortom, het designprincipe 'netwerk' benadrukt het belang van het begrijpen en ontwerpen van relaties en interacties binnen een breder systeem of context. Het legt de nadruk op connectiviteit, samenwerking en het creëren van waarde door middel van interactie tussen verschillende elementen.</p>
RELATIES	<p>Het designprincipe 'relaties' verwijst naar het belang van het begrijpen en ontwerpen van de onderlinge verbindingen, interacties en afhankelijkheden tussen verschillende elementen binnen een ontwerpcontext. Het richt zich op het creëren van ontwerpen die de relaties tussen gebruikers (brugfiguren, potentiële lerenden, ...) , tools, omgevingen en systemen versterken en verbeteren.</p> <p>Het designprincipe 'relaties' kan betrekking hebben op verschillende aspecten van het ontwerp:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Gebruikersrelaties: Het ontwerp kan gericht zijn op het bevorderen van interactie en communicatie tussen brugfiguren en potentiële lerenden. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door het creëren van sociale omgevingen, het faciliteren van gemeenschapsvorming of het stimuleren van samenwerking tussen gebruikers. ▶ Objectrelaties: Het ontwerp kan rekening houden met de interacties en relaties tussen de verschillende tools in de toolbox ▶ Omgevingsrelaties: Het ontwerp kan rekening houden met de relatie tussen de gebruiker en de fysieke omgeving. Het kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het creëren van ruimtes die een gevoel van welzijn bevorderen zoals rekening houden met de omgeving waarin de gesprekken gevoerd worden
LOVE	<p>Het designprincipe 'love' verwijst naar het streven om ontwerpen te creëren die een emotionele verbinding tot stand brengen en positieve gevoelens van genegenheid, voldoening en waardering oproepen bij zowel de brugfiguren als de potentiële lerenden. Het gaat erom ontwerpen te maken die niet alleen functioneel zijn en dus</p>



	<p>tot leer-impact leiden maar ook een diepere betekenis en een gevoel van genegenheid en plezier oproepen.</p> <p>Het kan betrekking hebben op emotionele aantrekkingskracht en gebruikservaring, ethiek en betrokkenheid (steun).</p> <p>Concreet verstaan we er ook onder: vriendelijkheid, vertrouwen, echtheid, empoweren, houding van niet alles weten, open, geïnteresseerd, warmte, veiligheid</p>
DIVERSSENSITIEF	<p>Het ontwerp moet rekening houden met inclusiviteit en toegankelijkheid van de gespreksmethodieken zodat ze geschikt zijn voor diverse gebruikersgroepen van potentiële lerenden.</p> <p>Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het ontwerpen van producten die rekening houden met Fysieke beperkingen, culturele diversiteit, taalverschillen, leeftijdsverschillen, genderidentiteit of andere aspecten van diversiteit komen daarbij op de radar.</p> <p>Het doel van diverssensitief ontwerp is om ervoor te zorgen dat de toolbox bruikbaar, betekenisvol en inclusief is voor een breed scala aan gebruikers.</p>
GEVEN EN NEMEN	<p>In het ontwerpproces willen we 'geven en nemen' faciliteren door bijv. van de toolbox een dynamische box te maken waarbij brugfiguren tools gebruiken maar er ook toevoegen die ze zelf ontwikkeld hebben. Good practices delen, mekaar inspireren.</p>
AUTONOMIE	<p>Het designprincipe 'autonomie' verwijst naar het creëren van ontwerpen die de brugfiguren en potentiële lerenden in staat stellen om zelfstandig keuzes te maken en controle te hebben over hun interacties, ervaringen en omgeving. Het richt zich op het bevorderen van de vrijheid en de empowerment van de gebruikers van de gespreksmethodieken, waarbij ontwerpen worden gemaakt die hen in staat stellen om eigenaarschap op te nemen.</p> <p>Dit vertaalt zich bijvoorbeeld in flexibiliteit, en keuzemogelijkheden door de behoeften, voorkeuren en doelen van gebruikers ondersteunen. Het betekent ook de vrijheid bieden om hun eigen pad te volgen.</p> <p>Dit principe erkent het belang van het respecteren van de individualiteit en de competenties van gebruikers, en het streeft naar het creëren van ontwerpen die hen in staat stellen om autonoom te handelen en hun eigen doelen te bereiken.</p>
PAKKENDE LEVENSTHEMA'S	<p>Pakkende levensthema's zijn vaak een startpunt om verbinding te leggen en leren bespreekbaar te maken. Het gaat dan bijv. om verlies van een partner, iemand in de omgeving die in penibele situatie verkeert, met pensioen gaan, kinderen (pubers), veranderen van job, huwelijk, vroegere leerervaringen, ...</p> <p>Het ontwerp sluit dicht aan bij de leefwereld van de potentiële lerende. Levensthema's zijn dus een middel om tot verbinding te komen en leervragen te ontlocken en krachtbronnen te detecteren – niet boven het hoofd, maar binnen de leefwereld van de potentiële lerende.</p>
EXPLORATIE	<p>Het designprincipe 'exploratie' verwijst naar het aanmoedigen van brugfiguren en potentieel lerenden om actief en nieuwsgierig de mogelijkheden te verkennen en te ontdekken. Het richt zich op het creëren van ontwerpen van gespreksmethodieken die</p>



	<p>ruimte bieden voor avontuur, ontdekking en het ontplooiën van creativiteit bij de participanten.</p> <p>Het designprincipe 'exploratie' kan op verschillende manieren worden toegepast zoals bijvoorbeeld beloningen en verrassingen, stap voor stap onthullingen, ruimte voor personalisatie.</p> <p>Het doel van het designprincipe 'exploratie' is om gebruikers een gevoel van nieuwsgierigheid, avontuur en vrijheid te geven bij het gebruik van de gespreksmethodieken. Door ruimte te bieden voor verkenning en ontdekking, stimuleert het ontwerp gebruikers om actief betrokken te zijn, nieuwe mogelijkheden te verkennen en hun eigen unieke interacties en ervaringen te creëren. Dit kan leiden tot een verhoogd gevoel van voldoening, betrokkenheid en plezier.</p> <p>Al doende leren en van daaruit zelf leervragen ontdekken.</p>
THEATER SCENOGRAPHIE	<p>Bij het ontwerp houden we ook in het achterhoofd dat de omgeving waarin het gesprek plaatsvindt en de gespreksmethodieken gehanteerd worden ook een positieve of versturende impact kunnen hebben. We denken aan 'natuur', 'praattafels in cafés', belang van nabijheid, individueel of in groep, outreachend,</p>
METACOGNITIE	<p>Het designprincipe 'metacognitie' verwijst naar het ontwerpen van systemen, producten of ervaringen die brugfiguren en potentiële lerenden ondersteunen bij het ontwikkelen van bewustzijn, begrip en meesterschap over hun eigen denkprocessen en leervermogen. Het richt zich op het bevorderen van reflectie, zelfregulatie en het vermogen om strategieën toe te passen om problemen op te lossen, beslissingen te nemen en effectief te leren.</p> <p>Het designprincipe 'metacognitie' kan op verschillende manieren worden toegepast zoals bijvoorbeeld zelfreflectie, feedback en feedforward, stappenplannen, checklists, ordeningsschema's, tips, tutorials, modellen.</p> <p>Het doel van het designprincipe 'metacognitie' is om gebruikers te ondersteunen bij het ontwikkelen van zelfbewustzijn, zelfregulatie en strategisch denken in relatie tot hun eigen leren en denkprocessen. Door ontwerpen te maken die metacognitieve vaardigheden en reflectie bevorderen, kunnen gebruikers effectiever leren, problemen oplossen en zichzelf verbeteren. Dit kan bijdragen aan een dieper begrip, langdurig leren en het ontwikkelen van levenslange leerstrategieën.</p>
RANDVOORWAARDEN	<p>Bij het ontwerp is het belangrijk ook te reflecteren over noodzakelijke randvoorwaarden om het gebruik van de gespreksmethodieken mogelijk te maken. Het gaat dan bijvoorbeeld om randvoorwaarden m.b.t. tijd, plaats, vertrouwelijk karakter, rust, veiligheid, sfeer.</p>

6.2. Eerste prototype 'gespreksmethodiek LLL': de toolbox

Doorheen het vooronderzoek verwierven we het voortschrijdend inzicht dat één enkele gespreksmethodiek onvoldoende zal zijn om leervragen te ontlocken bij deze diverse doelgroep en over de verschillende contexten heen. Op basis hiervan en de bovenstaande toegelichte designprincipes, kozen we voor het **ontwerpen van een toolbox** waarin in verschillende verschijningsvormen gespreksmethodieken worden binnengebracht.



De **Toolbox** is de concretisering van de methodologische aanpak en werd herwerkt op basis van de inzichten uit de feedbackmeeting met stakeholders (voor een overzicht van de feedback zie BIJLAGENB.5). De toolbox **bevat volgende onderdelen**:

- ▶ **MODEL** met achterliggend theoretisch kader.
- ▶ **TOOLS** die als gespreksmethodiek ingezet kunnen worden om het leren bespreekbaar te maken.
- ▶ **NAVIGATOR** die de brugfiguur ondersteunt bij het navigeren doorheen de toolbox en om specifieke tools te selecteren.
- ▶ **INSTRUCTIEFICHES** die de brugfiguur ondersteunen bij het oordeelkundig en impactvol inzetten van de gespreksmethodiek.
- ▶ **GESPREKSTECHNIEKEN** (evidence-informed) die best ingezet worden om impactvolle gesprekken te houden.

Onderstaand stellen we achtereenvolgens de toolbox, het model, de tools, de navigator, de instructiefiches en onze visie rond het opbouwen van een leernetwerk voor.

6.2.1 De toolbox

De toolbox is ontworpen vanuit een holistische benadering t.a.v. de potentiële lerende. Het doel van de toolbox is dus om een diversiteit aan gespreksmethodieken te bieden, zodat je kunt aanpassen aan de behoeften en kenmerken van de potentiële lerenden waarmee je werkt. Door verschillende tools te combineren, kun je een holistische en effectieve benadering ontwikkelen om potentiële lerenden te betrekken en te motiveren om te leren.

De toolbox is een startpunt. Vanuit het vooronderzoek hebben we een eerste set aan tools ontworpen die samen een eerste versie van de toolbox vormden. De toolbox kan gezien worden als een dynamisch instrument dat de volgende jaren – mede op basis van bijkomende behoeften uit het werkveld van brugfiguren – verder ontwikkeld kan worden. De toolbox zou in **een professionele leergemeenschap van brugfiguren** verder ontwikkeld kunnen worden en er zou ook via een centraal beheer toegang gegeven kunnen worden om kwaliteitsvolle – reeds bestaande – tools toe te voegen aan de toolbox. We denken dan bijvoorbeeld aan een aanpak zoals het succesvolle Klascement.

6.2.2 Model

Op leeravontuur. Leren is leven, leven is leren!

De toolbox is opgebouwd congruent met een achterliggend **eigen uitgewerkt model**. Dit model is tot stand gekomen na een grondige analyse en op basis van een grondige kennis in de literatuur rond coachende gespreksvoering en de jarenlange ervaring van de designers in het begeleiden van leer- en onderwijsprocessen.

Deze kennis werd vervolgens aangevuld met enkele belangrijke inzichten vanuit het vooronderzoek en de workshop met experts uit het werkveld. Zoals hierboven beschreven, werden de ontwerpprincipes die we destilleerden vanuit het vooronderzoek tijdens de workshop voorgelegd aan de deelnemers. Via een concept-mapping methodiek gingen we erover in cocreatie om verdere inzichten te verwerven.

Dit heeft geleid tot een **model met een holistische visie op leren en leven** (de mens als geheel benaderd). Doorheen het vooronderzoek werd immers al duidelijk dat de niet-lerende de facto niet bestaat en dat leren en leven nauw verbonden zijn.



Het model en de, daaraan gekoppelde, toolbox vertrekt dan ook vanuit de **metafoor van een leeravontuur** doorheen verschillende (nieuwe) werelden, met drempels en obstakels en het detecteren van groeikansen in een context waarbij leven en leren elkaar voeden. De brugfiguur en de potentiële lerenden gaan daarbij samen op ontdekkingsreis en samen op zoek naar eerdere (positieve) leer- en leefervaringen en vervolgens ook (samen) een volgende stap te zetten in het eigen leren.

In de metafoor wordt de holistische benadering visueel weergegeven door:

- ▶ Aarde – stedelijke context – ‘ik doe’
- ▶ Aarde – natuur – ‘ik leef’
- ▶ Aarde – bergketen – ‘ik groei’
- ▶ Aarde – op de oceaan – ‘ik spreek’
- ▶ Aarde – deep dive onder de waterlijn – ‘ik ontdek’
- ▶ Aarde – in de lucht – ‘ik reflecteer’
- ▶ Verder dan de aarde – de ruimte – ‘ik droom’

Figuur 4: Model ‘Op Leeravontuur’ – handgetekende versie



In de volgende paragrafen worden de acht **dimensies** van het model beknopt toegelicht en onderbouwd.

Ik verbind

De eerste dimensie in het achterliggende model focust op verbinding. **Verbinding** gaat over het creëren van een **vertrouwensband tussen de brugfiguur en de potentiële lerende** en het opbouwen van connectie. Een relatie van wederzijds vertrouwen en gelijkheid vormen daarbij het uitgangspunt. Betrokkenheid is immers (naast autonomie en competentie) een belangrijke psychologische basisbehoefte om tot ontwikkeling en leren te komen (Deci & Ryan, 2000). Actief luisteren, open vragen stellen en een oprechte interesse in de leef- en leerwereld van de potentiële lerende zijn daarbij centraal.

De brugfiguur dient vanuit dit principe in de gespreksvoering ruimte en tijd te maken om deze vertrouwensband op te bouwen vanuit gelijkheid en wederzijdse afhankelijkheid (Covey, 2013) en zich niet in een boven- en ondergeschikte positie te plaatsen. De brugfiguur wordt op die manier een reispartner in het (leer)traject.

Vanuit verbinding en vertrouwen kan de brugfiguur bijkomend in een volgend fase ook de rol opnemen van accountability-partner en zo de potentiële lerende indien nodig aanspreken, uitdagen, stretchen en/of feedback geven. Betrokkenheid impliceert immers ook het kunnen durven vragen van verantwoording bij het engagement dat is aangegaan (Deci & Ryan, 2000).

Daarnaast staat verbinding ook voor het connecteren en het zoeken naar **verbinding tussen potentiële lerenden** onderling bijv. mede-cursisten, een oudergroep, ... en/of zoeken naar een mogelijk leernetwerk in de thuiscontext.

Vervolgens staat verbinding ook voor het opbouwen van een **leerrelatie tussen brugfiguren onderling**. Deze dimensie wordt ondersteund door inzichten uit de literatuur over het belang van professionele leergemeenschappen in de ontwikkeling van (onderwijs)leerpraktijken (Schelfout et al., 2019) en ook de uitdrukkelijke behoefte van de huidige brugfiguren op het terrein zoals wij deze hebben gecapteerd tijdens het vooronderzoek. We kiezen er in dit project dan ook bewust voor om ook een **online leernetwerk** tussen brugfiguren op te zetten waar inzichten en goede praktijken met elkaar gedeeld kunnen worden en er ook ontmoetingsplaatsen tussen brugfiguren in **kleinere professionele leergemeenschappen** gefaciliteerd worden (Schelfout, Sprangers, 2019).

Verbinding betekent tenslotte ook sensitief zijn en oog hebben voor **culturele diversiteit**.

Ik ontdek

Een tweede dimensie in het model is het op zoek gaan naar significante (positieve) levenservaringen. Geïnspireerd door het oplossingsgericht coachen, ligt de focus op het **ontdekken en detecteren van krachtbronnen** en mogelijkheden en niet op enkel het zichtbaar maken van negatieve ervaringen, valkuilen en drempels (Caufman, 2015, Withmore, 2010). Door middel van de uitgewerkte gespreksmethodieken in de toolbox zal de brugfiguur samen met de potentiële lerende op zoek gaan naar eigen krachtbronnen, eigen **resources** en eerdere **(succes)ervaringen** zichtbaar maken. Welke stappen werden in het verleden succesvol gezet? Wat deed je net? Wat maakte dat je toen dat resultaat kon bereiken? De focus ligt met andere woorden op het zichtbaar maken en het benutten van het psychologisch kapitaal en het kernpotentieel van het individu (Korthagen en Nuyten, 2020).

De volgende stap betekent niet het ontdekken van een onbereikbare droom, maar het connecteren met de zone van de naaste ontwikkeling. Dat is het verschil tussen wat een lerende zonder hulp kan doen en wat hij of zij met hulp kan doen. Anders gezegd, de stap naar een zone dichtbij waar de potentiële lerende met een relatief kleine inspanning toch al leerwinst kan boeken (Vygotsky, 1978 – Zone of proximal development Theory). In de toolbox geven we vorm aan dit principe door middel van twee tools waarbij er één vertrekt vanuit de basisprincipes vanuit het krachtgericht coachen en de andere door het zichtbaar maken van beperkende overtuigingen door middel van 'uitlokkende' stellingen.



Ik leef

Zoals hierboven aangehaald, zijn leren en leven nauw verbonden met elkaar. De vierde dimensie in het model belicht dan ook het belang van de concrete context, **leef- en leerwereld** van de potentiële lerende.

Het is immers belangrijk om vanuit verbinding in dialoog en vanuit vergaande empathie inzicht te krijgen in de leef- en belevingswereld van potentiële lerende en zijn/haar dagelijkse realiteit. Wat maakt dat de potentiële lerende geen zichtbare leerbehoefte heeft? Wat maakt dat het individu vandaag de stap tot leren (nog) niet (heeft) gezet? Welke pakkende levensgebeurtenissen creëren drempels of net opstappen tot het formuleren van leervragen? Inzicht in de situatie AS IS geeft ook een beeld van de drempels en hinderpalen die maken dat de potentiële lerende het gevoel heeft vast te zitten en/of vandaag de volgende stap in zijn/haar persoonlijke ontwikkeling niet kan zetten.

Binnen de dimensie 'ik leef' focussen we ook op het belang van **vitaliteit** als een belangrijke randvoorwaarde om tot (levenslang) leren te komen. We vertrekken hierbij van de 8 dimensies uitgewerkt door Steven Poelmans (2022).

Ik droom

De vierde dimensie uit ons model is gebaseerd op de achterliggende principes van het **waarderend onderzoek** (Cooperrider & Withney, 2005). Het leren door te denken in mogelijkheden en oplossingen staan hierbij centraal. Uitgangspunt is immers dat de gewenste situatie al (deels) bestaat, maar nog verder ontdekt dient te worden. Vanuit de basisprincipes uit appreciative inquiry gaan we op zoek naar de dromen en meest fantastische toekomst die de potentiële lerende voor mogelijk kan houden. Verwondering en het stretchen van mogelijkheden staan daarbij centraal in vier fasen: verwonderen, verbeelden (dromen), verankeren en verwezenlijken. Beeld je eens in hoe het zou kunnen zijn? Hoe ziet jou meest fantastische toekomst eruit?

Niettegenstaande we er veelal voor kiezen outreachend aan de slag te gaan, dichtbij de wereld van de potentiële lerende, durven we ook te kiezen voor stretch. Om de potentiële lerende letterlijk uit hun leefwereld te halen, bieden we de mogelijkheid aan de 'leef' tool in de toolbox uit te voeren in de vorm van een wandelcoaching in de natuur. Letterlijk de natuur in trekken en zuurstof inademen heeft een bewezen impact op het welbevinden van individuen (White et al. 2019; Avonts, Keune & Remmen, 2023) wat vervolgens een impact heeft op het leren van mensen.

Ik groei

De vijfde dimensie focust op groei waarbij we vooral focussen op het zichtbaar maken van kleine en minder kleine stappen in het leer- en groeiproces. Het **vieren van successen** en het zichtbaar maken van tussentijdse mijlpalen is een belangrijke katalysator van bijkomende groei en het versterken van (zelf)vertrouwen. Het maakt met andere woorden vooruitgang zichtbaar, biedt de mogelijkheid om waardering te uiten aan de stappen die gezet zijn en bijkomende ondersteuning te bieden. Dit draagt bij tot het creëren van een groeimindset (Dweck, 2006). Ook Amabile en Kramer (2011) geven aan dat voortuitgang en het vieren van resultaten een sterke impact heeft om motivatie te stimuleren. Daarnaast geven we ook ruimte aan het bespreekbaar maken van mislukkingen als inherent onderdeel van groei (Verdonschot & Den Hollander, 2016).

Tenslotte dient leren en groei blijvend bespreekbaar gemaakt te worden door in te zetten op feedback en feedforward (Goldsmith, 2022).

Ik doe

Verandering vind je in beweging. De gespreksvoering is met andere woorden niet vrijblijvend, maar leidt toe naar het bepalen en nadien **stapsgewijs behalen van heldere doelstellingen**. De toolbox is dan per definitie ook actiegericht. De ontworpen methodieken stimuleren het individu om krachtige toekomstbeelden te formuleren,



mogelijke leervragen te benoemen en heldere (sub)doelen te bepalen. Dit doel wordt vervolgens stapsgewijs vertaald in praktische, realistische en realiseerbare subdoelen. Er wordt samen de volgende stap gezet.

Daarnaast kiezen we er geïnspireerd door het vooronderzoek en de workshop bewust voor om de (potentiële) lerende gedurende en na afloop van het traject zijn leerinzichten ook verder te laten delen met mogelijk nieuwe potentiële lerenden. De potentiële lerende brugfiguur is vervolgens mee een katalysator voor het verder stimuleren van leren.

Ik reflecteer

De voorlaatste dimensie van het model benadrukt het belang van **metacognitie** in het versterken van het leren van mensen. Metacognitie gaat over de kennis over het eigen leren en de eigen leerprocessen. Als iemand bijkomend inzicht krijgt in het eigen leren, kan deze zijn leerstrategie en -keuzes erop aanpassen.

Ik spreek

'Ik spreek' gaat over het bespreekbaar maken van het leren binnen de eigen leer- en leefwereld van de potentiële lerende. Communicatie staat hierbij centraal. Deze dimensie komt bij elk gesprek aan bod en dit doorheen het volledig proces en interactie tussen brugfiguur en potentiële lerende en focust op het steeds open communiceren over de gemaakte stappen en keuzes in het leerproces en het communiceren naar de personen en organisaties die betrokken zijn bij deze stap. Dit kan gaan over het bespreekbaar maken van doorbraken, resultaten, gebeurtenissen, stappen die gezet zijn, maar ook een ondersteuningsbehoefte. Op die manier kan er ook effectief verandering gerealiseerd worden en kan ook het leernetwerk dat eerder in het proces in kaart is gebracht, effectief worden gemobiliseerd.

6.2.3 Tools

Gekoppeld aan het model 'Leeravontuur' ontwierpen we 14 concrete tools verspreid over de verschillende dimensies (zie [Tabel 9](#)). Bij het ontwerp werd vertrokken van de boven geformuleerde designprincipes.

Tabel 9: Prototypes van gesprekstoos voor de brugfiguren

Dimensie	Tools	Impact
Ik verbind	De eerste stap	De brugfiguur denkt bewust na over hoe hij/zij het eerste gesprek kan aanknopen. De allereerste connectie met de potentieel lerende wordt gemaakt. Het ijs is gebroken. Het wordt bespreekbaar om afspraken te maken voor een gesprek.
Ik verbind	Theater	Met deze tool worden de brugfiguren ondersteund bij het reflecteren en bespreekbaar maken van de randvoorwaarden (plaats, tijd, sfeer, veiligheid, afspraken,...) van een goed gesprek en de basis leggen voor een vertrouwensrelatie en een wederzijds engagement.
Ik verbind	Love-foto	Door gebruik te maken van sterke beelden wordt al vanaf een eerste gesprek tussen de potentiële lerende en brugfiguur de basis gelegd om te komen tot verbinding en wederzijds vertrouwen. Aan de hand van foto's wordt in kaart gebracht wat groei en leren betekent voor de potentiële lerende met ruimte om bijkomend door te vragen. Daarnaast worden ook moeilijker bespreekbare thema's op een laagdrempelige manier bespreekbaar gemaakt.
Ik ontdek	Krachtpatser	Deze tool maakt het mogelijk om samen met de potentiële lerende op zoek te gaan naar diens kernpotentieel, resources en



		eigen mogelijkheden. Er wordt in gesprek op zoek gegaan naar zichtbare en onzichtbare overtuigingen door te focussen op wat iemand doet, wat iemand denkt en wat iemand zegt. Door de gerichte voorbeeldvragen worden concrete situaties beschreven en wordt de potentiële lerende uitgedaagd een stap te zetten van het denken in beperkingen naar het denken in mogelijkheden. Wat deed je al? Wat was de situatie precies? De metafoor van de ijsberg en het zoeken naar wat er zich onder de zeespiegel bevindt sluit naadloos aan bij de dimensie 'ik ontdek'.
Ik ontdek	Pamflet Roulette	Met de pamflet roulette wordt door middel van eerder stoute en (beperkt) provocerende stellingen verder op zoek gegaan naar onderliggende overtuigingen over leren en groei bij potentiële lerenden.
Ik leef	Pakkende levensgebeurtenissen	Door in dialoog te gaan over significante en pakkende levensgebeurtenissen wordt het vertrouwen verder versterkt, wordt er verder op zoek gegaan naar kansen en mogelijkheden m.b.t. leren, maar worden mogelijk ook potentiële leervragen ontlokt door specifiek in te zoomen op de huidige levenssituatie en levenscontext van de betrokkene en wordt er betekenis gegeven aan recente of minder recente levensgebeurtenissen zoals het verlies van een partner, het krijgen van kinderen en/of het overwinningen van persoonlijke tegenslagen. Vandaaruit wordt er in dialoog gegaan over het onderliggende gedrag en/of de onderliggende gedachte, emotie en overtuiging om zo de brug te maken naar een potentiële leerbehoefte.
Ik leef	Ik voel me goed	In deze tool wordt aan de hand van de dimensies van het model van Poelmans (2022) ingezoomd op de algehele vitaliteit van de potentiële lerende om zo mogelijke drempels en hinderpalen te detecteren. En om van daaruit kleine stappen te zetten naar vitaal leren.
Ik droom	Waarderend groeien	Op basis van de principes van 'appreciative inquiry' wordt de potentiële lerende door middel van deze tool gestretcht om vanuit een waarderende basishouding op zoek te gaan naar verwondering, en verbeelding. Als dit nu eens mogelijk zou zijn? Hoe zou deze droom er dan concreet uitzien? Om dan in een volgende fase kleine stappen te zetten in het verwezenlijken en verankeren van deze sprankelende toekomstvisie.
Ik groei	Successen en mislukkingen vieren	Groeien betekent ook het zichtbaar maken en vieren van (kleine) succeservaringen én eveneens het bespreekbaar maken en normaliseren van mislukkingen. Vallen is immers een inherent deel van groeien. Met deze tool wordt hier expliciet ruimte voor gemaakt en worden brugfiguren ondersteund om deze thema's zichtbaar en bespreekbaar te maken.
Ik groei	Feedforward	Gebaseerd op de principes van Goldsmith (2022) wordt in deze door het leren zelf zichtbaar gemaakt en vooral samen toekomstgericht gekeken naar verdere stappen die samengenomen kunnen worden. Deze worden uitgewerkt op basis van het principes van scenariomapping.



Ik doe	Routemap leren	Met deze tool wordt de potentiële lerende ondersteund in het stellen van concrete doelen en het vertalen ervan in concrete stappen en acties die genomen kunnen worden. Waar sta ik nu? Waar wil ik heen? Met wie ga ik op pad en wat is de volgende stap die ik zet? Door deze zichtbaar te maken heeft deze houvast en richting en kunnen deze stappen in een volgende stap ook bespreekbaar gemaakt worden door de brugfiguur.
Ik doe	Cadeaukaart	Vanuit de principes van wederkerigheid, geeft de (potentiële) lerende de inzichten en kennis die hij heeft vergaard doorheen het proces ook door aan een volgend potentiële lerende door middel van het geven van een concreet advies.
Ik reflecteer	Spreeken over leren	In deze tool faciliteren we metacognitieve reflectie en maken we leren op zich bespreekbaar.
Ik spreek	Communicatie navigator ²¹	Doorheen het volledige proces is het belangrijk om de stappen die genomen zijn steeds ook zichtbaar te maken en te communiceren naar de betrokken partners. Om de potentiële lerende hierbij te ondersteunen, werd de tool communicatie-navigator uitgewerkt.

6.2.4 Navigator

De 'navigator toolbox leeravontuur' is bedoeld als een ondersteunend instrument voor brugfiguren om oordeelkundig te navigeren doorheen de toolbox. De inschatting is dat minder ervaren brugfiguren de navigator een handig ondersteuningsinstrument kunnen vinden. De navigator is een soort classificatie-overzicht op basis van IK-boodschappen die de brugfiguren als vertrekpunt kunnen nemen ter voorbereiding van gesprekken en om te weten welke tools ze daarvoor kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld, de IK-boodschap 'Ik wil kennis maken' zal doorverwijzen naar 'Love-foto', terwijl de IK-boodschap 'Ik wil weten waarvan de persoon droomt' zal leiden tot de tools 'waardierend groeien'.

6.2.5 Instructiefiches

De instructiefiches maken onlosmakelijk deel uit van de toolbox. Ze vormen een aanvulling op de tools zodat brugfiguren goed voorbereid de tools kunnen inzetten.

We adviseren om op termijn naast instructiefiches ook **korte instructievideo's** te produceren om de herkenbaarheid, bruikbaarheid en de impact van de tools voor de potentiële lerende te verhogen.

6.2.6 Een (online) leernetwerk opbouwen

We zien de toolbox als een **dynamische** realiteit: via cocreatie kan de toolbox verder ontwikkeld worden de volgende jaren. De toolbox kan zo ontwikkeld worden tot een kennisbron voor diverse organisaties in Vlaanderen die leren laagdrempelig bespreekbaar willen maken bij potentiële lerenden. We ontvingen van één van de organisaties waarmee we in de onderzoeksfase in gesprek gingen de vraag naar specifieke gespreksmethodieken voor hun doelgroep en we vernamen dat ze zelf plannen hadden om gespreksmethodieken te ontwikkelen.

²¹ Let op! Deze communicatienavigator die gericht is op de potentiële lerenden is niet dezelfde als de navigator voor de toolbox die gericht is op de brugfiguren.



Gekoppeld aan de toolbox kan een **(ONLINE) leernetwerk** uitgebouwd worden wat de kenmerken heeft van een **professionele leergemeenschap**.

Om het leernetwerk te ontwikkelen is volgende ondersteuning nodig:

- ▶ rollen toewijzen (bijv. moderator, platformbeheerder, kwaliteitsbewaker, ...).
- ▶ faciliteren en ondersteunen van het leernetwerk dat we in een blended vorm zien: dominant digitaal maar wel met een drietal bijeenkomsten per jaar die 'live' zijn.
- ▶ ankerpersonen die garant staan voor de kwaliteitsbewaking.
- ▶ afspraken maken rond 'sharing' en 'intellectuele eigendom'.
- ▶ stimuleren van 'nemen' en 'geven'.
- ▶ uitwerken van een reputatiesysteem/beloningssysteem waarbij gebruikers creators van tools kunnen waarderen en de ontwikkelaars reputatie ontwikkelen.

Een toolbox kan dus verder ontwikkeld worden door het leernetwerk en is geen statisch gegeven. De **classificatie van nieuwe tools** kan gebeuren door de nieuwe tools onder te brengen bij één van de dimensies van het model.

6.3. Inzichten uit de testfase van prototypes

Voor een integraal en gedetailleerd overzicht van de bevindingen vanuit de testfase met betrekking tot de gespreksmethodieken verwijzen we naar de bijlagen waar zowel de bevindingen met betrekking tot de mini-training, onderzoeksactiviteiten als met betrekking tot de toolbox m.i.v. model, tools en instructiefiches aan bod komen. Hieronder leest u een geclusterde samenvatting van de bevindingen.

6.3.1 Methodologie en testdesign

- ▶ **Moeilijkheden tijdens de uitvoering van het testdesign.** Het oorspronkelijke onderzoeksdesign kon niet volledig gevolgd worden door talloze fricties, het te beperkte tijdsplan en mogelijke weerstand tegen het onderzoeksopzet (voornamelijk met betrekking tot het tijdsplan van het project en de praktische regelingen om het onderzoek te kunnen waarborgen) en het gebruik van tools binnen bepaalde testcondities. Hierdoor was sterke wendbaarheid nodig in de testconditie voor alle betrokkenen. Reeds in het vooronderzoek kwamen we te weten bij de respondenten – en dit vooral vanuit de component veldonderzoek – dat er ofwel geen enkele ofwel slechts een zeer beperkte ervaring is met het gebruik van tools om een betekenisvol gesprek te ondersteunen. We stelden ook vast in het vooronderzoek dat er weinig of geen tools voorhanden zijn voor coachende gespreksvoering met betrekking tot het thema 'leren'. We verwijzen hiervoor ook naar het vooronderzoek waar we dit reeds vaststelden. De tools die nu ontwikkeld werden zijn met andere woorden sterk pionierend. Een belangrijke voorwaarde die we formuleren om oordeelkundig met tools te werken als brugfiguur is enerzijds kennis over verwerven (bijv. door de instructiefiches grondig te lezen) en anderzijds getraind te worden in het gebruik van de tools. In de testconditie werd vooral geworsteld met een gebrek aan tijd om een grondige mini-training te kunnen doorlopen. Het is niet zinvol om tools te gebruiken zonder voorafgaande kennis en training. Het is belangrijk een cultuurverandering op te starten gelet op een cultureel bepaalde weerstand. Dit is inherent aan het proces dat we de volgende jaren in Vlaanderen moeten doorlopen. In het vooronderzoek kwamen we in contact met een beperkt aantal buitenlandse cases waar wél succesvol met tools gewerkt wordt maar waarbij dit ook deel uitmaakt van een sterk professionaliseringsprogramma. Toch heeft de testfase betekenisvolle resultaten, rijke feedback en bevindingen opgeleverd. We adviseren om in vervolgonderzoek (na implementatie) een stap te zetten naar effectiviteitsmeting (impact op leren).



- ▶ **User-centered aanpak:** grote betrokkenheid van een grote diversiteit aan stakeholders
- ▶ **Systemische aanpak:**
 - verschillende niveaus werden aangesproken
 - verschillende settings/sectoren werden aangesproken
 - verschillende procesfasen werden behandeld
- ▶ **Kwaliteitscriteria testing:**
 - *relevant:* er werd zeker een nood vastgesteld aan brugfiguren en ondersteunende gespreksmethodieken om leren bespreekbaar te maken
 - *consistent:* design van brugfiguren-profielen en toolbox is gebaseerd op literatuuronderzoek en bijkomend kwalitatief vooronderzoek
 - *praktisch bruikbaar:* de profielen van brugfiguren en de toolbox zijn mits aanpassingen praktisch bruikbaar. We adviseren om in een vervolgonderzoek de oorspronkelijk vormgegeven tools meer uitgebreid te onderzoeken in de praktijk via gespreksvoering met potentieel lerende en de toolbox op basis van deze feedback door te ontwikkelen en stap voor stap uit te breiden.
 - *effectief:* of de brugfiguren er effectief in slagen om impact te hebben op de gewenste outcomes mede op basis van de toolbox kon in het bestek van deze testing niet vastgesteld worden en werd niet onderzocht (impact op leren).
- ▶ Meerdere **iteraties/testings** zijn nog nodig in de toekomst
 - Uitgebreide testing in de setting 'niet-werk'
 - Mini-opleiding van halve dag uitbreiden naar volledige dag voor brugfiguren om een set van tools 'in te oefenen' 'Empowerment van brugfiguren
 - Alternatieve vormen van tools ontwikkelen (spelbox, kaartenset, ...)

6.3.2 Design en ontwerp van de toolbox

- ▶ Doorheen de testfase hebben we expliciet gevraagd naar input en suggesties tot het versterken en doorontwikkelen van de toolbox. We hebben ook feedback gevraagd op de instructiefiches en de navigator. Op basis van de analyse konden verschillende voorstellen worden gefilterd die de onderzoekers hebben ondersteund bij het doorontwikkelen en finaliseren van het ontwerp van de toolbox, zoals het ontdubbelen van bepaalde tools in een 'talige' versie en een versie met pictogrammen, concrete feedback naar taal, onduidelijkheden of vragen over de instructiefiches, voorstellen tot aanpassingen in het gebruik van visuals, kleuren,... Als bijlage nemen we een volledig overzicht op van de feedback per tool en de aanpassingen die werden doorgevoerd aan het prototype (zie bijlage B.5.2).
- ▶ Een belangrijke aanpassing die we hebben gedaan betreft de navigator. Doorheen de analyse merkten we dat de navigator niet of nauwelijks gebruikt werd doorheen de testfase. Op basis van de feedback hebben we beslist de oorspronkelijk ontwikkelde navigator te verwijderen uit de toolbox. We hebben een vereenvoudigde versie ontwikkeld waarbij twee 'levels' zijn aangebracht waaruit blijkt of de tool op 'entry level' of op 'senior level' zit (cfr koppeling met profielen brugfiguren) gekoppeld aan de instructiefiches. De onderzoekers stellen voor de navigator in de toekomst te heractiveren en in te oefenen tijdens een opleidingstraject voor brugfiguren.



6.3.3 Inhoudelijke conclusies

- ▶ Brugfiguren ervaren een initiële drempel alvorens effectief met tools aan de slag te gaan. Echter merken we dat - als ze de drempel overstappen en de tools effectief gebruiken- ze de voordelen ervaren van de inzet van tools om een gesprek meer betekenisvol en gestructureerd te laten verlopen. Het gebruik van tools wordt genuanceerd positief ervaren maar is gekoppeld aan het initiëren van een – voor Vlaanderen – behoorlijk nieuwe werkwijze (pioniersfase). In bepaalde gesprekken werden door een juiste vraagstelling elementen van een leercultuur spontaan ontlokt.
- ▶ Een belangrijke vaststelling is dat - ondanks de initiële weerstand - de brugfiguren die effectief een gesprek met gebruik van tools hebben uitgevoerd overwegend **positief** zijn. Ze lijken ook verder bereid met tools aan de slag te gaan. Meermaals benoemen ze de meerwaarde voor de gespreksvoering. Dit is een belangrijke vaststelling en argument voor verder onderzoek en experimenten met het gebruik van tools: eenmaal de drempel genomen en de tools effectief gebruikt (dus niet enkel bekeken en becommentarieerd), de positieve impact ervan ervaren wordt.
- ▶ De brugfiguren die effectief een betekenisvol gesprek over leren hebben gevoerd met behulp van de tools, benoemen volgende meerwaarde. De tools geven een leidraad aan de gesprekken, laten toe de potentieel lerende effectief te ondersteunen, gesprekken over leren te initiëren, betekenisvolle gesprekken over leren te verdiepen en/of complexe gesprekken structuur te geven. Ook voor de brugfiguren zelf blijken de tools een belangrijke leidraad en houvast.
- ▶ Het gebruiksgemak, tools die achteraf mee naar huis genomen kunnen worden of de houvast van een uitgeprinte leidraad worden ook als troef aan gehaald. Dit maakt een verschuiving mogelijk van het zuiver intuïtief voeren van gesprekken naar het voeren van gesprekken op basis van intuïtie en ervaring ondersteund door een krachtige set aan mogelijke tools. Verschillende brugfiguren vinden de lay-out van het prototype goed.
- ▶ Het gebruik van tools vereist een tafel in een ruimte en een tijdsblok om de tool toe te passen (**tijd en ruimte**). Een randvoorwaarde lijkt dan ook de beschikbaarheid van een ruimte of gesprekslokaal om de gesprekken te voeren. Sommige tools kunnen niet gehanteerd worden aan de machine of de productievloer en zijn enkel hanteerbaar in een afzonderlijk lokaal wat voor sommige een drempel is. De 'theater tool' die tijdens de testfase minder werd gebruikt, kan hierin ondersteunen.
- ▶ Het voeren van betekenisvolle gesprekken over leren met deze doelgroep vraagt bijkomend dat de brugfiguren hiervoor **tijd** (kunnen) investeren. De instructiefiches bij de tools geven telkens aan hoeveel tijd een bepaalde tool vraagt. Meerdere tools vragen vaak meer tijd, tijd die men niet altijd heeft. In een bedrijfscontext wordt er een tijdsdruk ervaren bij het voeren van de gesprekken.
- ▶ De tools zijn **breed inzetbaar** binnen leerloopbaanbegeleiding en kunnen ook ingezet worden binnen het volledige traject naar leren voor alle profielen van lerenden (dus breder dan enkel de doelgroep van dit onderzoek). Sommige tools zijn breder inzetbaar in het (leer)loopbaanbeleid van een bedrijf of organisatie.
- ▶ Zoals we ook eerder beschreven, komt uit de testfase naar voren dat het aangewezen is brugfiguren te **vormen en ondersteunen** in en bij het gebruik van de tools. Enkel dan kan de ontwikkelde gespreksmethodiek oordeelkundig worden gebruikt. Naast een vorming m.b.t. coachende gespreksvoering en het gebruik van tools, is er ook een behoefte naar het ondersteund te worden bij het outreachen om een eerste contact te leggen om tot een gesprek te komen. Deze bevinding wordt ondersteund door onze vaststelling dat ook de begeleiders van de pilootprojecten drempels ervaarden in het vinden en '**outreachen**' naar potentieel lerenden tot deelname aan de testfase.
- ▶ We hebben met andere woorden meer inzicht verworven over **succesfactoren om specifiek met gespreksmethodieken aan de slag te gaan**:
 - Grondige training van brugfiguren – een mini-training is ontoereikend.



- nood aan 'basis-antropologische training' van brugfiguren: hoe pik je sensitief signalen op die een startpunt kunnen zijn voor relatie-opbouw en bespreekbaar maken van leren.
 - Brugfiguren op voorhand het gebruik van tools laten inoefenen en de instructiefiches vooraf met hen bestuderen.
 - Sterker inzetten op randvoorwaarden (tijd, locatie, achtergrond).
 - (Beknopte) voorbereiding van de gesprekken. De tools kunnen hierin houvast bieden.
- ▶ De fricties die ervaren werden in sommige settings tijdens de interventie-fase kunnen gezien worden als een expressie van de bestaande drempels die het benaderen van deze doelgroep belemmeren. Hier dient eerst systemisch werk van gemaakt te worden door de onderliggende patronen te gaan bekijken en begrijpen voordat de brugfiguur überhaupt aan het werk kan en een gespreksmethodiek kan hanteren. Daarnaast dienen brugfiguren geïnitieerd te worden bij het hanteren en gebruiken van tools.

Belangrijk blijft om deze conclusies te lezen samen met de geformuleerde conclusies uit het vooronderzoek.

6.4. Doorontwikkelde gespreksmethodieken

onderzoeksvragen:

- ▶ Welke uitgewerkte gespreksmethodieken kunnen ingezet worden voor het faciliteren van een gesprek tussen brugfiguren en potentiële lerenden?

6.4.1 Redesign gespreksmethodieken

Op basis van de testresultaten en de feedback van de brugfiguren die met de tools aan de slag zijn gegaan en de analyse van de begeleiders van de pilootprojecten hebben we een reeks aanpassingen gedaan aan de verschillende tools. Daarnaast vernamen we vanuit de feedback dat in de toekomst ook andere 'formats' ontwikkeld zouden kunnen worden van de tools zoals bijv. een waaier-formaat met vragen of een spelbord.

In concreto werden volgende aanpassingen doorgevoerd:

1. een reeks vormelijke en tekstuele aanpassingen zoals gesuggereerd tijdens de testfase.
2. In de beperkte testconditie werden twee oorspronkelijk vormgegeven tools niet gebruikt en getest. Deze werden niet weerhouden in de finale versie van de toolbox, namelijk 'Theater' en 'Feedforward'.
3. Doorheen de testfase kregen we vanuit de klankbordgroep de suggestie om de uitgebreide toolbox te reduceren tot een beperkte selectie van tools. Dit zou de brugfiguren toelaten sneller hun weg te vinden in de toolbox en hen minder uitgebreid te moeten opleiding. Dit lijkt ons echter een gemiste kans, net omdat een ruimere selectie tools nog steeds toelaat om gecureerd te worden vanuit een specifieke setting. Concreet betekent dit dat bijv. de verantwoordelijke van een specifieke werksetting vanuit een grondige kennis van alle tools een voorselectie (cureren) kan maken om in een mini-training aan de specifieke brugfiguren voor te leggen en in te oefenen.
4. Op basis van de feedback hebben we beslist de oorspronkelijk ontwikkelde navigator te verwijderen uit de toolbox. Ook op basis van de feedback is de tool 'Ik voel me goed' niet weerhouden.
5. We hebben bijkomend aan de instructiefiches van elke tool de categorisering instapniveau en hoger expertise-niveau toegevoegd. Hierdoor wordt het cureren vergemakkelijkt en kan sneller een selectie gemaakt worden door de opdrachtgever om een beperkte selectie van tools aan te bieden aan de brugfiguren en deze hen aan te bieden.



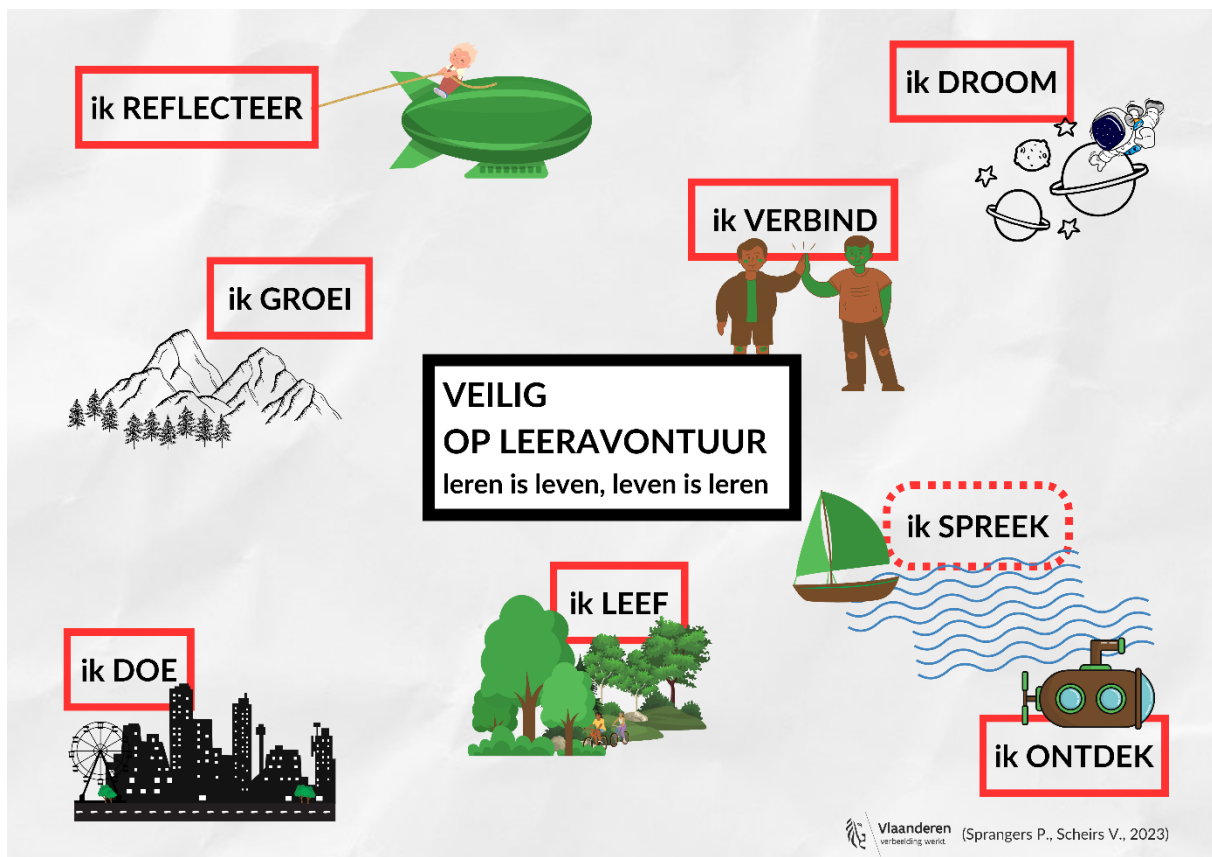
Indien vanuit wetenschappelijke evidentie het niet aangewezen was om specifieke aanpassingen te doen, hebben we er doordacht voor gekozen de suggesties en voorstellen niet te integreren in de finale toolbox. De finale prototype-versie van de tools en instructiefiches wordt samen met dit rapport opgeleverd. De opdrachtgever van dit onderzoek kan op basis hiervan keuzes maken m.b.t. het finale design van de tools.

6.4.2 Opgeleverde gespreksmethodieken/toolbox

Binnen de grenzen en randvoorwaarden van dit onderzoek leveren we een toolbox op bestaande uit volgende instrumenten:

- ▶ **Model** met dimensies.
- ▶ **Gespreksmethodieken** in de vorm van tools. Sommige tools werden ontduddeld in een 'woordelijk-talige'-versie en een puur visuele versie die ook inzetbaar is voor laaggeletterden.
- ▶ **Instructiefiches** per tool.

Alle bouwstenen van de toolbox zijn terug te vinden in bijlage B6 van dit rapport. We landen met een 'gedeeltelijk gedetailleerd eindproduct': de onderdelen van het product zijn concreet uitgewerkt en kunnen gebruikt worden door de doelgroep. Om te komen tot een 'volledig uitgewerkt eindproduct' is er nog een cyclus van beperkte doorontwikkeling nodig (zie aanbevelingen).



Tabel 10 geeft weer welke tools uiteindelijk zijn opgenomen in toolbox met telkens een korte beschrijving:

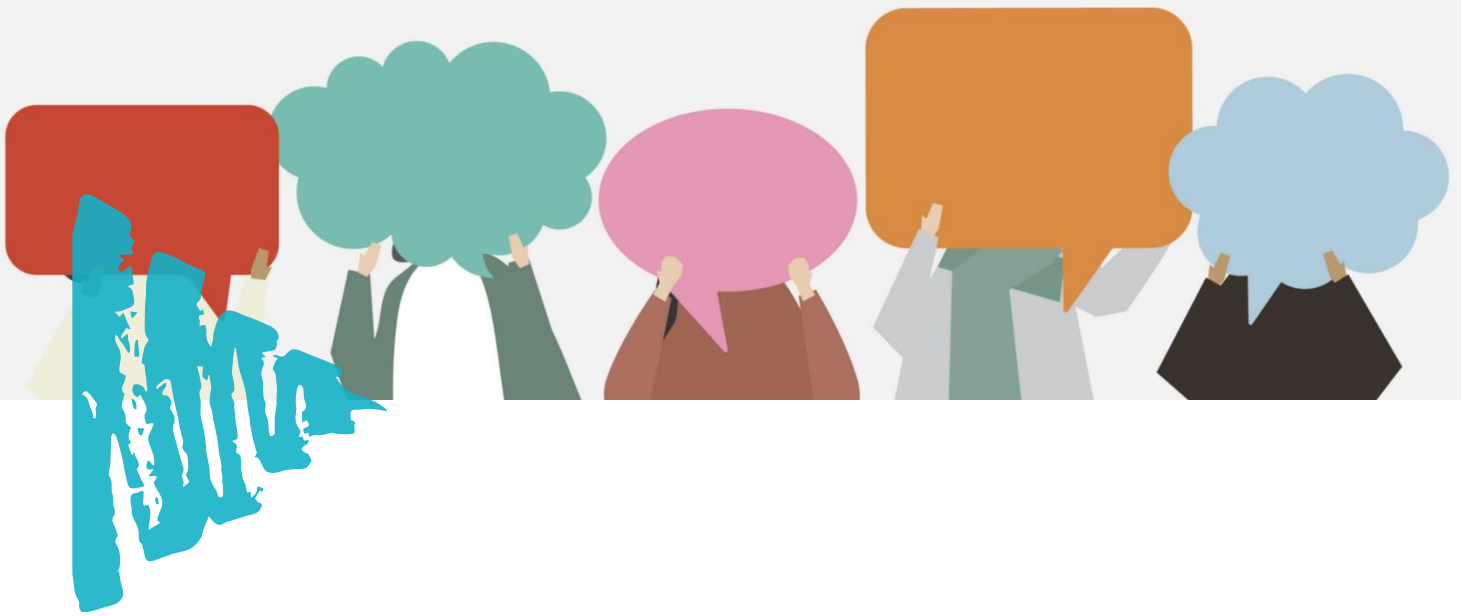
Tabel 10: Opgenomen tools in toolbox

Dimensie	Tools	Impact
Ik verbind	De eerste stap	De brugfiguur denkt bewust na over hoe hij/zij het eerste gesprek kan aanknopen. De allereerste connectie met de potentieel lerende wordt gemaakt. Het ijs is gebroken. Het wordt bespreekbaar om afspraken te maken voor een gesprek.
Ik verbind	Love-foto	Door gebruik te maken van sterke beelden wordt al vanaf een eerste gesprek tussen de potentiële lerende en brugfiguur de basis gelegd om te komen tot verbinding en wederzijds vertrouwen. Aan de hand van foto's wordt in kaart gebracht wat groei en leren betekent voor de potentiële lerende met ruimte om bijkomend door te vragen. Daarnaast worden ook moeilijker bespreekbare thema's op een laagdrempelige manier bespreekbaar gemaakt.
Ik ontdek	Krachtpatser	Deze tool maakt het mogelijk om samen met de potentiële lerende op zoek te gaan naar diens kernpotentieel, resources en eigen mogelijkheden. Er wordt in gesprek op zoek gegaan naar zichtbare en onzichtbare overtuigingen door te focussen op wat iemand doet, wat iemand denkt en wat iemand zegt. Door de gerichte voorbeeldvragen worden concrete situaties beschreven en wordt de potentiële lerende uitgedaagd een stap te zetten van het denken in beperkingen naar het denken in mogelijkheden. Wat deed je al? Wat was de situatie precies? De metafoor van de ijsberg en het zoeken naar wat er zich onder de zeespiegel bevindt sluit naadloos aan bij de dimensie 'ik ontdek'.
Ik ontdek	Leerroulette	Met de leerroulette wordt door middel van eerder stoute en (beperkt) provocerende stellingen verder op zoek gegaan naar onderliggende overtuigingen over leren en groei bij potentiële lerenden.
Ik leef	Pakkende levensgebeurtenissen	Door in dialoog te gaan over significante en pakkende levensgebeurtenissen wordt het vertrouwen verder versterkt, wordt er verder op zoek gegaan naar kansen en mogelijkheden m.b.t. leren, maar worden mogelijk ook potentiële leervragen ontlokt door specifiek in te zoomen op de huidige levenssituatie en levenscontext van de betrokkene en wordt er betekenis gegeven aan recente of minder recente levensgebeurtenissen zoals het verlies van een partner, het krijgen van kinderen en/of het overwinningen van persoonlijke tegenslagen. Vandaaruit wordt er in dialoog gegaan over het onderliggende gedrag en/of de onderliggende gedachte, emotie en overtuiging om zo de brug te maken naar een potentiële leerbehoefte.
Ik droom	Waarderend groeien	Op basis van de principes van 'appreciative inquiry' wordt de potentiële lerende door middel van deze tool gestretcht om vanuit een waarderende basishouding op zoek te gaan naar verwondering, en verbeelding. Als dit nu eens mogelijk zou zijn? Hoe zou deze droom er dan concreet uitzien? Om dan in een volgende fase kleine stappen te zetten in het verwezenlijken en verankeren van deze sprankelende toekomstvisie.



Ik groei	Successen en mislukkingen vieren	Groeien betekent ook het zichtbaar maken en vieren van (kleine) succeservaringen én eveneens het bespreekbaar maken en normaliseren van mislukkingen. Vallen is immers een inherent deel van groeien. Met deze tool wordt hier expliciet ruimte voor gemaakt en worden brugfiguren ondersteund om deze thema's zichtbaar en bespreekbaar te maken.
Ik doe	Routemap leren	Met deze tool wordt de potentiële lerende ondersteund in het stellen van concrete doelen en het vertalen ervan in concrete stappen en acties die genomen kunnen worden. Waar sta ik nu? Waar wil ik heen? Met wie ga ik op pad en wat is de volgende stap die ik zet? Door deze zichtbaar te maken heeft deze houvast en richting en kunnen deze stappen in een volgende stap ook bespreekbaar gemaakt worden door de brugfiguur.
Ik doe	Cadeaukaart	Vanuit de principes van wederkerigheid, geeft de (potentiële) lerende de inzichten en kennis die hij heeft vergaard doorheen het proces ook door aan een volgend potentiële lerende door middel van het geven van een concreet advies.
Ik reflecteer	Spreken over leren	In deze tool faciliteren we metacognitieve reflectie en maken we leren op zich bespreekbaar.
Ik spreek	Communicatie navigator	Doorheen het volledige proces is het belangrijk om de stappen die genomen zijn steeds ook zichtbaar te maken en te communiceren naar de betrokken partners. Om de potentiële lerende hierbij te ondersteunen, werd de tool communicatie-navigator uitgewerkt.





7 / Conclusies en aanbevelingen

7.1. Slotconclusies

Dit onderzoek omvatte drie grote doelstellingen: het ontwikkelen van een concept voor 'brugfiguren LLL', het opstellen van een handleiding voor organisaties en lokale besturen om met deze brugfiguren aan de slag te gaan, en de ontwikkeling van een gespreksmethodiek die brugfiguren kunnen inzetten in gesprekken met potentiële lerenden. Een samenvatting van de onderzoeksresultaten en de ontwikkelde concepten voor de brugfiguur en de gespreksmethodiek is terug te vinden in de managementsamenvatting. Dit eindrapport sluiten we af met enkele slotconclusies en formuleren aanbevelingen die vorm kunnen geven aan vervolgstappen bij diverse actoren in het veld LLL.

DOELGROEP POTENTIËLE LERENDEN

Het onderzoek focuste op twee profielen uit het onderzoek van de OESO 'The Faces of Learners in Flanders: a segmentation approach' (2022). Tijdens het onderzoek werd echter duidelijk dat 'brugfiguren LLL' niet enkel voor deze profielen waarde inhouden, noch dat het wenselijk is dat ze zich tot louter deze profielen zouden beperken. Brugfiguren kunnen echter voor een brede groep van burgers die drempels tot leren ervaren meerwaarde bieden, ongeacht welk type (leer)drempel men ervaart of de hardnekkigheid ervan.

Toch zal het van essentieel belang zijn om tegelijk toch voldoende aandacht te blijven besteden aan die doelgroepen van burgers die met hardnekkige drempels geconfronteerd worden. Voornamelijk het connecteren met deze groep van burgers vraagt veel tijd en een langdurig engagement van brugfiguren om deze groep burgers te trachten te bereiken, ermee te connecteren en hen te motiveren richting een traject naar leren.

We stelden daarnaast wel vast tijdens het onderzoek dat sommige burgers met dermate hardnekkige drempels geconfronteerd worden dat leren nog niet aan de orde blijkt (bijv. wanneer basisbehoeften nog niet of onvoldoende gewaarborgd zijn). Het gaat dan concreet om een kwetsbaarheid die burgers opbouwen vanuit laaggeletterdheid, armoede, onvoldoende psychologisch welzijn, een moeilijke familiale- en thuissituatie, financiële kopzorgen of een onvoldoende uitgebouwd (sociaal) netwerk. Het is daarom belangrijk dat brugfiguren steeds nagaan tijdens het leggen van connecties met burgers, en zeker bij kwetsbare burgers, of het aanvangen van een traject naar leren mogelijk is. Daarnaast blijft het essentieel om bij deze groep van kwetsbare burgers extra in te zetten op het leggen van connecties en dit voldoende tijd te geven, dringende hulpvragen/noden te ondersteunen en continuïteit te bieden in de ondersteuning.



BRUGFIGUREN

We ontwikkelden binnen dit onderzoek een basisconcept voor 'brugfiguren LLL'. Dit concept omvat een definitie en enkele basiskenmerken, omschrijft de rollen en taken die een brugfiguur kan opnemen en uitvoeren, en geeft een standaard stappenplan weer waarmee een brugfiguur een individuele of collectieve begeleiding van potentiële lerenden kan aanpakken. Het basisconcept is breed ingezet en laat een ruime vertaalslag naar diverse contexten (werkplekken, lokale contexten/buurtten, ...) en actoren (professionals, vrijwilligers, ...) toe om met brugfiguren aan de slag te gaan.

Om dit brede basisconcept meer tastbaar te maken voor het praktijkveld en om er binnen organisaties of lokale besturen mee aan de slag te gaan, ontwikkelden we vijf concrete profielen. Deze profielen geven elk op een eigen unieke manier een concrete invulling aan het basisconcept. Het is echter essentieel te benadrukken dat deze profielen niet rigide zijn en louter een houvast bieden of potentiële richting aangeven. Het moment dat organisaties of lokale besturen met de profielen aan de slag gaan, is het van belang dat men telkens kijkt hoe de voor hun context relevante profielen kunnen landen binnen hun organisatie. De profielfiches kunnen vervolgens op basis van de gewenste vertaling binnen de eigen organisatie bijgestuurd worden. Wel blijft het daarbij essentieel dat ondanks de bijstellingen voldaan wordt aan de basiskenmerken van het basisconcept.

Daarnaast zou via vervolgprojecten of door het opbouwen van uitgebreide praktijkervaring diepgaander inzicht in het basisconcept en de profielen verworven kunnen worden die tot nieuwe bijstellingen kunnen leiden. Evenzeer zouden via vervolgprojecten nieuwe invullingen van het basisconcept kunnen ontstaan. De huidige vijf profielen kwamen tot stand binnen dit onderzoek op basis van een reeks onderzoeksactiviteiten die werden uitgevoerd binnen een afbakening aangegeven vanuit het bestek van deze opdracht. Het verkennen van andere contexten of extra testomgevingen leidt mogelijk tot de detectie van nieuwe profielen.

Binnen dit onderzoek werd gefocust op de context van werkplekken en enkele contexten buiten de werkplek. We konden vaststellen hoezeer elk van deze contexten gekenmerkt wordt door een eigen karakter en uitdagingen die het concept van de brugfiguur en de implementatie ervan in de context beïnvloeden.

Zo stelden we op werkplekken de uitdaging vast om een laagdrempelig concept voor de brugfiguur LLL te ontwikkelen waarbij enerzijds de neutrale houding en informele aanpak van de brugfiguur dichtbij de potentiële lerenden belangrijk is (zodat bijv. een brede definitie op leren gehanteerd wordt, werknemers ook informatie krijgen over hun individuele opleidingsrechten, ...), maar anderzijds tegelijk niet de brugfiguur maar wel de leidinggevende veelal het mandaat heeft om te bepalen of de potentiële lerende een opleiding op of vanuit de werkplek kan volgen. Het is dan ook een mogelijke valkuil dat brugfiguren werknemers enthousiast maken voor het volgen van een (interne) opleiding, maar de lerende vervolgens bij een leidinggevende er geen toestemming voor krijgt. Brugfiguren LLL op de werkplek zullen met deze spanning tussen loopbaan- en organisatiebelangen geconfronteerd worden. Daarnaast bestaat het risico vandaag dat het concept voornamelijk uitgerold zal worden bij organisaties die reeds sterk op leren inzetten, en juist niet bij organisaties waar brugfiguren de grootste meerwaarde zouden kunnen betekenen.

Bovenstaande uitdagingen tonen aan hoe belangrijk het is te blijven inzetten op de transitie naar lerende organisaties in Vlaanderen en het opnemen van (een brede visie op) leren in de strategische doelstellingen van de organisatie. Bovendien wordt het belangrijk om naast het top-down stimuleren om brugfiguren te implementeren, ook in te zetten op bottom-up implementatie waarbij het concept van brugfiguren ook via de sectoren of vakbonden ingang kan vinden in organisaties.

Buiten de werkplek, in buurt- of lokale contexten, konden we evenzeer belangrijke uitdagingen vaststellen. Binnen deze lokale contexten zijn naast brugfiguren een groot aantal andere partners actief in het netwerk rondom potentiële lerenden. Naast het verenigen van al deze partners in een gezamenlijk netwerk zal het voor brugfiguren belangrijk zijn om continu up-to-date te blijven met de werking en dienstverlening/aanbod van al deze partners. Dit is echter essentieel om een kwaliteitsvolle doorverwijzing te garanderen voor potentiële lerenden. Bovendien



zal het ook belangrijk zijn dat er voldoende afstemming komt tussen al deze partners. Deze afstemming zal belangrijk zijn om het geheel aan begeleiders actief rondom de potentiële lerenden complementair op elkaars werking te laten aansluiten en om de terminologie van elk van de begeleiders (bijv. brugfiguur onderwijs, brugfiguur LLL, ...) voldoende eenduidig op elkaar af te stemmen.

De bovenstaande omschreven uitdagingen in de diverse contexten tonen aan hoezeer het essentieel zal zijn dat aan de - binnen dit eindrapport gedefinieerde- randvoorwaarden voldaan wordt wanneer met brugfiguren aan de slag gegaan wordt. Zo zullen onder meer een voldoende uitgebreid en doordacht implementatietraject, het voorzien van voldoende training en coaching voor brugfiguren, en kwaliteitsvolle en beschikbare informatie op maat van de eigen context leiden tot een succesvol slagen van het concept.

GESPREKSMETHODIEK

We definiëren een gespreksmethodiek als volgt:

Een ondersteunende leidraad gehanteerd door de gesprekspartner die het individu aanzet tot reflectie. Een gespreksmethodiek kan in verschillende verschijningsvormen voorkomen zoals bijv. een gestructureerde vragenlijst, een tool, een stappenplan, een beslissingsboom,... Een gespreksmethodiek in de context van begeleiding richting levenslang leren is gericht op het ontdekken van een leervraag, het aanjagen en het activeren van een latente leervraag en/of het overwinnen van een drempel of hinderpaal die het leren belemmert. Via de gespreksmethodiek wordt het individu ondersteund bij het zetten van de eerstvolgende stap. De methodiek stelt het individu in staat zijn/haar gedachten gestructureerd onder woorden te brengen zodat ze tot zelfinzicht en -reflectie komen.

(Sprangers, Scheirs, 2023)

We beluisterden best practices in Vlaanderen en internationaal en de meeste bestaande brugfiguren geven aan geen specifieke gespreksmethodieken of tools te hanteren. Het gebruik van tools is eerder uitzonderlijk. Er wordt wel af en toe gewerkt vanuit principes van een model of aanpak (bijv. een specifiek coachingmodel). In Vlaanderen werken brugfiguren dominant intuïtief en hanteren ze een sterk empathische gespreksaanpak. Er bestaat ook versnippering en er wordt op eilandjes gewerkt vanuit een specifieke context of setting.

Bijkomend hebben we meermaals ervaren bij respondenten dat er een vorm van 'institutioneel wantrouwen' is naar de overheid toe die hen door 'te snelle' transities 'dwingen tot leren'. Dat wordt kwalijk genomen en vormt – samen met negatieve leerervaringen uit het verleden – een drempel om (terug) tot leren te komen. Het concrete voorbeeld van 'mijnburgerprofiel.be' werd meermaals genoemd als metafoor voor een digitaliserende samenleving waarbij mensen eenvoudige diensten zoals een afspraak maken bij een arts niet meer zelfstandig kunnen doen.

Willen we mensen 'opleiden' in een werkcontext of willen we mensen voorbereiden in een werkcontext op een wereld in volle verandering, dan kiezen we met de toolbox bewust voor een holistische benadering die verder gaat dan 'opleiding' en enkel de context van werk. De toolbox die we ontworpen hebben is dus niet geconcipeerd voor één specifieke context wat niet betekent dat in de toekomst tools toegevoegd kunnen worden met een focus op een meer specifieke context of setting.

We ontwikkelden een methodologie bestaande uit een model, tools en instructiefiches. De dimensies van het model zijn: 'ik reflecteer', 'ik groei', 'ik leef', 'ik droom', 'ik spreek', 'ik ontdek' en 'ik doe'. Het achterliggende model



vormt het theoretisch kader en werkt verder op principes van coachende gespreksvoering. De toolbox werd ontwikkeld via ontwerpend onderzoek en vertrekt vanuit een set van designprincipes. De toolbox (verzameling van tools en instructiefiches) is een dynamisch instrument dat de volgende jaren door een professionele leergemeenschap van brugfiguren, ondersteund door een centrale kwaliteitsbewakende instantie (bijvoorbeeld naar het model van Klascement) kan doorontwikkeld worden. De toolbox respecteert de autonomie van de brugfiguur in de keuze van de tools om de gesprekken te verrijken. Op basis van de gedetecteerde behoeften kan de brugfiguur stap voor stap navigeren doorheen de toolbox en via voortschrijdend inzicht andere navigatiepaden bewandelen.

Het is aangewezen dat brugfiguren die de toolbox hanteren een basiskunde hebben in coachende gespreksvoering en dus een krachtig gesprek kunnen voeren. Het gaat daarbij om een coachende stijl en geen mentorstijl om samen leernoden te bepalen die komen vanuit de coachee. Zo kan het voorkomen dat de brugfiguur in een spanningsveld terechtkomt tussen (zie definitie brugfiguur) de grondhouding van 'ondersteunen en niet sturen' versus bijvoorbeeld dwingende leernoden vanuit een werkgever. Via de tools kunnen de gesprekspartners hierop inspelen en op 'leeravontuur' gaan om duurzame loopbanen uit te bouwen.

7.2. Aanbevelingen

Op basis van de resultaten kunnen we volgende aanbevelingen formuleren op beleidsniveau:

- ▶ sensibiliseer en mobiliseer de verschillende stakeholders rond het begrip brugfiguren en de tools.
- ▶ zet in op verder onderzoek en doorontwikkeling van tools en opleiding.
- ▶ blijf de omslag naar lerende organisaties stimuleren om de uitbouw en implementatie van brugfiguren LLL te ondersteunen.
- ▶ integreer brugfiguren structureel in de huidige en toekomstige initiatieven voor lerende organisaties.
- ▶ integreer brugfiguren structureel in de huidige en toekomstige beleidsinitiatieven voor levenslang leren.
- ▶ zet in op de regionale uitbouw van leerwinkels.

Hou bij deze aanbevelingen maximaal rekening met de rollen en kenmerken van brugfiguren zoals ze in dit rapport beschreven zijn, bijv. een brugfiguur moet vertrouwen kunnen wekken, neutraal en veelal informeel, maar op een zichtbare manier, kunnen werken, hij moet zich aanpassen aan de context en op maat van de potentiële lerenden (holistisch, laagdrempelig en outreachend), met de nodige deskundigheid, en in een breed netwerk...

SENSIBILISEER EN MOBILISEER DE VERSCHILLENDE STAKEHOLDERS ROND HET BEGRIP BRUGFIGUREN EN DE TOOLS

- ▶ Concreet start dit met de **disseminatie van de projectresultaten** met het eindrapport en de ontwikkelde instrumenten via de netwerken van de relevante departementen, het partnerschap levenslang leren, sectorfondsen, werkgeversorganisaties, vakbonden, VVSG, VLOR, SERV etc. Gebruik hiervoor de gewoonlijke kanalen zoals mail, de nieuwsbrief en website om het rapport en de tools te verspreiden.
- ▶ Ga in tweede instantie ook **aan de slag met de kennis en tools met relevante stakeholders** uit de verschillende contexten om de stakeholders te mobiliseren.
 - Organiseer kort na de publicatie van het rapport **info- en demosessies** om het concept en de tools toe te lichten. Bijvoorbeeld, concreet zou (Europa) WSE een infosessie kunnen organiseren voor de stakeholders van de leerecosystemen, digibanken en AMIF, naar het voorbeeld van de infosessie over communicatie en samenwerking bij leerecosystemen.
 - Focus bij een volgende **Inspiratiedag Levenslang leren** op begeleiding en toeleiding. Tijdens deze dag kunnen bestaande kennis en tools gedeeld worden over de brugfiguren aan de deelnemers. Zorg



ervoor dat de deelnemers niet enkel geprikkeld worden door de informatie, maar ook meteen ondersteuning krijgen om ermee aan de slag te gaan. Andersom kan het de gelegenheid bieden om nieuwe kennis en tools te verzamelen die vanuit de deelnemers komen.

- Het zou waardevol zijn actoren samen te brengen in een **professionele leergemeenschap (PLG)**. In de PLG kunnen allerlei vormen van leren gaande van 'sharing' tot creatieleren in de praktijk gebracht worden. De leergemeenschap kan ook nieuwe tools ontwikkelen voor de toolbox op basis van concreet gedetecteerde behoeften. Mogelijk is het bijkomend interessant een aparte PLG op te richten voor coördinatoren van brugfiguren die zelf niet het métier van brugfiguur uitoefenen. In deze PLG's kunnen brugfiguren mekaar ontmoeten over de contexten heen en leren van en met elkaar.
- ▶ Gebruik het **mobiliserend initiatief 'Opschalen en versnellen van levenslang leren in Vlaanderen'** om het concept en de tools bottom-up te dissemineren, om relevante stakeholders te sensibiliseren, mobiliseren en te connecteren rond het thema, en resterende vraagstukken binnen het project via het spoor innoveren onder de loep te nemen.
- ▶ De databank met contactgegevens verzameld voor het **Werkveld LLL** kan ingezet worden om gericht per doelgroep aparte communicatie en mobiliseringsstrategieën op te stellen, bijv. beleidsmakers, adviseurs, belangenbehartigers versus toeleiders/begeleiders. Probeer op deze manier een groter publiek te bereiken dan de stakeholders die nu bereikt worden via de nieuwsbrieven of website.

ZET IN OP VERDER ONDERZOEK EN DOORONTWIKKELING VAN TOOLS EN OPLEIDING

- ▶ Overweeg een **Europa-WSE-oproep** naar analogie met de leerecosystemen met **experimentele proeftuinen** in verschillende contexten en met een flankerende begeleidingsopdracht en onderzoeksopdracht. De huidige opdracht heeft een eerste ontwikkeling gemaakt en getest van het basisconcept brugfiguren, de profielen en gespreksmethodieken, maar het is duidelijk dat deze profielen, tools, maar ook de handleiding verder getest moeten worden in meer contexten en bij meer brugfiguren en potentiële lerenden. Bij een nieuwe oproep worden via de begeleidingsopdracht de kennis en instrumenten van deze opdracht met de verschillende richtlijnen zo veel mogelijk meegegeven en worden de projecten ondersteund om met behulp van de richtlijnen het project uit te voeren, met voldoende ruimte om de brugfiguren en de tools op maat van hun project te vertalen naar de eigen context en uit te voeren. Bij de begeleidingsopdracht dienen ook lerende netwerken opgestart te worden om over de projecten heen te leren. De onderzoeksopdracht haalt de nieuwe lessen uit de proeftuinen en kan zo het concept van brugfiguren en haar tools verfijnen.
- ▶ Zet vanuit het Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen in op **praktijkgericht vervolgonderzoek** om **blinde vlekken** in het begeleiden van een **traject naar leren** en de **implementatie van brugfiguren** verder op te lichten. We denken daarbij onder meer aan volgend onderzoek:
 - (1) inzicht verwerven in hoe diverse leerdrempels (inclusief cultuursensitieve en diverssensitieve drempels) in diverse contexten op een kwaliteitsvolle manier gecounterd of overwonnen kunnen worden.
 - (2) het verder exploreren van de competenties leernoodsensitiviteit en leerdrempelsensitiviteit en de wijze waarop deze competenties ontwikkeld kunnen worden.
 - (3) het verder exploreren van het profiel 'leerambassadeur in het socioculturele en -sportieve veld. Tijdens het vooronderzoek konden we in de praktijk kennismaken met burgers die deze rol in buurthuizen, moedergroepen, ... opnemen en erin slagen andere burgers te enthousiasmeren tot deelname aan leren. Via de testfase konden we echter onvoldoende zicht krijgen op hun ondersteuningsnaden en de wijze waarop een ambassadeurswerking door outreachende leerloopbaanbegeleiders opgezet kan worden.
 - (4) inzicht verwerven in andere inrijpoorten om brugfiguren te initialiseren binnen organisaties/lokale contexten. De huidige opdracht focuste vanuit zijn doelstellingen op de inrijpoort vanuit



organisaties/lokale besturen zelf (zie doelstelling 2 voor het ontwikkelen van een handleiding voor organisaties en lokale besturen om met brugfiguren aan de slag te gaan). Deze inrijpoort vanuit de organisatie bevat echter het risico dat enkel organisaties die reeds op leren inzetten met het concept aan de slag zullen gaan. Om ook kwetsbare organisaties mee te krijgen, kan vervolgonderzoek verder onderzoeken welke andere inrijpoorten mogelijk zijn (bijv. brugfiguren zelf die initiatief nemen, vanuit vakbond, ...) en welke randvoorwaarden in die gevallen gelden. Brugfiguren kunnen namelijk zelf ook een hefboom zijn om leren en opleiding meer op de agenda te krijgen binnen organisaties.

- ▶ Voorzie vanuit (opdrachten van) het Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen op een **doorontwikkeling van de tools, instructiefiches, handleidingen en opleidingen**. Hou rekening met de verschillende bevindingen uit de testfase (zie o.a. 6.3.3 en Bijlagen B.5):
 - **Ten eerste - de ontwikkelde gesprekstoets**, wat betreft format, definitief grafisch design, toevoeging van foto's, intellectuele eigendom,
 - **Ten tweede - de instructiefiches per tool**, zo bijvoorbeeld. via alternatieve media (website, instructievideo's, leerpaden, ...).
 - **Ten derde - handleidingen:**
 - Wanneer deze **handleiding voor organisaties** doorontwikkeld zou worden, bijvoorbeeld voor specifieke profielen of organisaties, raden we aan om ook de copywriting professioneel te laten schrijven, en te laten nalezen door de beoogde doelgroep. Op deze manier kan gegarandeerd worden dat het taalgebruik aansluit bij de lezers. Ook is het opportuun om hier nog meer in te zetten op het visueel maken van de handleiding, bijvoorbeeld door het toevoegen van afbeeldingen met voorbeelden van wervingsberichten, leeractiviteiten of specifiek geselecteerde gesprekstoets. Aangezien deze handleiding nog niet getest is, raden we aan om dat te doen bij potentiële gebruikers.
 - Daarnaast is het ook belangrijk om, complementair aan deze handleiding voor organisaties, een **handleiding voor brugfiguren te voorzien**. Deze handleiding heeft tot doel om hen een goed inzicht te geven in hun rol, taken en handvatten aan te reiken om concreet aan de slag te gaan. In zo'n handleiding zou ook een zelfscan opgenomen kunnen worden waarin iemand in bijv. 10 vragen kan inschatten of hij geschikt is voor de rol als brugfiguur en wat zijn sterktes/werkpunten zijn. Met een laagdrempelige vragenlijst kunnen mensen zich gemakkelijk herkennen in het profiel en dit kan de motivatie verhogen.
 - Verder is eveneens de ontwikkeling van een **handleiding** aangewezen voor sectorale vormingsfondsen of andere **leeraanbieders** die opleiding wensen op te zetten voor brugfiguren die met het concept aan de slag wensen te gaan.
 - **Facultatief – een navigator** die brugfiguren kan ondersteunen bij het selecteren van de juiste tool tijdens een begeleiding. Voor de ontwikkeling van deze navigator suggereren we om de doorontwikkeling van deze navigator breder te trekken dan de tools ontwikkeld binnen dit project. We denken daarbij aan tools ontwikkeld in het kader van EVC-begeleiding²², tools ontwikkeld in leerwinkels, ... Het geheel van deze tools zou verzameld en samengebracht kunnen worden op één platform (bijv. website LLL). Via de navigator/keuzewijzer zouden brugfiguren in de diverse leercontexten tools op het platform kunnen leren kennen en selecteren voor hun begeleiding. Het verder uitdenken van dit platform zou gekoppeld kunnen worden aan één van de innovatiesessies binnen het mobiliserend initiatief 'Opschalen en versnellen LLL'.
 - **Facultatief - gesprekskaarten:**

²² Zie [Hoe ziet de EVC-begeleiding eruit? | Vlaanderen.be](#) en [de inventaris van bestaande tools voor begeleiding](#)



- In een **vervolgproject** zouden bijkomend voor een selectie van tools kleine gesprekskaarten gemaakt kunnen worden die de brugfiguur bij de hand kan houden met daarin bijv. suggestievragen en gesprekstips (houding, vraagstelling, non verbale communicatie, ...). In de instructiefiches werden reeds enkele suggestievragen toegevoegd, maar er zouden bijkomend **kaartjes** vormgegeven kunnen worden enkel met de gespreksuggesties.
- ▶ Stimuleer vanuit het Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen de **ontwikkeling van opleiding(en)** voor brugfiguren. Vanuit het onderzoek blijkt opleiding een cruciale voorwaarde om tot een succesvolle werking met brugfiguren en een succesvolle inzet van de toolbox te kunnen komen. Werk een opleidingsjabloon uit dat organisaties en opleidingsverstrekkers flexibel kunnen aanpassen naargelang de context, profielen van de brugfiguren en de doelgroepen van potentiële lerenden.
 - Als vertrekpunt voor de ontwikkeling van deze opleidingen kunnen hiervoor de ontwikkelde mini-trainingen en train-the-trainer binnen deze studieopdracht gebruikt worden, alsook de geformuleerde primaire opleidingsnoden per profiel en omschreven randvoorwaarden voor opleiding in het eindrapport.
 - Ga in dialoog met diverse actoren in het werkveld LLL om na te gaan welke partners opleiding en intervisie kunnen ontwikkelen en aanbieden, en een professionele leergemeenschap kunnen opzetten. We denken daarbij onder meer aan de sectorale vormingsfondsen en de VDAB voor brugfiguren op de werkplek, en de leerwinkels, pedagogische begeleidingsdiensten van de CVO's, Vlaamse Trainersschool, Socius, hogescholen opleidingen sociaal werk), ... voor brugfiguren in de lokale context/buurt. De databank verzameld voor het Werkveld LLL kan ingezet worden om gericht verschillende types aanbieders aan te spreken.
 - Maak duidelijk dat tools zonder voorafgaande training én zonder voorafgaand gebruik van instructiefiches een mission impossible zijn: eerst informatie, dan kennis, dan inzicht en dan wijsheid ... Een betekenisvol gesprek over één van de belangrijkste levensdimensies - namelijk leren - kan niet gevoerd worden zonder een minimale training in het gebruik van de gespreksmethodieken (tools). Door de minimale training is de brugfiguur - die beschikt over basiscompetenties in gespreksvoering - in staat om met de meeste van de gespreksmethodieken aan de slag te gaan. Een beperkte selectie van de gespreksmethodieken van de toolbox vraagt ofwel sterker ontwikkelde competenties (bijv. professionele brugfiguur) of een verdergaande training. **Zonder training en zonder inoefening worden mogelijk sommige tools onoordeelkundig gehanteerd.** De voorafgaande instructie hoeft echter niet enkel te gebeuren via de opgeleverde instructiefiche, maar kan in een volgende fase verder doorontwikkeld worden en aangeboden worden via andere media (zoals bijv. een compactere instructiefiche, een instructiefilmje of een leerpad).
 - Voorzie in de trainingen niet enkel training in individuele gesprekken met de 'potentieel lerende', maar train ook om in de sensibiliserende fase de tools in te zetten in groepsgesprekken met potentieel lerenden.
 - Sensibiliseer coaches van brugfiguren dat ze moeten investeren in kennis en vaardigheidsopbouw van hun brugfiguren. Een betekenisvol gesprek over 'leren' met een potentieel lerende voeren is immers uitdagend. 'Snel' en 'leren initiëren/betekenisvolle gesprekken voeren over leren' vallen helaas niet te rijmen ... Een training of opleiding in brugfiguren en gespreksmethodieken vraagt dus de nodig tijd en ruimte.
- ▶ Zet vanuit het Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen en/of Europa WSE in op impactonderzoek om de effecten van het werken met brugfiguren en gespreksmethodieken te meten.



BLIJF DE OMSLAG NAAR LERENDE ORGANISATIES STIMULEREN OM DE UITBOUW EN IMPLEMENTATIE VAN BRUGFIGUREN LLL TE ONDERSTEUNEN

- ▶ De overheid moet in Vlaanderen de brede omslag naar lerende organisaties verder stimuleren door o.a. verder in te zetten op de acties onder Golf 2 van het Actieplan Levenslang leren, voor een informele/organische dienstverlening dichtbij individuen en organisaties.
- ▶ Focus daarbij op een duurzame leercultuur bij grote en kleine ondernemingen door werkgevers te stimuleren om:
 - een duidelijke visie en strategie rond leren, persoonlijke groei en leerloopbanen in de onderneming op te maken, waarbij er een specifieke focus is voor kwetsbare doelgroepen en hoe ermee om te gaan.
 - werknemers te sensibiliseren over de voordelen van leren waar dit zinvol en aangewezen is.
 - werknemers de nodig (werk)tijd te voorzien om vormingen en leertrajecten te kunnen volgen (ook die van de brugfiguren zelf).
 - een veilige setting op het werk te creëren zodat drempels om tot leren te komen bespreekbaar worden gemaakt.
 - informeel leren en 'learning on the job' mogelijk te maken als volwaardige leeractiviteiten met richting en ondersteuning, en om deze als deel van de leerketting te beschouwen van informeel naar non-formeel of formeel leren.
 - systematische processen te hebben om de competenties en motivatoren van werknemers te identificeren en bij te houden.
 - systematische processen te hebben om leernoden te detecteren en leerloopbanen te ontwikkelen.
 - brugfiguren aan te stellen in de onderneming die drempels helpen identificeren en werknemers ondersteunen.

Integreer brugfiguren structureel in de huidige en toekomstige initiatieven voor lerende organisaties

- ▶ Integreer het concept van brugfiguren en gespreksmethodieken in de experimenten, activiteiten en onderzoeken die vanuit **DWSE rond lerende organisaties** worden georganiseerd.
- ▶ Maak ook een duidelijke link tussen de **competentiechecks voor de werknemers en kmo's**, enerzijds, en de werking van brugfiguren anderzijds. Via de activiteiten voor de competentiechecks kunnen ondernemingen bereikt worden en kan er aansluitend op de resultaten van de competentiechecks een vervolgtraject gestart worden door implementatie van de brugfiguren.
- ▶ **Schrijf het concept van brugfiguren en haar implementatie in in de sectorconvenanten:** <https://www.vlaanderen.be/sectorconvenants>. Leg binnen het decreetaal bepaalde thema 'LLL en competentiebeleid' het accent op de begeleiding van werknemers in hun traject naar leren, of stimuleer het werken met brugfiguren als één van de mogelijke inspirerende acties in het inspiratiemenu en de inspiratiesessies. Daarnaast zal het belangrijk zijn de accountmanagers voldoende in te lichten over het concept brugfiguren LLL en de mogelijkheden voor implementatie ervan.
- ▶ Ga na of bepaalde **incentives**, bijvoorbeeld Vlaams Opleidingsverlof, kunnen uitgebreid worden met de rol van brugfiguren en/of training en coaching naar de rol van brugfiguren.

Integreer Brugfiguren structureel in de huidige en toekomstige beleidsinitiatieven voor levenslang leren

- ▶ De brede invulling van het concept brugfiguren laat **voldoende flexibiliteit** toe om de vertaalslag naar andere contexten te maken die hier niet onderzocht werden, maar wel relevant zijn. Daarom is het mogelijk om brugfiguren structureel te integreren in huidige en toekomstige initiatieven die bijdragen aan levenslang leven (inclusief Europa-WSE-oproepen).



- Ga bij de **huidige beleidsinitiatieven** voor levenslang leren na of en hoe het concept van brugfiguren en haar tools geïntegreerd kunnen worden. Denk bijvoorbeeld aan de leerecosystemen, Digibanken, AMIF, Bibliotheken als 'third places', Demos vzw, Nieuwe decreet sociaal-cultureel volwassenenwerk, Versnellen en opschalen LLL in Vlaanderen, HUBSI project,
- Ga bij **toekomstige beleidsinitiatieven** steeds na of het concept van brugfiguren geen toegevoegde waarde kan zijn om de doelstellingen van het project te behalen, dan wel de algemene doelstelling om tot meer levenslang leren te komen bij de minder bereikte doelgroepen.
- ▶ Zorg voor voldoende afstemming tussen de beleidsdomeinen en actoren in het veld over de terminologie, het takenpakket en werking van de 'brugfiguur LLL'. Naast dit type brugfiguur bestaan nog andere brugfiguren (onderwijs, ...). Het is belangrijk dat de eindgebruiker/burger goed het overzicht op alle begeleiders in hun netwerk en hun dienstverlening kan bewaren.
- ▶ Bijkomend adviseren we dat overheidsinstanties bij alle transitie die ze initiëren rekening houden met 'leren' en 'leerbaarheid' en we adviseren zelfs dat er in alle projectdossiers een 'leerparagraaf' opgenomen wordt om te reflecteren wat de impact van de transitie is op levenslang leren van burgers. Vergelijk het met een 'kindvriendelijk-paragraaf' bij sommige overheidsprojecten.

Regionaal uitbouwen van de leerwinkels

- ▶ Voorzie in de **uitbouw en financiering van regionaal verankerde leerwinkels** als knooppunten voor het aanbieden van laagdrempelige begeleiding, ondersteuning en expertise wat betreft leerloopbanen. Een samenwerking tussen de verschillende bevoegde ministeries voor de verschillende contexten is hier wenselijk.²³ Deze knooppunten zullen cruciaal zijn om tot een succesvolle implementatie van brugfiguren in lokale contexten/buurtten te kunnen komen:
 - outreachende leerloopbaanbegeleiders kunnen hun rol vanuit deze leerwinkels opnemen en de uitbouw voorzien van een outreachende aanpak voor het begeleiden van leervragen door samenwerkingen op te zetten met lokale partners vanuit werk, onderwijs, integratie & inburgering, welzijn, cultuur, sport,...
 - outreachende leerloopbaanbegeleiders kunnen vanuit de leerwinkels voorzien in de uitbouw van een regionale leerambassadeurswerking (identificeren, opleiden en ondersteunen van leerambassadeurs).
 - leernoodsensitieve professionals kunnen vlot doorverwijzen naar deze leerwinkels na identificatie van leervragen.
 - leerwinkels kunnen fungeren als expertiseknooppunt wat betreft leerloopbanen. Zo bijvoorbeeld heeft men zicht op het volledig lerend aanbod (formeel, non-formeel, informeel) in de regio, kennis over leerdrempels en hoe deze (regionaal) gecounterd kunnen worden.
 - leerwinkels kunnen een signaalfunctie opnemen binnen de regio. Ze rapporteren over collectieve leernoden en -drempels aan de beleidsmakers binnen de regio.

7.3. Limitaties van het onderzoek en finale opmerkingen

- ▶ In deze onderzoeksopdracht werden twee acties van het actieplan LLL gecombineerd. Bovendien liep het project over een relatief korte tijdsperiode van 14 maanden. Hierdoor heeft de ontwikkeling van beide acties parallel gelopen. Idealiter was de gespreksmethodiek LLL ontwikkeld na de ontwikkeling van het concept voor de brugfiguur LLL. Op die manier had de ontwikkelde gespreksmethodiek beter afgestemd kunnen

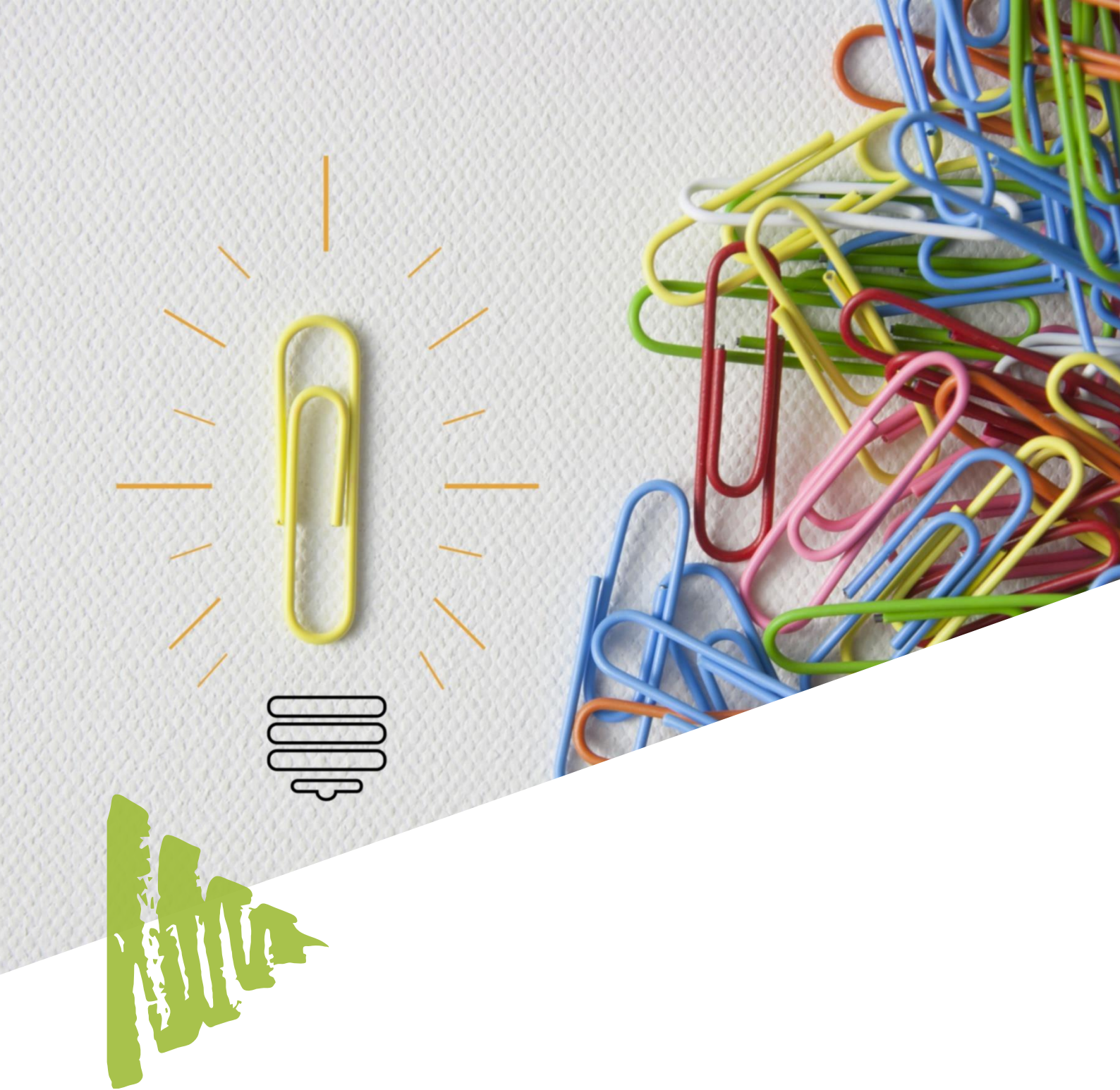
²³ We sluiten hierbij aan op eerdere aanbevelingen wat betreft de uitbouw van regionaal verankerde leerwinkels (zie Lerend netwerk leerwinkels, 2021; GOAL, 2018).



worden op het concept van de brugfiguur LLL en de geïdentificeerde randvoorwaarden. Het blijft bovendien belangrijk om te benadrukken dat brugfiguren ook succesvol hun taken kunnen volbrengen zonder dat er tools aan te pas komen. Buitenlandse cases tonen dit aan. Tools kunnen door brugfiguren ingezet worden tijdens de begeleiding van potentiële lerenden, maar zijn geen noodzakelijke voorwaarde hierin.

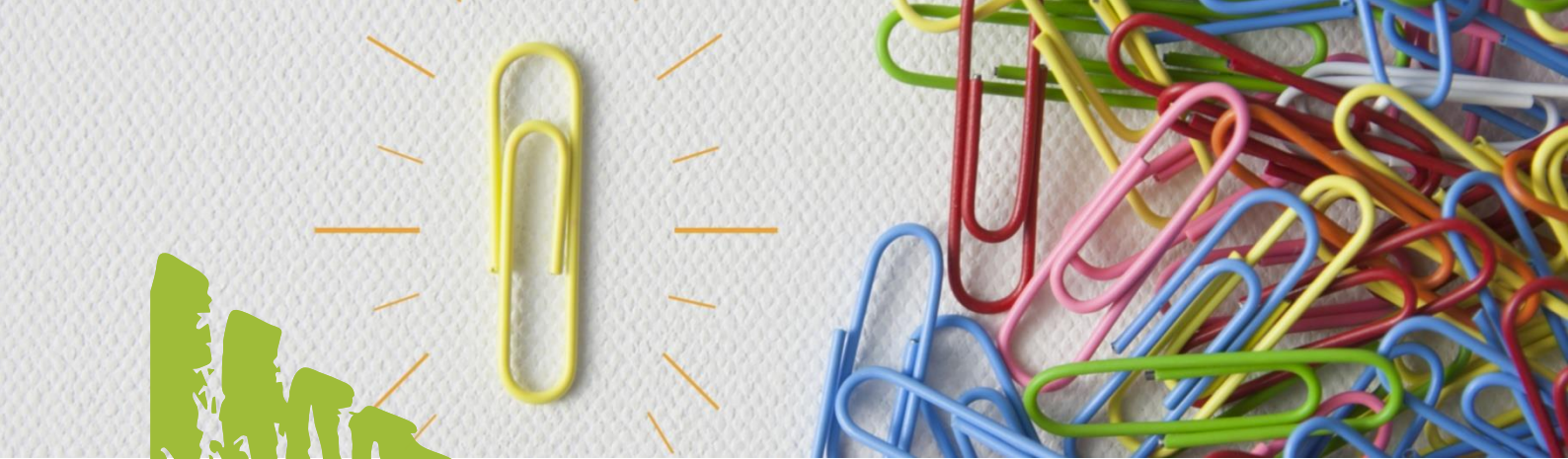
- ▶ De huidige opdracht focuste op de conceptontwikkeling van de brugfiguur in diverse leercontexten en de randvoorwaarden om met brugfiguren aan de slag te gaan in organisaties/lokale besturen. De wijze waarop het concept geïmplementeerd kan worden in het praktijkveld, en het proces dat daarvoor in elk van de diverse leercontexten doorlopen moet worden, viel grotendeels buiten de scope van het project. Om tot een succesvolle implementatie van brugfiguren in de diverse contexten in de praktijk te komen, is meer inzicht in dit implementatieproces in de diverse contexten nodig (cfr. 7.2 Aanbevelingen).
- ▶ In deze huidige opdracht werd gefocust op doelgroep 1 en 2 uit het onderzoek OESO 'The Faces of Learners in Flanders: a segmentation approach' (2022). Hierdoor werd er met de noden van deze doelgroepen rekening gehouden wat positief is gezien hun kwetsbare positie. De groep van potentiële lerenden is slechts een segment van de populatie. In de realiteit kunnen brugfiguren een aanspreekpunt zijn voor alle profielen potentiële lerenden. Ze kunnen breder dan enkel voor profiel 1 en 2 een meerwaarde betekenen.
- ▶ De gespreksmethodiek werd ontwikkeld om brugfiguren te ondersteunen tijdens het voeren van gesprekken met potentiële lerenden. In de praktijk zal de gespreksmethodiek ook door andere actoren dan brugfiguren gebruikt kunnen worden en hun functioneren kunnen versterken (bijv. HR-medewerkers, loopbaancoaches, leidinggevenden, ...). Daarnaast lijkt het ons zeker ook een meerwaarde dat deze actoren leernood- en leerdrempelsensitiviteit als competenties binnen hun functie ontwikkelen.
- ▶ Gezien laaggeletterden minder snel tot leren komen en een grote afstand tot leren ervaren, zijn er veel opportuniteiten om brugfiguren in te zetten om deze afstand te helpen dichten. De ontwikkelde gespreksmethodiek/toolbox is op dit moment echter onvoldoende uitgewerkt op maat van deze groep van laaggeletterden. Daarnaast konden de tools ook niet bij deze doelgroep uitgetest worden (zie hieronder). Verder gericht onderzoek is nodig alvorens de tools ook ingezet kunnen worden bij deze doelgroep.
- ▶ De testfase van deze onderzoeksopdracht focuste op de validatie en bijsturing van de ontwikkelde instrumenten (profielfiches brugfiguren en de gespreksmethodiek/toolbox LLL). Het doorlopen van een implementatieproces binnen de testomgevingen (het vertalen van het concept brugfiguren naar de specifieke context van de testomgeving, het uitgebreid toelichten en opleiden van brugfiguren en het voorzien van andere essentiële randvoorwaarden) viel ten dele buiten de scope van de testfase. Hierdoor was het niet evident om het testopzet zoals voorzien te doorlopen. In sommige testomgevingen was het hierdoor bijzonder moeilijk om eindgebruikers (potentiële lerenden) te identificeren en bereid te vinden om deel te nemen aan het onderzoek. In de onderzoeksresultaten gaven we aan dat het essentieel is om met deze groep van kwetsbare burgers een connectie te maken en vertrouwensband op te bouwen. Binnen de korte looptijd van de testfase was hier onvoldoende tijd voor. Hierdoor zijn we er in diverse testomgevingen enkel in geslaagd om feedback te vergaren bij potentiële brugfiguren, maar zijn we er niet in geslaagd om ook gesprekken op te zetten tussen deze brugfiguren en potentiële lerenden.





Bijlagen





B.1 Referenties

Aanbod Onderwijscentrum Gent. (n.d.). Stad Gent. <https://stad.gent/nl/onderwijscentrum-gent/aanbod-onderwijscentrum-gent#dafc950d65ec51317aa65aaba7a12fb5a0cfc396>

ACV Innovatief. *Eindverslag Sherpa.* Schaarbeek: ACV Innovatief vzw.

ACV Innovatief. Sherpa: leercoaches nu meer dan ooit inzetten (desk and partner search project).

Atchoarena, D. (2022). UNESCO Institute for Lifelong Learning (UIL). Making lifelong learning a reality: A handbook. UNESCO Institute for Lifelong Learning, Hamburg, Germany, 2022.

Avonts, D., Keune, H., & Remmen, R. (2023). *Natuur op doktersvoorschrift: Hoe buiten zijn ons gezond houdt.* Lannoo Meulenhoff - Belgium.

blcAdmin. (2019, May 16). Become a Learning Ambassador - Bristol Learning City. Bristol Learning City. <https://www.bristollearningcity.com/employment/become-a-learning-ambassador/>

Biesta, G. J. J. (2015). *Het prachtige risico van onderwijs.*

Briones Alonso, E., Van Ongevalle, J. & De Cuyper, P. (2023). Het sociaal netwerk en participatietraject: Lessen uit 26 proeftuinen. *Eindrapport.* Leuven: HIVA.

Brosens, D., De Donder, L., Sprangers, P. (2023) E-mailcorrespondentie over vitaliteit om te leren.

Carpentier, M., Sempels, Y., & Desmedt, E. (2022). *Outreached bereiken van gezinnen in armoede.* Brussel: Koning Boudewijnstichting.

Cauffman, L. (2015). *Opllossingsgerichte coaching.*

Crans, S., Aksentieva, P., Beusaert, S., & Segers, M. (2022). Learning leadership and feedback seeking behavior: Leadership that spurs feedback seeking. *Frontiers in Psychology.*

Crans, S., Gerken, M., Beusaert, S., & Segers, M. (2021). The mediating role of social informal learning in the relationship between learning climate and employability. *Career Development International.*

Cooperrider, D. L., & Whitney, D. (2005). *Appreciative Inquiry: A Positive Revolution in Change.* National Geographic Books.

Covey, S. R. (2013). *The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change.* Simon and Schuster.



- Cox, E. (2006). An adult learning approach to coaching. In D. R. Stober & A.M. Grant Evidence Based Coaching Handbook: Putting Best Practices to Work for Your Clients.
- Cox, E. (2015). Coaching and adult learning: Theory and Practice. *New Directions for adult & continuing education*, 148, 27-38.
- Deci EL, Koestner R, Ryan RM. A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychol Bull.* 1999 Nov;125(6):627-68; discussion 692-700. doi: 10.1037/0033-2909.125.6.627. PMID: 10589297.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The 'what' and 'why' of goal pursuits: human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Den Boer, P., Kronenberg, N., Kuijpers, M. A. C. T., Meijers, F., & Vogels, M. (2015). Loopbaanreflectie in dialoog. Schets van een training voor docenten. In *Loopbaanreflectie in dialoog. Schets van een training voor docenten*. Trioprint Nijmegen BV.
- De Greef, M., Segers, M., & Verte, D. (2012). Understanding the effects of training programs for vulnerable adults on social inclusion as part of continuing education. *Studies in Continuing Education*, 34(3), 357-380. <https://doi.org/10.1080/0158037x.2012.664126>
- De Vos, A., Vansteenkiste, S., Struyven, Lu., Marx, I., Baert, S., Van der Beken, W., & De Coen, A. (2021). Naar een leer- en loopbaanoffensief: tweede advies arbeidsmarktexperten. Brussel: Departement Werk en Sociale Economie.
- Donders, W. (2011). *Coachende gespreksvoering*.
- Elderenbosch, M., van Uden, D., van de Haterd, J., & Ternité, E. (2022). How do we reach vulnerable groups for career guidance? *Euroguidance Netherlands*.
- Ensuring the right to education for vulnerable groups. (2023). UNESCO. <https://www.unesco.org/en/right-education/vulnerable-groups>
- Europese Commissie (2001). Mededeling van de Commissie – *Een Europese ruimte voor levenslang leren realiseren*.
- Europese Commissie (2006). Mededeling van de Commissie – *Volwasseneneducatie: een mens is nooit te oud om te leren*.
- Europese Commissie. (2015). Joint Report of the Council and the Commission on the implementation of the strategic framework for European cooperation in education and training (ET 2020) — New priorities for European cooperation in education and training. *Official Journal*, C 417, 25-35. CELEX: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52015XG1215\(02\)\[legislation\]](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52015XG1215(02)[legislation])
- European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) (2014). The Evidence Base on Lifelong Guidance: a Guide to Key Findings for Effective Policy and Practice. *ELGPN Tools 3* (2014): 1-76.
- Flaherty, J. (2005). *Coaching: Evoking Excellence in Others*. Routledge.
- GOAL (2018). Een Blauwdruk voor Leerloopbaanbegeleiding in Vlaanderen en Brussel (Vlaams Adviescomité van het project GOAL, 2018)
- Goldsmith, M. (2022, June 29). Try Feedforward Instead of Feedback - MARSHALL GOLDSMITH. <https://marshallgoldsmith.com/articles/try-feedforward-instead-feedback/>
- Haggard, D. L., Dougherty, T. W., Turban, D. B., & Wilbanks, J. E. (2011). Who is a mentor? A review of evolving definitions and implications for research. *Journal of Management*, 37(1).



Iedereen leergretig volgens Pieter Sprangers. (n.d.). [www.vlaanderen.be. https://www.vlaanderen.be/levenslang-leren/wat-kan-ik-doen/inspiratie-uit-de-praktijk/iedereen-leergretig-volgens-pieter-sprangers](https://www.vlaanderen.be/levenslang-leren/wat-kan-ik-doen/inspiratie-uit-de-praktijk/iedereen-leergretig-volgens-pieter-sprangers)

Joo, B., Sushko, J. S., McLean, G. S. (2012). Multiple faces of coaching: manager-as-coach, executive coaching, and formal mentoring. *Organizational Development Journal*, 30(1).

Knowles, M. S., Holton, E. F., III, Swanson, R. A., & Robinson, P. A. (2020). *The Adult Learner: The Definitive Classic in Adult Education and Human Resource Development*. Routledge.

Korsholms vuxeninstitut - Mustasaaren aikuisopisto. (2014, March 6). *Learning ambassador - Natalia Storm* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=kaiY-nHN2Kk>

Korthagen, F. a. J., & Nuijten, E. (2020). *Krachtgericht coachen: een aanpak voor diepgaand leren en effectief functioneren*.

Kuijpers, M. (2008). Loopbaandialoog. Over leren kiezen (en) leren praten. In M. Kuijpers & F. Meijers (red.) *Loopbaanleren. Onderzoek en praktijk in het onderwijs* (pp 241-260). Antwerpen/Apeldoorn: Garant.

Kuijpers, M. & Rutten, M. (2012). 'Wat wil je later worden?' Het begeleidingsgesprek voor beslissing of ontwikkeling. In *De Haagse Hogeschool Lectoraat Pedagogiek van de Beroepsvorming. Dialoog Doen! Duurzame professionalisering in het hbo* (pp 81-96). Den Haag: de Haagse Hogeschool, centrum voor Lectoraten en Onderzoek.

Lerend netwerk leerwinkels (2021). Leerloopbaanbegeleiding in de Leerwinkels, een ontbrekende schakel in de ketting van levenslang leren.

Mertens, C., Seghers, M., De Maegd, K., & Van Kerckhove, C. (2021). *Kan onderwijs zonder welzijn? En vice versa?* Antwerpen: Mammoet.

Nieveen, N. (2019). Design research. ECER Curriculum research methods workshop, Hamburg.

Nikolova, I., Van Ruyseveldt, J., De Witte, H., & Van Dam, K. (2014). Learning climate scale: Construction, reliability and initial validity evidence. *Journal of Vocational Behavior*.

OESO (2022). Skills strategy. Implementation Guidance for Flanders, Belgium: The Faces of Learners in Flanders. OECD Skills Studies, OECD Publishing Paris.

Onderwijscentrum Gent. (2017). Wij slaan de brug: 20 jaar brugfiguren in Gent.

Op den Kamp, H., Van Gyes, G., & Desmedt, E. (2007). *Beroepsprofiel brugfiguur in het basisonderwijs*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven, Hoger instituut voor de arbeid.

Partnerschap Levenslang Leren (2021). Actieplan levenslang leren 'Koers zetten naar een lerend Vlaanderen' (<https://www.vlaanderen.be/kennisplatform-departement-werk-en-sociale-economie/nieuws/actieplan-levenslang-leren-koers-zetten-naar-een-lerend-vlaanderen>).

Schelfhout, W., Sprangers, P., Lichten, L., Vanthournout, G., & Buckinx, A. (2019). *Team school: leergemeenschappen creëren in onderwijs*. Lannoo Campus.

Schiepers, M., Gillard, E., Strobbe, L., & Vandommele, G. (2017). *Geletterdheid in Vlaanderen gewikt en gewogen. Recepten voor een krachtig geletterdheidsbeleid*. Leuven: Centrum voor Taal en Onderwijs.

Slowik, A. (2014). 'Life Space Mapping' as an Innovative Method in Career Counselling for Refugees, Asylum Seekers and Migrants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 114, 80-85. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.661>

Poelmans, S. (2022). De breinbalans: een neurowetenschappelijk model voor focus en welzijn op het werk.

van de Vorst, I. (2011). Coachen. In W. Donders, *Coachende gespreksvoering* (pp. 33-64).



Van Cauwenberghe, M., Nackaerts, L., Levrouw, L. & Verlinden, G. (2021). Customer journey van niet-participerende en participerende burgers aan levenslang leren: Een onderzoek naar de persona's, drempels en hefboomen van burgers met een leernood. Brussel: Departement Werk en Sociale Economie.

Vansteenkiste, S., Kimps, D., Penders, I., Deschietere, S. & Van Cauwenberghe, M. (2022). *Verzameling aan inzichten over levenslang leren: leergretigheid, lerende organisaties, aanbod, begeleiding en afstemming tussen vraag en aanbod*. Rapport. Leuven/Brussel: Steunpunt Werk/Departement Werk en Sociale Economie.

Verdonschot, S. & Den Hollander, K. (2016). Leren van je fouten: makkelijker gezegd dan gedaan. *Tijdschrift voor Begeleidingskunde*, 5(3), 10-16.

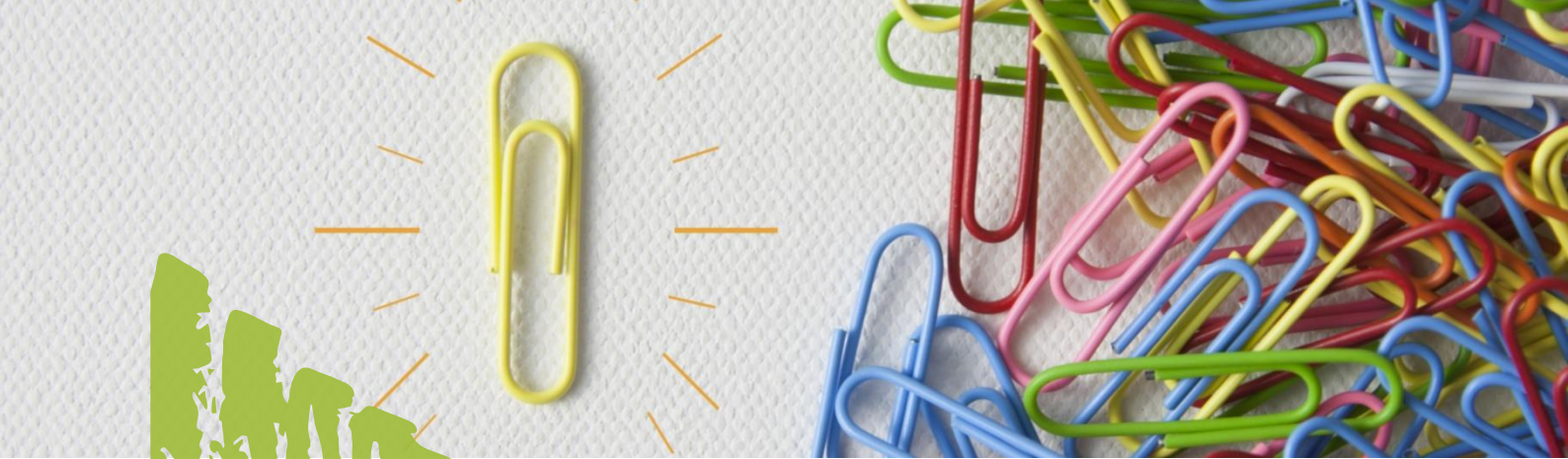
Vos, H. (2003). Cognitie en metacognitie in onderwijs. *Probleemoplossen En Instructie: Liber Americum Voor prof.dr. Sanne Dijkstra*, 105-113. <https://ris.utwente.nl/ws/files/5603803/InstrmodelMC2002liberSanneUT.pdf>

Vygotsky, L.S. (1978). *Mind in society*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Whitmore, J. (2010). *Coaching for Performance: The Principles and Practice of Coaching and Leadership FULLY REVISED 25TH ANNIVERSARY EDITION*. Hachette UK.

White, M. P., Alcock, I., Grellier, J., Wheeler, B. W., Hartig, T., Warber, S. L., Bone, A., Depledge, M. H., & Fleming, L. E. (2019). Spending at least 120 minutes a week in nature is associated with good health and wellbeing. *Scientific Reports*, 9(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-019-44097-3>





B.2 Uitgebreide methodologie van het onderzoek in stappen

B.2.1 Vooronderzoek

.2.1.1. Analysefase

Het vooronderzoek begon met een analysefase, waarbinnen verschillende methoden werden gecombineerd. In eerste instantie werden op basis van bestaande literatuur eerste inzichten verzameld inzake brugfiguren en bestaande gespreksmethodieken. Voor een overzicht van de geraadpleegde literatuur, zie bijlage B.1. Vervolgens werden interviews uitgevoerd bij twee groepen, enerzijds bij groepen van potentiële lerenden²⁴, en anderzijds bij goede (internationale) praktijken. De lijst werd samengesteld in samenspraak met en op basis van het netwerk van het projectteam. Er werd een goede mix qua doelgroep en context nagestreefd. De lijst werd tevens afgetoetst bij de opdrachtgever. [Tabel 11](#) en [Tabel 12](#) geven een overzicht van de interviews die plaatsvonden. De interviews gebeurden aan de hand van twee verschillende interviewleidraden (Bijlage B.3.1).

Tabel 11: Lijst groepsinterviews potentiële lerenden

Organisatie
Open Leersalon Borgerhout
Digipunt Nieuw Gent 'De Serre'
Re-integratie ex-gedetineerden
De Meerloop Lokaal Dienstencentrum: Zorggroep Orion
Oudercafé – Basisschool Mechelen
Ateljee vzw (maatwerk) - Gent

Tabel 12: Lijst interviews goede (internationale) praktijken

Organisatie	Internationaal	Context
-------------	----------------	---------

²⁴ Burgers passende binnen leerprofiel 1 en 2 uit het OESO-onderzoek 'The Fase of Learning In Flanders: a segmentation approach (2021).



Buddywerking		Socio-cultureel
Stuyfplek		
Youthreach Slovenia	Slovenië	
LEON huis		Onderwijs
Brugfiguren Gent		
Brugfiguren Brugge		
Sherpa		Werk
Digi-ambassadeurs Future Fit		
Leerambassadeurs	Nederland	
ReachOut project	Oostenrijk, Duitsland, Tsjechië en Slovenië	
Leerwinkel		Werk, onderwijs
Duo for a job		
Leerecosysteem Poperinge		Breed

Deze inzichten werden aangevuld en gevalideerd door **een (online) klankbordgroep**, bestaande uit deelnemers van organisaties die opereren in de verschillende contexten (zie [Tabel 13](#)). De rekrutering werd opgestart door de projectleider. Tijdens deze klankbordgroep werden de eerste inzichten gedeeld, werd er input verzameld over de doelgroep van potentiële lerenden in de verschillende contexten (werk, onderwijs en vrije tijd/sociocultureel), en werd er in twee break-out groepen gereflecteerd over enerzijds de rol van brugfiguren en anderzijds de gespreksmethodiek. Voorts werd ook de vraag gesteld aan de deelnemers naar extra beschikbare materialen of instrumenten, interessante bronnen of contactpersonen met het oog op de interviews.

Tabel 13: Deelnemers klankbordgroep

Werk	Onderwijs	Vrije tijd/sociocultureel
VDAB	PBD GO!	Avansa
Alimento	PBD OVSG (2)	Vluchtelingenwerk Vlaanderen
ACV (2)	VCOV	Agentschap integratie & inburgering
	Leerwinkels (5)	
	Ligo	Vlaamse Trainersschool

.2.1.2. Ontwerp- en prototypefase

Vervolgens vond de ontwerp- en prototypefase plaats. Om het concept van de 'brugfiguur LLL' vorm te geven en tot een eerste prototype voor de gespreksmethodiek te kunnen komen, werd een fysieke workshop georganiseerd. Na verwerking van de input van deze sessie vond een digitale feedbackmeeting plaats.



WORKSHOP

Er werd een fysieke workshop georganiseerd waarbij extra input verzameld werd en de eerste inzichten uit de interviews verder werden uitgediept. Hierbij waren 14 mensen aanwezig uit verschillende domeinen, die via de klankbordgroep, interviews en het persoonlijke netwerk van het team gewerfd werden (zie Tabel 14 voor de samenstelling). Daarnaast vond aanvullend een kortere workshop plaats met een 8-tal leercoaches op de terugkomdag van het Sherpaproject. Met de leercoaches werd een selectie van de onderstaand beschreven oefeningen gedaan, met focus op brugfiguren LLL op de werkplek. De inzichten van de twee workshops werden samen verwerkt.

Tabel 14: Deelnemers fysieke workshop

Werk	Onderwijs	Socio-cultureel
Plastiq	Ligo Antwerpen (2)	Diversity
Anglo Belgian Corporation	Ligo Oost-Brabant	De Lovie – Möbius (2)
IDEA Consult (i.f.v. afstemming met opdracht Leerecosystemen)	Ligo Leuven	Meerloop/Orion
	CVO vitant (2)	Duo for a job

Vorbereiding – sensitizing booklet

Ter voorbereiding van deze sessie, kregen de deelnemers een digitaal 'sensitizing booklet'²⁵ toegestuurd. Het doel van dit boekje was om de deelnemers inzicht te geven in de context van het project en via enkele reflectievragen hun alvast aan het denken te zetten. Het boekje sloot af met een invulzin waarin de deelnemers zichzelf en de twee grootste inzichten uit de reflectievragen samenvatten. Deze invulzin werd dan ook gebruikt om het introductieronde tijdens de workshop te faciliteren.



Aanpak sessie

Na een plenaire introductie van het project en de deelnemers, werd de groep wederom opgedeeld waarbij een deel focuste op de brugfiguur en de andere op de gespreksmethodieken. Na een uur werden beide groepen gewisseld, en daarna werd plenair afgesloten.

²⁵ Het sensitizing booklet is terug te vinden in Bijlage B.3.2.

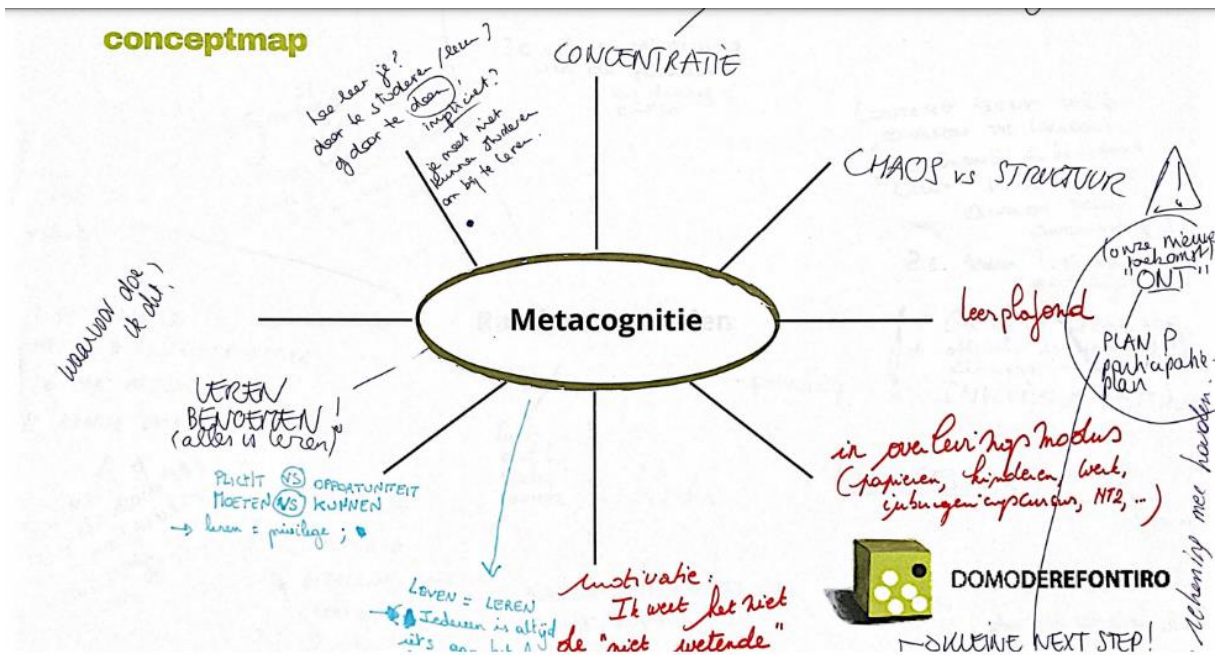


- ▶ De deelnemers werden gevraagd om de taken van de brugfiguur zoals ontdekt in de literatuurstudie en de gesprekken, toe te spitsen op een specifiek profiel brugfiguur. Dit vanuit de hypothese dat niet elk type brugfiguur dezelfde taken opneemt, of dat er een even zwaar gewicht aan elke taak wordt gegeven.
- ▶ Tot slot gaven ze aan welke ondersteuning hun profiel brugfiguur vooral nodig heeft, waarbij de categorieën "tools, omkadering, vorming en samenwerking" op voorhand gegeven werden. Met tools doelden we op de specifieke middelen/methoden die de brugfiguur nodig heeft om zijn taak te kunnen uitvoeren. Bij omkadering ging het over de inbedding en context die nodig is om de brugfiguur te laten floreren. Vorming duidde op de skills die verder moesten uitgebouwd worden en samenwerking op de partnerschappen die nodig zijn om de brugfiguur te versterken.

Aanpak gedeelte gespreksmethodieken:

Tijdens het gedeelte 'gespreksmethodiek' werden een reeks designprincipes voorgelegd aan de deelnemers. Deze designprincipes vormen mee het startpunt van het ontwerp van de tools van de toolbox (gespreksmethodieken). Deze designprincipes waren afgeleid uit het deskonderzoek en analyse van de inzichten uit het veldwerk (zie analysefase). De designprincipes werden in conceptmap-formaat op tafels gelegd (zie [Figuur 6](#)). Aan de deelnemers werd gevraagd om eerst in duo in te zoomen op alle principes en ze te concretiseren. Wat betekent het designprincipe concreet vanuit hun specifieke setting? Hoe willen ze het ingevuld zien? Dit leverde ons een erg rijke oogst op aan concretisering, twijfels en aanvullingen. Vervolgens werd de feedback en inzichten van de deelnemers plenair besproken.

Figuur 6: Voorbeeld van conceptmap designprincipe



Vanuit de workshop kwam er ook waardevolle feedback op de vooraf geformuleerde designprincipes.

Tabel 15: Feedback workshop op designprincipes

DESIGNPRINCIPE	FEEDBACK VANUIT WORKSHOP MET INPUT VOOR ONTWERP
TAAL	Bij het ontwerpen van de toolbox kiezen we voor een helder, toegankelijk taalgebruik. We kiezen voor een herkenbare woordenschat die voor een brede groep aan potentiële lerenden

	<p>begrepen kan worden. We vermijden hierbij moeilijke en abstracte termen, academische taalgebruik en vakjargon. Daarnaast kan heldere en eenvoudige taal ook de bruikbaarheid bij de bredere groep brugfiguren versterken, zodat bijv. ook ervaringsdeskundige aan de slag kunnen gaan met de ontworpen toolbox. Een deelnemer van de workshop verwoordde het sterk: "Minimale complexiteit met een maximale impact." We zullen de teksten in een volgende fase ook laten nalezen door de organisatie Wablief. Daarnaast is het belangrijk dat het taalgebruik sterk motiverend en appellerend is zodat de potentiële lerende op een laagdrempelige manier wordt aangezet om actie te ondernemen. Naast geschreven en gesproken taal, verwerken we ook beeldtaal in de tool. We kiezen met andere woorden voor een diversiteit aan talen zoals woorden, beelden, iconen, tekeningen, foto's, filmpjes. We werken ook sensorisch divers (zie verder). We vermijden vaak ook het gebruik van het woord leren.</p>
METAFOREN	<p>Kies bewust voor een metafoor die iets verder weg ligt van het concept leren en de eventuele eerste en vaak negatieve connotaties en associaties die dit begrip oproept bij onze doelgroepen. Er werden heel wat concrete voorbeelden van mogelijke metaforen aangereikt.</p>
BRANDING	<p>Tijdens het vooronderzoek hebben we kunnen vaststellen dat bij de meeste organisaties die tools gebruiken er geen merknaam of bronvermelding is bij de gehanteerde tools of templates. Wij kiezen dan ook bewust voor een heldere, sterke en vooral zichtbare merkidentiteit gekoppeld aan de ontworpen toolbox. We werken met een eigen kleurenpakket, een herkenbaar logo en het design wordt doorgetrokken doorheen de verschillende tools. Dit creëert herkenbaarheid waardoor deze sneller verankerd kan worden in de dagelijkse praktijk van brugfiguren.</p>
SENSES	<p>We ontwerpen een tool die ook sterk visueel werkt. Tijdens het vooronderzoek gaven enkele respondenten aan hierdoor gestimuleerd te worden. Ook tijdens de workshop werd de meerwaarde van een multisensorele ervaring benadrukt en kregen we het advies tools te ontwerpen die meerdere zintuigen prikkelen en te kiezen voor een afwisseling van video's, spelletjes met lichte aanraking, bewegingen ed.</p>
LEERNETWERK	<p>De toolbox is zo ontworpen dat er ook tools worden in opgenomen die het leernetwerk van de potentiële lerende mee betreft, alsook groepsreflecties stimuleert. "Alleen ga je sneller, samen sta je sterker", benoemde een deelnemer uit de workshop het. De tool weerspiegelt dan ook de principes van coöperatief leren waarbij men gelooft in de synergie van het leren van en met elkaar. Naast het persoonlijk netwerk thuis, kan dus ook het netwerk van medelersenden worden betrokken. Daarnaast willen we met deze toolbox</p>



	<p>en het wederkerige karakter ervan ook een leernetwerk van brugfiguren creëren en stimuleren die ervaringen kan delen en kan leren van en met elkaar. Tijdens de workshop werd het voorstel gedaan om een (online) community te creëren die met elkaar kan uitwisselen en ook na het einde van dit onderzoeksproject kan doorlopen.</p>
RELATIES	<p>In de toolbox worden tools meegenomen die specifiek inzetten op het versterken van de relationele component van het leren (Deci & Ryan, 2000). Dit betekent dat deze gespreksmethodieken concreet tot doel hebben de vertrouwensband tussen de potentiële lerende en de brugfiguur te stimuleren en een oprechte interesse in het ontmoeten en leren kennen van de andere trachten aan te wakkeren. "Hoe creëer je love tussen twee mensen?", vatte een deelnemer van de workshop het treffend samen. In de toolbox zal dan ook een laagdrempelige tool worden opgenomen die expliciet tot doel heeft om tot verbinding en 'love' te komen.</p>
PAKKENDE LEVENSGEBEURTENISSEN/levensthema's	<p>Een mogelijk middel om <i>connectie</i> te creëren tussen de brugfiguur en de potentiële lerende is ruimte geven voor het delen van pakkende levensgebeurtenissen zoals verlies, rouw, het krijgen van kinderen, het veranderen van job, de rollen en leefdomen van een persoon en/of meer laagdrempelige thema's zoals voeding en kleding. Deze levensthema's zijn naast een middel om tot verbinding te komen, ook een manier om leervragen en krachtbronnen te ontlokken vertrekkende vanuit de concrete leefwereld van de betrokkene.</p>
EXPLORATIE	<p>Een ander middel om te komen tot connectie en een vertrouwensrelatie is de expliciete keuze om ervaringsgericht te werken en vanuit de leefwereld van de betrokkene de leervragen te ontdekken. We voorzien dan ook een tool in onze toolbox die de brugfiguren ondersteunen om tijdens de eerste gesprekken op ontdekking te gaan en aanwezig krachtbronnen te detecteren.</p>
DIVERSENSITIEF	<p>Bij het design van de toolbox is sensitiviteit nodig voor (culturele) verschillen tussen mensen. We trachten ons hierbij bewust te zijn van het eigen referentiekader en hoe dit gevormd is en trachten deze reflectie ook door te geven via de tool (onder meer via een instructiefiche en FAQ waar we een aantal tips en tricks opnemen voor de eindgebruiker van de toolbox. Indien mogelijk zullen we bepaalde tools in de toolbox eveneens aanbieden in meerdere talen.</p> <p>We (h)erkennen dat deze toolbox mogelijk onvoldoende cultuursensitief is, waardoor er mogelijk valkuilen en blinde vlekken ontstaan in het gesprek. Hiervoor is mogelijk vervolgonderzoek nodig. We trachten hier echter reeds (beperkt) op in te spelen door de toolbox ook te testen in een (multi-</p>



)culturele context. We adviseren ook om in de toolbox een FAQ op te nemen om deze ook toe te passen in diverse contexten en settings.
ROLVERMENGING	<p>Eerder in dit rapport beschreven we al dat er in bepaalde contexten een rolvermenging bestaat tussen potentiële lerenden en brugfiguren. Sommige personen zijn in bepaalde contexten potentieel lerenden, dan wel brugfiguur.</p> <p>"Iedereen brugfiguur", zei één van de deelnemers aan de workshop. We kiezen dan ook voor minimaal 1 tool die zo laagdrempelig is opgesteld dat deze heel breed kan ingezet worden en we hierdoor ook potentiële nieuwe brugfiguren kunnen ontlocken.</p>
GEVEN EN NEMEN	De toolbox wordt ontworpen om brugfiguren te ondersteunen bij het ontlocken van leervragen bij potentiële lerenden, het zichtbaar maken van drempels en het motiveren om de stap naar leren te zetten. Daarnaast trachten we met de tool zelf een leernetwerk tussen brugfiguren te stimuleren. De voorliggende toolbox is dan ook niet/nooit af zoals bijvoorbeeld het platform studoco waar je via de deeleconomie samenvattingen kan krijgen als je ook bereid bent om er toe te voegen.
AUTONOMIE	We gaven eerder in het rapport aan dat er vandaag in gesprekken met potentiële lerenden veelal geen gebruik wordt gemaakt van gespreksmethodieken. Brugfiguren focussen sterk op het creëren van de juiste randvoorwaarden om tot een gesprek te komen én werken veelal intuïtief op basis van eerder verworven kennis en ervaringen. Daarnaast hechten ze veel belang aan een informele setting en een grote mate van (professionele) autonomie. Ook tijdens de workshop werd door meerdere deelnemers het belang benadrukt van het inbouwen van autonomie en keuzevrijheid in de toolbox en dit zowel op het niveau van de niet lerende als op het niveau van de brugfiguur die de toolbox hanteert.
BELONING – REWARDS²⁷	We kiezen ervoor om in onze toolbox vooruitgang en leergoesting bij de potentiële lerende te stimuleren door te werken met een motiverende beloning die zichtbaar zijn in een eigen persoonlijke landkaart met badges. Daarnaast geven we ook inzicht in andere beloningsvormen door positieve side-effect van het leren (zoals blikverruiming, het creëren van mogelijkheden, ...) zichtbaar te maken. Workshopdeelnemers denken ook aan credits, badges, ...
RANDVOORWAARDEN	Belangrijke randvoorwaarden die genoemd worden zijn onder andere het nemen van voldoende tijd, het kiezen van een nabije en vertrouwde locatie dicht bij de leefwereld van de betrokkene waar er vanuit de nodige rust, veiligheid en vertrouwen in dialoog

²⁷ Mogelijk is dit designprincipe wat controversieel omdat beloning op korte termijn tot een hogere motivatie kan leiden (extrinsieke motivatie) maar het gevaar bestaat dat het intrinsieke motivatie ondermijnt. (Decy et al., 1999)



	gegaan kan worden. De deelnemers van de workshop benadrukken het belang van een informele setting, weg van meer formele of officiële contexten die geassocieerd kunnen worden met eerdere ervaringen zoals OCMW en/of het lokaal waar ook functioneringsgesprekken doorgaan. In de toolbox wordt een instructiefiche opgenomen die de brugfiguren ondersteunt bij het voorbereiden van het eerste gesprek en het creëren van de juiste randvoorwaarden.
THEATER – SCENOGRAPHIE	Deze contexten kunnen divers zijn: van binnen locaties zoals een buurtcafé of een station tot thuis bij de betrokkene. Soms is het echter ook sterk om samen naar buiten te gaan. Eén van de ontworpen tools is dan ook specifiek ontworpen om buiten in de natuur te doorlopen.
METACOGNITIE	Metacognitie, of het reflecteren over het leren zelf, wordt gestimuleerd door een extra tool in de toolbox waarin er samen met de potentiële lerende in spelvorm wordt nagedacht over de volgende stap die hij kan zetten met ruimte voor reflectie over het leerproces zelf.

FEEDBACKMEETING

Na de workshop, ging het team aan de slag met de verdere uitwerking van het concept en de diverse profielen brugfiguren enerzijds, en het ontwerp van de gespreksmethodieken anderzijds. Tijdens een digitale vervolgmeeting werd op deze uitwerking feedback gegeven door de deelnemers. De deelnemers kwamen gedeeltelijk voort uit de workshop, maar er sloten ook nieuwe deelnemers aan zodat er vanuit een ander perspectief reacties konden verzameld worden. De deelnemerslijst wordt opgelijst in [Tabel 16](#).

Tabel 16: Deelnemers feedbackmeeting

Werk	Onderwijs	Socio-cultureel
Anglo Belgian Corporation	Leerwinkel (2)	Diversity
Grafoc vzw (sectorfonds)	Ligo	De Lovie
Groep Maatwerk	CVO vitant	Duo for a job
Kim Choc		VIVO
		D'Broej
		BeCode
		Vlaamse Trainersschool

Tijdens de meeting werd de groep opgedeeld in drie, waarbij de helft van de groep nadacht over brugfiguren en de andere helft gesplitst werd in twee kleinere groepen om op specifieke gespreksmethodieken in te gaan. Ook hier werd na 45 minuten gewisseld zodat participanten over beide onderwerpen hun input konden geven.

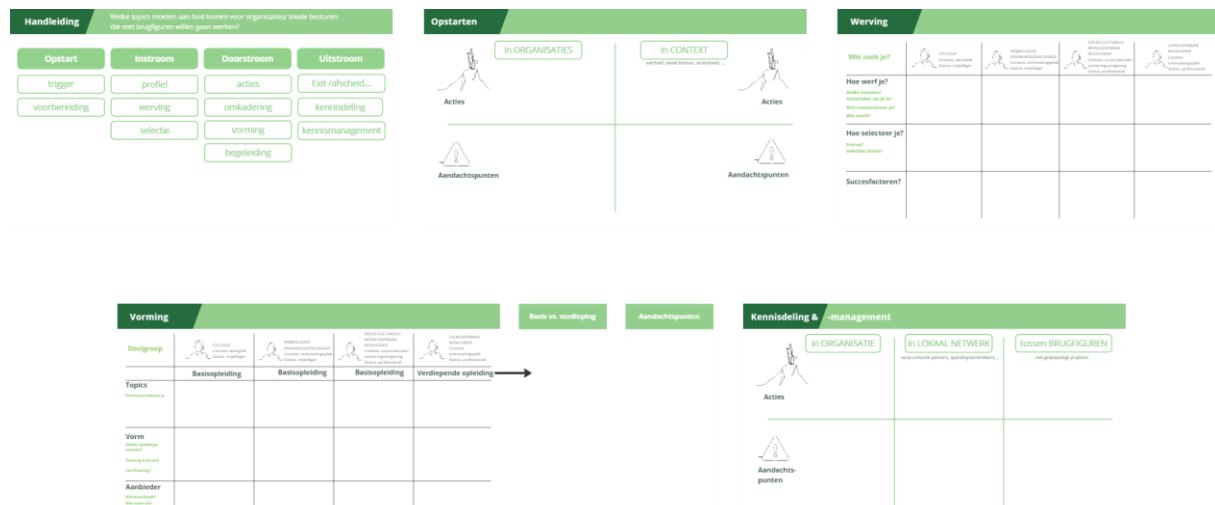
Aanpak gedeelte brugfiguren:

In het gedeelte over brugfiguren, werd met behulp van online whiteboardtool Miro informatie verzameld over verschillende openstaande vragen naar aanleiding van de interviews en de workshop. In beide groepen werden andere vragen behandeld. In de eerste groep werd dieper ingegaan op de vorming van brugfiguren en de kennisdeling binnen en tussen organisaties over brugfiguren. In een tweede groep werd dieper ingegaan op het



voorbereidend werk dat een organisatie moet doen om brugfiguren effectief te kunnen inzetten, alsook op het wervingsproces. Dit gebeurde telkens aan de hand van canvassen (zie illustraties in [Figuur 7](#)).

Figuur 7: Illustraties templates Miro



Aanpak gedeelte gespreksmethodieken:

Tijdens het gedeelte 'gespreksmethodiek' werd toegelicht aan de deelnemers hoe de prototypes tot stand kwamen, hoe de ontwerpers aan de slag gingen met de inzichten uit de workshop en hoe ze vanuit de designprincipes tot het eerste ontwerp (de toolbox) zijn gekomen. Het uitgewerkte model en verschillende prototypes werden voorgelegd aan de deelnemers met de vraag om feedback te geven. Concreet werden de volgende prototypes voorgelegd:

- ▶ Concept toolbox
- ▶ Achterliggend model (Op leeravontuur!) met dimensies
- ▶ Gespreksmethodieken (tools) die binnen de dimensies van het model vallen

.2.1.3. Verwerking data

DATA-ANALYSE

Op basis van alle onderzoeksactiviteiten die plaatsvonden in de analyse- en ontwerpfase konden we een rijke hoeveelheid van data verzamelen. Deze werden vervolgens uitgebreid geanalyseerd. Dit gebeurde eerst per afzonderlijke methode. We hadden tijdens de analyse aandacht voor verschillen tussen:

- ▶ de twee profielen/doelgroepen.
- ▶ de rol van brugfiguren en het inzetten en vormgeven van gespreksmethodieken.
- ▶ de verschillende contexten (werk, onderwijs, socioculturele/vrije tijd).
- ▶ een inbedding in organisaties versus lokale besturen.

Vervolgens werden de inzichten geïntegreerd, beschreven en in kaart gebracht in dit rapport.

Naast de rapportering werden doorheen het vooronderzoek ook drie concrete instrumenten ontwikkeld. Via diverse iteraties op basis van de data-analyse en ontvangen feedback tijdens de cocreatiesessies met stakeholders (workshop en feedbackmeeting) werden de instrumenten bijgestuurd tot finale *prototypes vooronderzoek*. Deze prototypes dienden als startpunt voor de testfase en werden verder doorontwikkeld tijdens de testfase.

INTERNE WERKSESSIES

Doorheen het vooronderzoek vonden twee interne werksessies plaats waarin het onderzoeksteam (IDEA Consult, The Argonauts en Domo De Refontiro) samenkwam met de praktijkexperten (ACV Innovatief en Ligo). Tijdens deze interne werksessies vond reflectie plaats op de onderzoeksvragen, konden de praktijkexperten extra kennis, voorbeelden en achtergrond inbrengen en konden ze feedback geven op de resultaten van de analysefase. Naast de interne werksessies gaven de praktijkexperten ook schriftelijke feedback op het rapport vooronderzoek.

B.2.2 Testfase

.2.2.1. Doelstelling en opzet van de testing

Tijdens de testfase van het onderzoek werden de resultaten en de producten die we tijdens het vooronderzoek hebben uitgewerkt en ontworpen **getest en gevalideerd**.

Dit betekent concreet dat tijdens de testing de uitgewerkte **profielen brugfiguren** en de **toolbox** 'Op leeravontuur' die werd ontworpen zal worden getest bij de (eind)gebruiker door middel van verschillende pilootprojecten in de negen verschillende testcontexten.

We testen in de twee contexten: werk en niet werk tijdens **negentien pilootprojecten** elk bestaande uit drie testomgevingen. De pilootprojecten werden zorgvuldig geselecteerd.

Na de testing zijn de observaties en feedback grondig geanalyseerd en op basis hiervan zijn de producten geëvalueerd en waar nodig aangepast. De gevalideerde toolbox en handleiding brugfiguren worden nadien samen met het eindrapport opgeleverd.

Volgende (onderzoeks)vragen staan centraal in de testfase:

- ▶ In welke mate zijn de vijf profielen brugfiguren herkenbaar in de pilootomgevingen?
- ▶ In welke mate zijn de vijf profielen brugfiguren herkenbaar voor de brugfiguur zelf?
- ▶ Welke aanpassingen aan de vijf profielen brugfiguren zijn nodig?
- ▶ In welke mate is het ontwerp van de tool helder?
- ▶ In welke mate is het ontwerp van de tool bruikbaar?
- ▶ In welke mate is het ontwerp van de tool volledig?
- ▶ In welke mate bereikt de tool het vooropgestelde doel?
- ▶ Welke aanpassingen aan het ontwerp van de tool zijn aangewezen?
- ▶ In welke mate zijn de instructiefiches bij het gebruik van de tool ondersteunend?
- ▶ Welke aanpassingen aan de instructiefiches zijn nodig?
- ▶ In welke mate is de NAVIGATOR TOOLBOX LEERAVONTUUR ondersteunend bij de selectie van de juiste tool?
- ▶ Welke aanpassingen aan de NAVIGATOR TOOLBOX LEERAVONTUUR zijn aangewezen?

We focussen doorheen de testfase ook op de aanwezige competenties bij de verschillende profielen brugfiguren.



.2.2.2. Selectie van de pilootprojecten

Er worden **negen pilootprojecten** geselecteerd verdeeld over twee contexten: **WERK en NIET-werk**.

De selectie is gebeurd op basis van de bevindingen uit het vooronderzoek.

Volgende criteria waren hierbij leidend:

- Voldoende diversiteit in profielen en doelgroepen?
- Voldoende diversiteit in type pilootorganisaties?
- Voldoende diversiteit in type brugfiguren (vrijwilligers, werknemers (peers/collega's, HR-medewerkers)

De selectie van de pilootprojecten is gebeurd door AVC, LIGO en IDEA Consult op basis van volgende afspraken.

ACV selecteert en begeleidt drie potentiële testomgevingen binnen de context werk. Ligo selecteert en begeleidt drie potentiële testomgevingen binnen de context Niet-werk (vrij tijd, onderwijs,...). IDEA Consult selecteert en begeleidt drie testomgevingen, waarvan 1 binnen de context werk en twee testomgevingen binnen de context niet-werk.

Echter bleek het selecteren van de testomgevingen nog andere criteria mee te spelen zoals ook de mogelijke toeleiding, bereidheid van de testomgevingen om in te stappen in het project en meer pragmatische argumenten zoals haalbaarheid.

In [Tabel 17](#) geven we een overzicht van de negen omgevingen waar een test plaatsvond.

Tabel 17: overzicht testomgevingen

Testomgevingen		
Naam testomgeving	Toelichting bij testing	Uitgevoerd door
Context werk		
Inex	In deze grote onderneming werd een training gegeven aan twee brugfiguren. Met beide brugfiguren vond een vervolgtraject plaats. De eerste brugfiguur voerde op de werkplek gesprekken uit met twee verschillende potentiële lerenden. Achteraf vond een interview plaats met de brugfiguur. De tweede brugfiguur voerde één gesprek met een potentiële lerende. Dit gesprek werd geobserveerd. Er vond achteraf een interview plaats.	ACV
Poco Loco	In deze grote onderneming werd een training gegeven aan drie brugfiguren. Met twee brugfiguren vond een vervolgtraject plaats. Eén brugfiguur haakte af omwille van tijdsgebrek. De twee resterende brugfiguren voerden elk één gesprek met een potentiële lerende. De gesprekken werden telkens geobserveerd. Er vond met elk van de brugfiguren een interview plaats na afloop van het gesprek met de lerende.	ACV
Limelco	In deze KMO werd een training gegeven aan één brugfiguur. Deze brugfiguur voerde daarna drie gesprekken uit met drie verschillende potentiële lerenden. Deze gesprekken werden geobserveerd. Na afloop vond één interview plaats met deze brugfiguur.	ACV



Volvo	In deze grote onderneming werd een training gegeven aan drie brugfiguren. Twee brugfiguren voerden na afloop elk een kort gesprek uit met een potentiële lerende op de werkvloer. Er vond een interview plaats met één van deze brugfiguren. De tweede brugfiguren moest afzeggen voor het interview wegens tijdsgebrek en gaf zijn feedback door per e-mail. De derde brugfiguur voerde een gesprek met een potentiële lerende. Dit gesprek werd geobserveerd. Na afloop vond een interview met deze brugfiguur plaats.	IDEA Consult
Context niet-werk		
Leerwinkel Brussel	Een eerste training werd gegeven aan een outreachende leerloopbaanbegeleider. Vervolgens vond een tweede training plaats aan vier leerloopbaanbegeleiders. Tijdens de periode december/januari slaagden we er niet in om geschikte potentiële lerenden te identificeren en engageren voor een deelname aan het onderzoek (cfr. potentiële lerenden kwamen niet opdagen op het afgesproken tijdstip, weinig klanten in de maand januari, niet evident om gesprekken op te zetten in de outreachende context (wanneer nog geen connectie met de potentiële lerende is opgebouwd, ...). Er vonden uiteindelijk geen gesprekken plaats met potentiële lerenden. Tijdens de twee training werd uitgebreid feedback bij de brugfiguren vergaard over de toolbox en profielfiches.	IDEA Consult
Atlas Antwerpen – met CVO Vitant	Er werd een training gegeven aan twee docenten/trajectbegeleiders CVO. Tijdens deze training werd feedback op de tools en de profielfiches vergaard. Vervolgens voerde één brugfiguur drie gesprekken met potentiële lerenden. Deze gesprekken vonden plaats tijdens een event van Atlas voor burgers die hun integratietraject volbracht hebben. Na afloop van de gesprekken vond een interview met deze brugfiguur plaats.	IDEA Consult
Digipunt Lier	Er werd een training gegeven aan drie brugfiguren (dighelpers). De eerste brugfiguur testte één tool uit bij twee potentiële lerenden in een bibliotheek. Er werd feedback verzameld en er vond achteraf een korte terugkoppeling met de brugfiguur plaats. Het gesprek met de potentiële lerende bij de tweede brugfiguur ging niet door omdat de potentiële lerende niet kwam opdagen op het afgesproken tijdstip. De derde brugfiguur zag het toepassen van de tools met observatie niet zitten (gezien deze met zeer kwetsbare burgers werkt). Er werd wel feedback op de tools van de brugfiguur verzameld.	Ligo
Scholen Halle	Er vond een training plaats voor twee brugfiguren. Deze brugfiguren zijn als 'leernoodsensitieve professional' actief aan de schoolpoort en voeren korte informele gesprekken met ouders. Zij gaven aan dat het binnen hun functie (aan de	Ligo



	schoolpoort) niet mogelijk is om gesprekken met tools te voeren met potentiële lerenden.	
SAAMO / Buurthuis Borgerbaan – met open leersalon Ligo	De ingeplande training met de outreachende leerloopbaanbegeleider in het buurthuis was ingepland, maar ging niet door omwille van langdurige uitval van deze brugfiguur. Deze training werd vervangen door een gesprek met een docent Ligo werkzaam binnen twee armoedeverenigingen in Tienen. Tijdens een online meeting werd feedback op de tools vergaard bij deze persoon.	Ligo

.2.2.3. Roadmap en timing

Het testdesign bestaat uit volgende stappen.



.2.2.3.1. Train-the-trainer

We starten de testfase met een voorbereidende train-the-trainer (= pretest). Deze dagopleiding is doorgegaan op 9 oktober 2023 en wordt georganiseerd door 'Domo de Refontiro' voor de begeleiders van de verschillende testomgevingen.

Volgende doelstellingen stonden hierbij centraal:

- Setting te scene.
- Basisopleiding coachende gespreksvoering.
- Introductie in de profielen brugfiguren.
- Toelichting kader, model, navigator en gespreksmethodieken TOOLBOX 'Op leeravontuur'.
- Inoefenen tools en gespreksmethodieken.
- Toelichten opzet testing en verhelderen en concretiseren van de verwachtingen (opzet, fasen, stappenplan, registratie en oplevering data en inzichten aan onderzoeksteam,...).

De presentatie van de train-te-trainer is opgenomen in Bijlage B.3.3.



.2.2.3.2. Mini-training

De begeleiders van de pilootprojecten hebben vervolgens de inzichten gedeeld met de brugfiguren die de finale interventies gaan uitvoeren tijdens een minitraining.

Deze mini-training is doorgegaan voordat de effectieve testfase (gesprek brugfiguur met potentieel lerende) start.

Volgende doelstellingen stonden hierbij centraal:

- ▶ Setting te scene.
- ▶ Korte introductie basisprincipes van coachende gespreksvoering .
- ▶ Toelichting toolbox 'Op leeravontuur'.
- ▶ Inoefenen selectie tools en methodieken..

Zie bijlage B.3.4 voor een voorbeeldpresentatie die gebruikt is tijdens de minitrainingen.

.2.2.3.3. Onderzoek interventie: observatie van gesprekken en interview na observatie

De begeleiders van de pilootprojecten (ACV, Ligo en IDEA) voeren de **testing uit tussen half oktober 2023 en 5 februari 2024**. Op **30 november 2023** worden de eerste observaties, inzichten en eventuele problemen gedeeld tijdens een **interne werksessie**.

De interventie bestaat uit de observatie van een betekenisvol gesprek dat de brugfiguur heeft met een potentieel lerende.

De brugfiguur voert met andere woorden dus verschillende **betekenisvol gesprekken** met de potentieel lerende en gebruikt hierbij **één of meerdere van de tools** uit de toolbox om het gesprek te ondersteunen en effectiever te maken. Dit gesprek wordt geobserveerd door de begeleider die de rol opneemt van onderzoeker.

Na afloop van de interventie vindt een interview plaats (=post-test). Dit gebeurt meteen na de observatie van het gesprek.

OBSERVATIE BETEKENISVOL GESPREK

Observatie van minimaal drie afzonderlijke gesprekken per pilootproject. De begeleiders van de pilootprojecten observeren deze gesprekken en registreren hun bevindingen in de daarvoor voorziene document 'OBSERVATIEFICHE INTERVENTIE'.

Volgende doelstellingen staan hierbij centraal

- ▶ Door middel van observatie inzicht krijgen in de zichtbaarheid van de competenties in het profiel van de brugfiguren.
- ▶ Door middel van één observatie inzicht krijgen in de bruikbaarheid en het gebruik van de tool door middel van een observatiefiche.

Tijdens de train-te-trainer werden de begeleiders van de pilootprojecten voorbereid en ondersteund met het oog op het observeren van de betekenisvolle gesprekken.

De onderzoekers werkten een handleiding en observatieleidraad uit die de brugfiguren konden gebruiken tijdens de observatie van betekenisvolle gesprekken (zie bijlage B.3.5).

Ze kregen ook erg concrete instructies mee om de observaties kwaliteitsvol in te vullen. Enkele voorbeelden:



- ▶ Zorg tijdens het observeren voor een open en onderzoekende houding. Voorkom dat je te snel conclusies trekt over gedragingen. Je maakt een objectief verslag van wat je ziet.
- ▶ Rapporteer wat je letterlijk ziet gebeuren, niet wat je denkt dat er gebeurt.
- ▶ Verstoor de situatie die je observeert zo min mogelijk. Praat tijdens de observatie niet met de geobserveerden als het niet nodig is en stel je zo onopvallend mogelijk op.
- ▶ Observeren doe je met een open, frisse blik; zonder vooroordelen of vooringenomenheid. En dat is makkelijker gezegd dan gedaan.

Tijdens de train-the-trainer werden de deelnemers getraind in het observeren van een betekenisvol gesprek en kregen ze tijdens een oefening begeleid door de onderzoekers van Domo de Refontiro de kans om een eerste keer met de handleiding aan de slag te gaan.

INTERVIEW NA AFLOOP VAN OBSERVATIE

Na afloop van de observatie wordt een interview met de brugfiguur gepland met volgende heldere doelstellingen:

- ▶ Door middel van een interview inzicht krijgen in de herkenbaarheid van het profiel van de brugfiguren
- ▶ Door middel van een interview inzicht krijgen in de bruikbaarheid, helderheid en volledigheid van de tool
- ▶ Door middel van een interview inzicht krijgen in de doelgerichtheid van de tool
- ▶ Door middel van een interview inzicht krijgen in het ondersteunend karakter van de instructiefiches
- ▶ Door middel van een interview inzicht krijgen in de doelgerichtheid van de navigator
- ▶ Door middel van een interview inzicht krijgen in welke aanpassingen nodig zijn aan de toolbox, instructiefiches en de navigator.

Voor deze interviews werd een interviewleidraad uitgewerkt met hierin eveneens heldere instructies die ondersteunend zijn bij het voeren van interviews met brugfiguren (zie bijlage B.3.6).

.2.2.3.4. Analyse en synthese

EERSTE ANALYSE DOOR DE BEGELEIDERS VAN DE PILOOTPROJECTEN

De begeleiders van de pilootprojecten maken een synthese van de bevindingen uit de observaties en interviews van de verschillende pilootprojecten die ze hebben begeleid en komen tot een eerste inhoudelijke clustering van de gegevens. Dit noopt hen om zelf stil te staan bij de observaties en resultaten en de inzichten uit drie pilootprojecten te clusteren.

Tijdens de train-the-trainer werd het **analysekader** aangereikt en werden de begeleiders van de pilootomgevingen ondersteund en aangeleerd hoe dit analysekader toe te passen.

Er werd ook ondersteunend materiaal ontwikkeld en gedeeld met een duidelijk sjabloon en heldere instructies.

Enkele voorbeelden van instructies:

- ▶ Cluster antwoorden die teruggekomen zijn en turf hoeveel keer ze vernoemd zijn en zet er het aantal achter.
- ▶ Focus op de feiten en als je toch een eigen mening geeft, plaats er dan achter: (eigen mening).
- ▶ Enkele voorbeelden:
 - Bij 6 van de 9 interviews gaf de brugfiguur aan zich totaal niet te herkennen in het profiel



- Bij 7 van de 9 interviews gaf de brugfiguur de navigator bijzonder ondersteunend te vinden. Eén van de brugfiguren gaf bijkomend aan om ook een tool te ontwikkelen (en daaraan gekoppelde 'ik-zin in de navigator') om de historische leerloopbaan de potentieel lerende in kaart te kunnen brengen
- Eén van de brugfiguren gaf aan geen tools te willen gebruiken en louter intuïtief het gesprek te willen voeren. Alle andere brugfiguren werkten wél met één of meerdere tools.

Per drie pilootprojecten wordt de analyse weergegeven in het document 'SYNTHESE OBSERVATIEFICHE' (B.3.7) en het 'SYNTHESE INTERVIEW' (B.3.8) en aan de onderzoekers bezorgd.

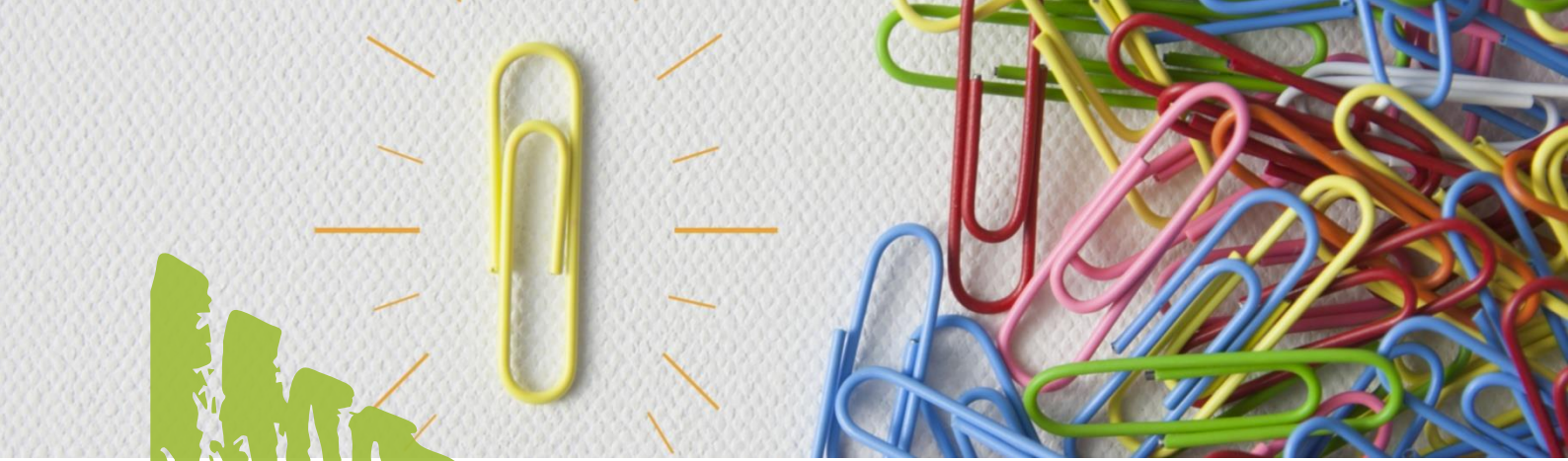
AANBEVELINGEN FORMULEREN

De begeleiders van de pilootprojecten formuleren eveneens aanbevelingen in gebiedende wijs geïntegreerd vanuit de verschillende projecten die zij begeleiden in het document 'AANBEVELINGEN' (B.3.9). Ook hier werd concrete ondersteuning geboden tijdens de train-the-trainer en een ondersteunend sjabloon voor uitgewerkt.

INTEGRATIE VAN OBSERVATIES EN BEVINDINGEN DOOR DE ONDERZOEKERS

De onderzoekers komen vervolgens tot een finale integratie van de observaties en aanbevelingen uit de 9 pilootprojecten. Op basis hiervan worden de producten worden geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.





B.3 Instrumenten gebruikt tijdens de uitvoering van het onderzoek

B.3.1 Interviewleidraden

Voor de interviews werden 2 leidraden gebruikt:

- ▶ Een voor de potentieel lerenden.
- ▶ Een voor organisaties met goede praktijken in Vlaanderen en daarbuiten.

DOELGROEP POTENTIËLE LERENDEN:

- ▶ **Materiaal vooraf mee te nemen:** associatiekaarten/foto's, post-its (voor secret enveloppe) A3/A2 papier (voor mindmap leren), kaartjes met potentiële profielen, stiften/stylo's
- ▶ Introductie van ons project
- ▶ Voorstelling van de interviewers
- ▶ Confidentiality/anonymity + secret enveloppe
- ▶ Vragen voor **opname** (maakt het mogelijk indien nodig iets te herbeluisteren later in het onderzoek, of ifv analyse)
- ▶ 'Secret enveloppe' > mochten de respondenten nog extra inzichten, toevoegingen, ... willen aanvullen, maar deze anonimiteit aan ons willen meegeven dan kan dit via de enveloppe en de post-its.
- ▶ Neem op het einde foto's van de visuals (gekozen associatiekaart/foto, mindmap leren, gekozen profielen BF)

Vragen	Gewenste output	Notities
Introductie		
Kan je jezelf even kort voorstellen? Waar ben jij graag mee bezig? (hobby's & interesses)	Zicht krijgen op het profiel van de potentieel lerenden +	



<p>Evt. indien relevant en mogelijk: zicht proberen krijgen op jobsituatie, familiale situatie (heeft men kinderen, ...) ,...</p>	<p>Inzicht in mogelijke topics waar ze graag over leren</p>	
<p><i>[De interviewer legt de verschillende afbeeldingen verspreid op tafel]</i> Welke foto trekt je aan en waarom? Welke foto kan je linken aan een droom van jou?</p>	<p>Droom > achterhalen van mogelijke leerwensen</p>	
<p>'Leren voor de potentieel lerende'</p>		
<p><i>[Leg A2/A3 papier klaar + stift > ifv opstellen mind map 'leren']</i> Wat betekent 'leren' voor jou in het algemeen? Waar denk je aan bij dit woord 'leren'? Doorvragen op: <i>Waar, met/door wie, wat, hoe, ... leer je (of heb je geleerd)?</i></p>	<p>Inzicht krijgen in taalgebruik van potentieel lerenden: (! Heel sensitief zijn voor de <u>letterlijke woorden</u> die de interviewees zelf gebruiken) + inzicht verbreden definitie en percepties van lerenden mbt 'leren'</p>	
<p>Kan je een voorbeeld geven van iets dat je <i>geleerd</i> hebt? Wanneer was dit? Hoe lang geleden? Wat heeft jou aangezet om dit te leren? Wat maakt dat deze ervaring bijzonder was? Wat heb je er uit meegenomen, onthouden,...?</p>	<p>Recent: hoe ver gaan ze terug bij het horen van de term 'leren' Motivator: wat heeft hun aangezet tot leren (zelfdeterminatie, + of -), resources & krachtbronnen Effect: wat heeft de leerervaring hun gebracht</p>	
<p>Kan je me wat meer vertellen over de laatste keer dat jij een opleiding/training gevolgd hebt? Wanneer was dit? hoe lang geleden? Hoe heb je dit ervaren? Wat is het effect geweest/wat heeft het u gebracht? Wat heeft ertoe bijgedragen dat je hebt dat kunnen leren? Wat heeft je aangezet om te leren/wat of wie heeft ertoe bijgedragen? Was dit een positieve of negatieve ervaring en waarom?</p>	<p>Drempels: informatieel, dispositioneel, institutioneel, situationeel Recent: hoe ver gaan ze terug bij het horen van de term 'leren' Motivatie (<u>intrinsiek versus extrinsiek?</u>): wat heeft hun aangezet tot leren (zelfdeterminatie, + of -), resources & krachtbronnen Effect: wat heeft de leerervaring hun gebracht</p>	
<p>Kan je ook een voorbeeld geven van een negatieve/positieve (tegenovergestelde vorige vraag) leerervaring?</p>	<p>Durven doorvragen: iedereen heeft positieve & negatieve leerervaringen</p>	



<p>Wat zou jij in de toekomst nog graag leren?</p> <p>Waarom? Wat zou dit jou brengen?</p> <p>Hoe zou dat idealiter gaan voor jou?</p> <p>Wat houd je tegen?</p>	<p>Hefbomen en drempels, leerintentie & ideale leerervaring</p>	
<p>In welke situatie zou je overwegen om nog eens naar een opleiding of training te gaan?</p> <p>Waarom? Wat zou dit jou brengen?</p> <p>Hoe zou dat idealiter gaan voor jou?</p> <p>Wat houd je tegen?</p>	<p>Hefbomen en drempels, leerintentie & ideale leerervaring</p>	
<p>Brugfiguren</p>		
<p>Wie of wat zou je kunnen helpen om de stap naar leren te zetten?</p> <p>Wie mag er met jou over <i>leren</i> praten?+ Waarom?</p> <p>Wie niet en waarom?</p> <p>Zijn er nu al personen waarmee je over leren praat?</p> <p><i>[Stel dezelfde vragen als bovenstaand, maar met de kaartjes 'profielen brugfiguren'] > wie van de kaartjes wel, wie niet?</i></p>	<p>Potentiële brugfiguren</p> <p>Benodigde competenties, profiel,... voor BF</p>	
<p>Gespreksmethodiek</p>		
<p>Op welke manier moet deze persoon met jou over <i>leren</i> praten?</p> <p>Wat vind je belangrijk in dat gesprek (stijl, vorm & inhoud)?</p> <p>Helpen 'tools'? <i>[verwijs naar mind-map, foto's, kaartjes met profielen, ... om toe te lichten wat 'tools' zijn]</i></p> <p>Welke vragen zouden ze aan jou moeten stellen? <i>[verwijs evt. naar eerdere vragen die gesteld werden tijdens het interview als voorbeeld]</i></p> <p>Wat mag die zeker niet doen/zeggen?</p>	<p>Gespreksmethodiek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taalgebruik - Tools - Inhoud - No-go's 	
<p>Begeleider [indien van toepassing voor potentiële lerende]</p>		
<p><i>[indien van toepassing in de context]:</i> Wat was de aanleiding om een begeleider te zoeken?</p> <p><i>[indien van toepassing in de context]:</i> Hoe bent u bij deze persoon terecht gekomen?</p> <p>Hoe ervaar je de begeleiding?</p> <p>Wat wil je bereiken met de begeleiding?</p> <p>Welke stappen heb je ondernomen sinds de start van de begeleiding? Wat merk je?</p>	<p>Aanleiding, proces en succesfactoren bij begeleiding</p>	
<p>Outro</p>		
<p>Heb je nog vragen?</p>		



Is er iets dat je nog wil toevoegen of wil vertellen?		
<i>[Secret enveloppe, in het geval van groepsgesprekken]</i> Mocht je graag nog iets willen toevoegen of vertellen dat je liever anoniem aan ons meedeelt, dan kan je dit op een post-it noteren en die in de enveloppe steken.		

GOEDE PRAKTIJKEN

- ▶ Introductie van ons project
- ▶ Voorstelling van de interviewers
- ▶ Confidentiality/anonymity + secret enveloppe
- ▶ Vragen voor **opname** (maakt het mogelijk indien nodig iets te herbeluisteren later in het onderzoek, of ifv analyse)
- ▶ Wanneer tijdens gesprek naar concrete tools/instrumenten (draaiboek, charter, template, ...) wordt verwezen > vragen of we deze ihkv het onderzoek zouden mogen bekijken/ontvangen?

Vragen	Gewenste output	Notities
Introductie		
Kan u bij wijze van intro uw organisatie/project voor ons pitchen ? Context: Werk – vrije tijd – onderwijs Doorvragen (kort zicht krijgen op): Wat doen jullie? Wie/welke doelgroepen begeleiden jullie? Wie voert deze begeleiding uit? Wanneer en waar vindt begeleiding plaats? Hoe krijgt begeleiding vorm? Welke activiteiten voeren de begeleiders uit? <i>[bij vragen BG en GM op doorvragen]</i>	Taalgebruik/vakjargon van de organisatie mbt leren, de doelgroep, BF en GM Potentiële invulling van BF of GM verkennen	
Hoe kijken jullie naar leren ? Wat betekent dit voor de organisatie en voor uzelf? (Waarom) is leren voor jullie belangrijk? Hoe krijgt 'leren' vorm binnen jullie organisatie?	Drive & visie: Wat drijft hen om met mensen aan de slag te gaan, persoonlijke of organisationele missie. Ook om DNA van BF te kunnen achterhalen	



<p><i>[Enkel indien interviewee = brugfiguur]</i></p> <p>Wat maakt uw job zo fijn om te doen?</p> <p>Hoe bent u hier terechtgekomen?</p> <p>Hoe heeft voorgaande ervaring/opleiding u voorbereid op deze rol?</p>	<p>Drive, welke voorgaande ervaring draagt bij tot het worden van een 'brugfiguur'</p>	
<p>Brugfiguren</p>		
<p>Hoe noemen jullie binnen jullie organisatie de persoon die in gesprek gaat met personen die nog niet-leren of de personen die jullie begeleiden/waarop de organisatie zich richt?</p> <p><i>[in het vervolg van de leidraad omschrijven we deze persoon als 'brugfiguur']</i></p> <p>Hoe omschrijven jullie de taak/kernopdracht (rol en verantwoordelijkheden) van deze 'brugfiguur'?</p> <p>Welke activiteiten voert deze 'brugfiguur' zoal uit?</p> <p>Wat trachten deze 'brugfiguren' bij de potentiële lerenden/burgers/doelgroep te bereiken?</p>	<p>Definitie & taalgebruik (ook in moedertaal)</p> <p>Concept BF: hoe geven ze hier invulling aan?</p> <p>Kernopdracht BF</p> <p>Acties van de BF</p> <p>Resultaten bij de potentiële lerende</p>	
<p>Hoe is de rol van 'brugfiguren' en de werking zoals jullie die vandaag kennen tot stand gekomen?</p> <p>Hoe komt het dat jullie hiermee werken? Wat was de aanleiding? Wie/wat heeft daartoe bijgedragen?</p> <p>Welk proces hebben jullie afgelegd? Welke stappen hebben jullie gezet om tot de werking vandaag te komen?</p> <p>Hoe is dit proces verlopen: Wat liep gemakkelijk? Wat liep moeilijker?</p> <p>De werking vandaag:</p> <p>Over welke elementen in deze werking zijn jullie heel tevreden en trots?</p> <p>Wat kan er volgens jullie nog verbeteren?</p>	<p>Proces/stappen om BF te implementeren</p> <p>Succesfactoren en belemmerende factoren bij het werken met BF + bij het proces om het te implementeren</p>	
<p>Hoe wordt iemand 'brugfiguur' in jullie organisatie?</p> <p>Hoe identificeren/selecteren jullie deze personen/'brugfiguren'?</p> <p>Doorvragen: gebruikt men daarbij tools/instrumenten (bijv. jobprofiel,</p>	<p>Identificatie van BF</p>	



<p>lijst met competenties, (selectie)gesprek, ...)</p> <p>Op basis waarvan kiezen jullie de 'brugfiguren'? (Gebruikt men criteria?)</p>		
<p>Wie, welke profiel, neemt idealiter de rol van 'brugfiguur' binnen jullie organisatie op?</p> <p>Over welke competenties, persoonlijkheid(sprofiel), houding, ... dient een 'brugfiguur' bij jullie idealiter te beschikken?</p> <p>Wat is binnen jullie organisatie de ideale afstand tussen de brugfiguur en de 'potentiële lerenden'/burgers? (dichte vertrouwensband – meer afstand is mogelijk)</p>	<p>Profiel BF</p> <p>Competenties BF</p> <p>Afstand tot lerende</p> <p>Aandacht besteden aan grens tussen hulpverlening en begeleiding, relatie tot de potentiële lerende, achtergrond</p>	
<p>Hoe ondersteunen jullie als organisatie deze 'brugfiguren'?</p> <p>Wordt er opleiding voorzien?</p> <p>Gebruikt men andere methodes of tools om de 'brugfiguren' te ondersteunen (bijv. draaiboek, templates,...)?</p> <p>Hoe krijgt 'leren' vorm binnen jullie eigen organisatie?</p>	<p>Ondersteuning BF (opleiding, tools,...)</p>	
<p>Wat is volgens jullie het ideale profiel/invulling van een persoon die 'potentiële lerenden' zou kunnen aanzetten/prikkelen tot leren of tot een leeraanbod kan brengen? Wat is volgens jullie het ideale profiel voor een 'brugfiguur levenslang leren'?</p> <p>Wie zijn dat? Wat doen ze? Waar en wanneer zijn ze actief?</p>	<p>Linkt met ons project > ideale 'brugfiguur levenslang leren'</p>	
<p>Gespreksmethodieken</p>		
<p>Hoe krijgt het contact tussen de brugfiguur en de doelgroep/burger/potentiële lerende vorm?</p> <p>Doorvragen op: wanneer vindt er contact plaats, hoe vaak en hoelang, waar vindt het contact plaats, gebeurt dit fysiek/online,...</p> <p>Zijn er (sub)doelgroepen die jullie makkelijker/moeilijker bereiken? Hoe komt dit?</p> <p>Zijn er (sub)doelgroepen met wie het contact makkelijker/moeilijker loopt? Hoe komt dit? Hoe trachten jullie dit te veranderen, aan te pakken?</p>	<p>Verkenning types GM</p> <p>Gesegmenteerde aanpak?</p> <p>Specifieke focus & samenwerking/doorverwijzing?</p>	



<p>Wat zijn de randvoorwaarden om tot een (goed en waardevol) gesprek te komen met mensen hun doelgroep/ burgers die nog niet deelnemen aan formeel leren?</p> <p>Bijv. in de omgeving, in de houding van de brugfiguur, vertrouwen/verbinding,...?</p>	<p>Verschillende categorieën van randvoorwaarden</p>	
<p>Hoe creëren jullie die randvoorwaarden?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Specifiek doorvragen op: hoe creëren jullie verbinding en vertrouwen met de doelgroep/potentiële lerenden? 	<p>Aandacht besteden aan concrete acties en onderliggend belang aan vertrouwen & verbinding</p>	
<p>Hoe krijgt concreet het gesprek tussen de brugfiguur en doelgroep vorm:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Maakt de brugfiguur gebruik van concrete gespreksmethodieken? Van tools of instrumenten? Van technieken? 	<p>Bestaande gespreksmethodieken in kaart brengen</p> <p>[doorvragen op templates + ook te weten komen of ze intuïtief te werk gaan of via format en tools]</p> <p>[doorvragen op tools of instrumenten die ze zouden gebruiken]</p>	
<p>Hebben jullie als organisatie uitgangspunten of achterliggende principes gedefinieerd die de 'brugfiguren' meenemen (in het achterhoofd) doorheen het gesprek?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Zijn deze vastgelegd, neergeschreven? (bijv. Charter, draaiboek,...) ▶ Zijn er concrete (theoretische) kaders, frameworks waar jullie mee werken? ▶ [Indien niet als organisatie gedefinieerd, doorvragen op de brugfiguren als individu eigen principes toepassen.] 	<p>[als het bestaat vragen om te krijgen]+ [zichtbaar maken van de principes of kaders]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Principes op organisatieniveau (charters, kaders) 2. Principes op individueel niveau (er is op organisatieniveau niet iets, maar voor mezelf zijn deze principes belangrijk) 	
<p>Wat hebben jullie 'brugfiguren' nodig om een goed gesprek te realiseren? Wat draagt bij tot een succesvol gesprek met de doelgroep?</p>		
<p>Kan u een voorbeeld geven van een succesverhaal/concrete case (waarbij een 'brugfiguur' een potentiële lerende begeleidde) binnen uw organisatie?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Wat maakt dat dit voor u/jullie organisatie een succesverhaal is? 		



<p>Wat zou de gesprekken tussen jullie brugfiguren en de doelgroep/potentiële lerenden nog kunnen verbeteren?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Zijn er gespreksmethodieken, tools/instrumenten, technieken,... die jullie 'brugfiguren' nog extra zouden kunnen ondersteunen in de toekomst? 		
<p>Stel dat wij een gespreksmethodiek ontwikkelen die jullie brugfiguren kunnen inzetten.</p> <p>Welke leervorm zouden jullie dan verkiezen om met deze gespreksmethodiek te leren werken?</p>	Opleiding van de BF in het gebruiken van de GM	
Outro		
<p>Heeft u nog aanvullingen bij de vorige vragen?</p> <p>Heeft u nog suggesties voor ons onderzoek/project?</p>		
<p>Indien van toepassing:</p> <p>Uitnodiging voor deelname aan workshop (19/06)</p> <p>Vragen of we tools, instrumenten, producten,... die aan bod kwamen kunnen verkrijgen via mail?</p>		

B.3.2 Templates 'brugfiguren LLL' workshop

Deze bijlage bevat:

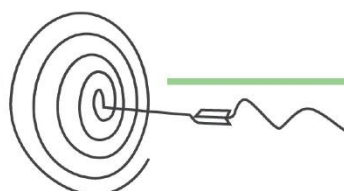
- ▶ De templates van het sensitizing booklet (voorbereiding workshop)
- ▶ De templates van de workshop brugfiguren LLL
- ▶ De templates van de feedbacksessie rond brugfiguren





CONTENTS

Context	3
Wat zijn brugfiguren?	4
Jij & brugfiguren	5
Samenvatting - Brugfiguren	6
Inzichten - gespreksmethodieken	7
Gesprekken als brugfiguur	8
Nuttige gespreksmethodieken	9
Mijn persoonlijke introductie	10



Het doel van dit boekje is om je wat achtergrondinformatie te geven die je zal helpen om voorbereid te zijn op de cocreatiesessie. A.d.h.v. enkele oefeningen krijg je de ruimte om jouw ervaringen te delen zodat we die kunnen meenemen in de sessie. De oefeningen zijn vrijblijvend, maar brengen met oog op de sessie wel een meerwaarde met zich mee.



Oefeningen worden aangeduid met dit symbool



CONTEXT

In Vlaanderen is de deelname aan levenslang leren eerder matig ten opzichte van andere Europese landen, met over het algemeen een **lagere leercultuur**. Als volwassenen in Vlaanderen participeren aan LLL is dat meestal aan informeel en non-formeel leren, en in mindere mate aan formeel leren. En helaas is de opleidingsdeelname ook erg **ongelijk verdeeld**. Het zijn voornamelijk 55-plussers, kortgeschoolden en niet-beroepsactieven die minder vaak deelnemen aan een opleiding.

Om ook deze doelgroepen beter te kunnen begeleiden tot leren, bedenken we in dit project **strategieën en direct bruikbare tools** om de meest uitdagende 'leerders-profielen in onze samenleving' proberen te bereiken en te **stimuleren** om leeractiviteiten te ondernemen.

Dit doen we door te onderzoeken hoe **brugfiguren** ingezet kunnen worden, en welke **gespreksmethodieken** zij kunnen gebruiken om anderen een stapje dichterbij leren te brengen.



Vooronderzoek

Interviews met burgers & brugfiguren



Samen creëren

Input rond brugfiguren & feedback op gespreksmethodieken



Testen

In verschillende contexten de gespreksmethodieken testen

WAT ZIJN BRUGFIGUREN?

Brugfiguren - What's in a name?

Personen actief binnen organisaties, die kort bij potentiële lerenden staan en een rol opnemen in het sensibiliseren, informeren en stimuleren naar leren.

Ze zijn actief in diverse leercontexten (op werkvloeren, bemiddeling, onderwijs ...) en komen zo in contact met verschillende doelgroepen.

Vanuit hun (vertrouwens)positie kunnen ze gemakkelijk remedieerbare leerdrempels snel aanpakken of verhelpen ze net die drempels die via meer formele kanalen moeilijker remedieerbaar zijn. - (Definitie partnerschap Levenslang Leren)

In verschillende interviews en groepsgesprekken, zijn we verder ingegaan op wie deze brugfiguur dan moet zijn, welke competenties nodig zijn en wat de ideale band tussen brugfiguur en niet-lerende is. We hebben hier al veel uit geleerd, maar zijn momenteel vooral benieuwd wat jouw ervaring is/hoe jij naar brugfiguren kijkt. Daarom hebben we enkele korte vragen voor jou!

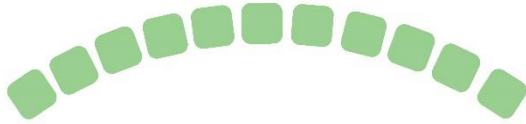


JIJ & BRUGFIGUREN



Ben jij zelf al eens een brugfiguur geweest?

Is iemand ooit een brugfiguur voor jou geweest?



Voor wie?

Wie?

Wat heb je gedaan?

.....
.....
.....

Wat deed/zei deze persoon?

.....
.....
.....

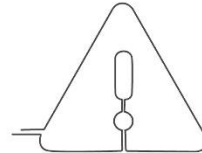
Hoe ging dit? Wat ging goed/was moeilijk?

.....
.....
.....
.....

Hoe heb jij dit ervaren?

.....
.....
.....
.....

SAMENVATTING - BRUGFIGUREN



Wat stelde jou/de ander in staat om een goede brugfiguur te zijn?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Hoe zie jij de ideale relatie tussen brugfiguur & niet-lerende?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Welke uitdagingen zie/ervaar jij rondom de werking van brugfiguren?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



INZICHTEN - GESPREKSMETHODIEKEN

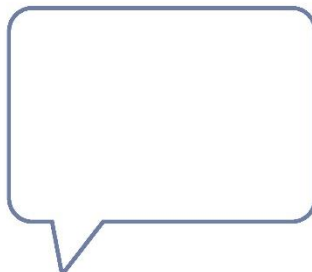
Gespreksmethodiek - what's in a name?

“Wij definiëren een gespreksmethodiek als een ondersteunende leidraad gehanteerd door de gespreksleider die het individu aanzet tot reflectie. Een gespreksmethodiek kan in verschillende verschijningsvormen voorkomen zoals bv. een gestructureerde vragenlijst, een tool, een stappenplan, een beslissingsboom,... Een gespreksmethodiek in deze specifieke context is gericht op het ontdekken van een leervraag, het aanjagen en het activeren van een latente leervraag en/of het overwinnen van een drempel of hinderpaal die het leren belemmert. Via de gespreksmethodiek wordt het individu ondersteund bij het zetten van de eerstvolgende stap. De methodiek stelt het individu in staat zijn/haar gedachten gestructureerd onder woorden te brengen zodat ze tot zelfinzicht en -reflectie komen (Sprangers & Scheirs, 2023).”

Uit het vooronderzoek blijkt dat brugfiguren vandaag veelal werken zonder een uitgewerkte gespreksmethodiek. Eerder dan een geformaliseerde tool of methodiek, zetten ze vooral in op het creëren van de randvoorwaarden die nodig zijn om tot een gesprek te komen. Enkel de professionals die leren bespreekbaar maken beschikken over en/of gebruiken tools.

GESPREKKEN ALS BRUGFIGUUR

Hoe pak je een gesprek met een niet-lerende aan? Wat heb je al eens gehoord in gesprekken tussen brugfiguren/niet-lerenden? Wat kan je je voorstellen?



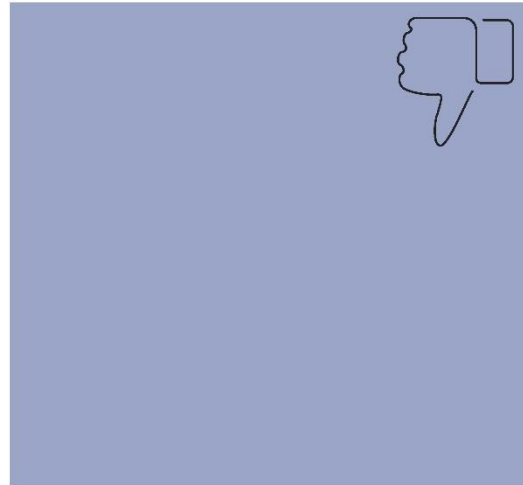
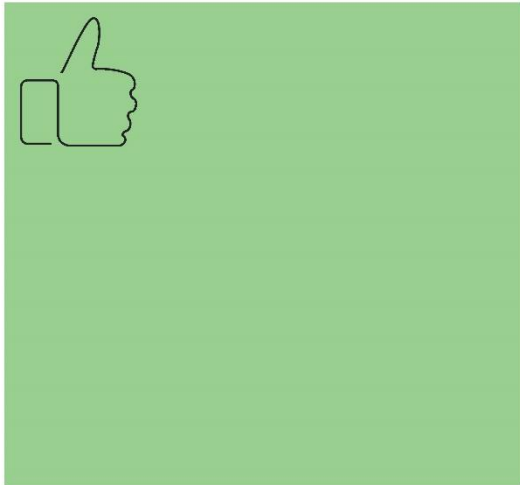
Duid in het rood/met kruisje aan wat jij denkt dat NIET goed werkt. Duid in het groen aan wat WEL werkt of zou kunnen werken.



NUTTIGE GESPREKSMETHODIEKEN



Stel dat er gespreksmethodieken zouden bestaan, wat zou jij belangrijk vinden?
Wat zou niet werken voor jou? Duid 1 positief element aan dat je het meest zou overtuigen om het te gebruiken.



MIJN PERSOONLIJKE INTRODUCTIE



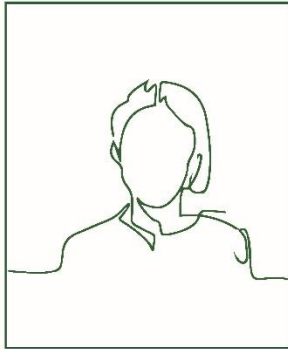
Ik ben (naam) van (organisatie), en voor mij is een brugfiguur iemand die (belangrijk kenmerk) is.

Als ik een gespreksmethodiek zou gebruiken om met een niet-lerende in gesprek te gaan, moet die vooral (belangrijk kenmerk) zijn.



Profiel Brugfiguur

Op basis van de interviews, hebben we initiële profielen opgesteld van brugfiguren, afhankelijk van de context waarbinnen ze actief zijn en de professionaliseringsgraad van de brugfiguur. Deze beide factoren hebben vaak een invloed op de relatie/afstand tot de potentieel lerende en de doelstelling en dus ook het resultaat dat bereikt wordt.



Socio-culturele professional

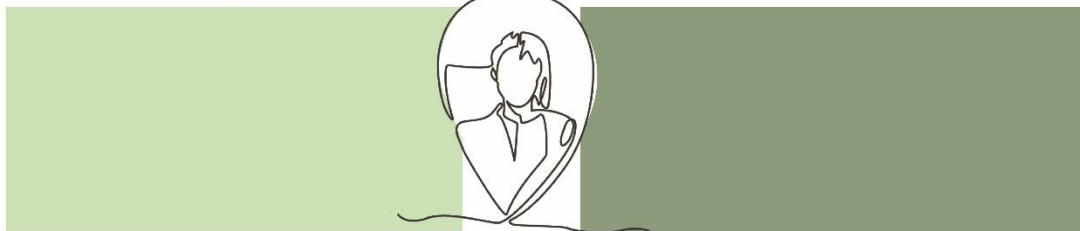
Is brugfiguur op vrijwillige basis in werkcontext
 als kernopdracht in vrijetijdscontext
 als bijkomende opdracht in activeringstraject

Afstand tot potentieel lerende: dicht ————— ver

Uitleg profiel

De socio-culturele professional zet in op het versterken (in levensvaardigheden of op weg naar werk) van de niet-lerende, en hierbij kan leren een hefboom zijn. Het aanzetten tot leren is voor deze brugfiguur dus geen einddoel, maar een middel. Hierdoor kan de brugfiguur vanuit de leefwereld en noden van de niet-lerende meedenken, zonder verborgen agenda om naar leren toe te leiden. Dit zorgt voor een neutrale positie tegenover de lerende. De afstand tot de lerende hangt enorm af van de context waarbinnen deze brugfiguur actief is.

Wie spreken zij aan?



Competenties

Schrap wat niet relevant is en vul aan waar nodig: welke competenties heeft een brugfiguur zeker nodig? Welke categorie vind je het meest belangrijk? Duid aan met een stip.



Brugfiguur levenslang leren					
Vertrouwenspersoon	Gesprekspartner	Matchmaker	Wegwijzer	Netwerker	Deskundige
<ul style="list-style-type: none"> - Discreet en betrouwbaar zijn - Ontspannen – informele sfeer kunnen scheppen - Empathisch zijn - Begrip tonen voor de context - Omgaan met emoties van anderen, steun geven - Interesse hebben in en openstaan voor de ander - Neutrale houding aannemen (zonder vooroordelen)/ handelen zonder vooroordelen - Authentieke houding - Flexibel en wendbaar zijn - Integer werken 	<ul style="list-style-type: none"> - Verbindend communiceren - Actief luisteren - Gerichte en open vragen stellen - Omgaan met weerstand - Kunnen motiveren, aanmoedigen - Coachende houding aannemen - Duidelijke communiceren, uitleggen - Dialogeren – gesprek op gang kunnen houden - Conflictantering - Non-verbale signalen opvangen - Problemen bespreekbaar kunnen maken - Feedback durven geven/durven benoemen - Positief leerklimaat scheppen - Eigen gevoelens kennen en ermee kunnen omgaan 	<ul style="list-style-type: none"> - Opmerkzaam zijn - Outreachend – lokaal werken - Op maat werken - Laag-drempelig werken - Holistisch werken - Creatieve oplossingen kunnen aanbrenge - Innovatief en ondernemend zijn: ideeën kunnen ontwikkelen en nieuwe kansen zien - Initiatief nemen en proactief werken - Digitale vaardigheden & mediawijsheid 	<ul style="list-style-type: none"> - Grenzen kennen – kunnen inschatten wanneer doorverwijzing nodig is - Kunnen bemiddelen 	<ul style="list-style-type: none"> - Kunnen samenwerken met partners in het lokaal netwerk - Kunnen netwerken - Zicht hebben op het lokale netwerk LLL 	<ul style="list-style-type: none"> - Ervaringsdeskundige LLL - Kennis en kaders m.b.t. leren en leerdrempels bij volwassenen - Kennis hebben over diverse leeralternatieven - Kennis hebben van het Vlaams leerlandschap - Kennis hebben over de bestaande onderwijs- en opleidingsverstrekkers - Kennis hebben over opleidingsincentives - Kennis en kaders m.b.t. outreachend werken en hulpverlening - Leert levenslang - Zelfbewust en reflectief



Acties van de Brugfiguur

Om hun rol als brugfiguur goed te kunnen spelen, voeren brugfiguren verschillende taken uit. Afhankelijk van het type brugfiguur, is het mogelijk en wenselijk om andere concrete taken op te nemen. Duid voor jouw type brugfiguur aan welke taken deze (zou kunnen/moeten) ondernemen (V), en welke buiten de verantwoordelijkheden vallen (X). Er is ruimte voor zien om nog twee extra hoofdtaken te beschrijven. Vul per taak nog extra acties aan die jij mogelijk ziet.



Socio-culturele professional

<p>Uitgevoerd door deze brugfiguur?</p> <p>✓ X</p>	<p>CONNECTEREN</p> <ul style="list-style-type: none"> Actieve outreach om de potentieel lerenden te bereiken Empoweren van de potentieel lerende Opbouwen van een vertrouwens-band met de potentieel lerende Regelmatig contact houden met de potentieel lerende 	<p>SENSIBILISEREN</p> <ul style="list-style-type: none"> Leernoden/wensen bij potentieel lerenden proactief aanwakkeren (via campagnes, acties, events, proefaanbod...) Bijdragen aan een positief leerklimaat en cultuur binnen de eigen context 	<p>SIGNALEREN</p> <ul style="list-style-type: none"> Leernoden/wensen identificeren via gesprekken met potentieel lerenden Leernoden/wensen identificeren bij potentieel lerenden via observatie/deelname aan activiteiten in de lokale context Kan een leeranalyse maken van de eigen context Aanspreekpunt zijn 	<p>ORIËNTEREN</p> <ul style="list-style-type: none"> De potentieel lerenden holistisch in kaart brengen (context, normen & waarden, leerbiografie en -ervaringen, interesses en talenten) Leernood/wensen onttrafelen en vertalen in een concrete leervraag 	<p>INFORMEREN</p> <p>Informatie bieden over & vragen beantwoorden rond</p> <ul style="list-style-type: none"> alternatieve leermogelijkheden alternatieve onderwijs-erv/of opleidings-verstrekkers opleidingsincentives
	Toevoegingen				
<p>Uitgevoerd door deze brugfiguur?</p> <p>✓ X</p>	<p>BESLISSEN</p> <p>Een weloverwogen leerkeuze maken op basis van een geïnformeerd oriëntatieproces</p>	<p>DOOR-VERWIJZEN</p> <p>Doorverwijzen met warme overdracht naar</p> <ul style="list-style-type: none"> de leerwinkel onderwijs- of opleidings-verstrekker andere relevante partners in het netwerk rondom potentieel lerende 	<p>NETWERKEN</p> <ul style="list-style-type: none"> Contact leggen en onderhouden met partner(s)(organisaties) Terugkoppelen naar partner(s)(organisaties) Bespreken van opleidingsnoden en -plan binnen de eigen context De stem van de potentieel lerenden vertegenwoordigen binnen de eigen context 	?	?
	Toevoegingen				

ONDERSTEUNEN VAN BRUGFIGUREN

Bij welke ondersteuning zou dit type brugfiguur baat hebben? Laten we nadenken over verschillende elementen: tools die de brugfiguur kan inzetten, de omkadering vanuit beleid en/of organisaties, vormingen voor specifieke vaardigheden EN samenwerkingen met andere partijen.







Templates feedbacksessie brugfiguren LLL

Handleiding			
Welke topics moeten aan bod komen voor organisaties/ lokale besturen die met brugfiguren willen gaan werken?			
Opstart	Instroom	Doorstroom	Uitstroom
trigger	profiel	acties	Exit /afscheid...
voorbereiding	werving	omkadering	kennisdeling
	selectie	vorming	kennismanagement
		begeleiding	





Opstarten	
 <p>in ORGANISATIES</p> <p>Acties</p> <hr/>  <p>Aandachtspunten</p>	<p>in CONTEXT <i>overheid, lokaal bestuur, sectorfonds, ...</i></p>  <p>Acties</p> <hr/>  <p>Aandachtspunten</p>



Werving

Wie zoek je?	 COLLEGA Context: werkplek Status: vrijwilliger	 VRIJWILLIGER/ ERVARINGSDESKUNDIGE Context: ontmoetingsplek Status: vrijwilliger	 SOCIO CULTURELE/ WERKLOOPBAAN BEGELEIDER Context: socioculturele/ activeringsomgeving Status: professional	 LEERLOOPBAAN BEGELEIDER Context: ontmoetingsplek Status: professional
Hoe werf je? Welke kanalen/ materialen zet je in? Wat communiceer je? Wie werft?				
Hoe selecteer je? Proces? Selectiecriteria?				
Succesfactoren?				

Vorming

Doelgroep	 COLLEGA Context: werkplek Status: vrijwilliger	 VRIJWILLIGER/ ERVARINGSDESKUNDIGE Context: ontmoetingsplek Status: vrijwilliger	 SOCIO CULTURELE/ WERKLOOPBAAN BEGELEIDER Context: socioculturele/ activeringsomgeving Status: professional	 LEERLOOPBAAN BEGELEIDER Context: ontmoetingsplek Status: professional
	Basisopleiding	Basisopleiding	Basisopleiding	Verdiepende opleiding
Topics Prioritaire thema('s)				
Vorm Welke opleidings- vormen? Omvang & locatie Certificering?				
Aanbieder Wie ontwikkelt? Wie voert uit?				




Kennisdeling & -management

	in ORGANISATIE	in LOKAAL NETWERK <i>socio-culturele partners, opleidingsverstrekkers,...</i>	tussen BRUGFIGUREN <i>met gelijkaardige profielen</i>
Acties			
Aandachts- punten			



B.3.3 Presentatie train-the-trainer

De train-the-trainer was een dagopleiding georganiseerd door 'Domo de Refontiro' voor de begeleiders van de verschillende testomgevingen. Deze presentatie werd gebruikt voor de training over de brugfiguren, gespreksmethodieken en de tools, maar een groot deel van de train-the-trainer ging ook naar uitleggen van de testfase en hoe de begeleiders de brugfiguren en tools moesten testen.



Train the trainer - brugfiguren en gespreksmethodiek levenslang leren
9/10/2023

IDEA
IDEAGROUP

Pieter Sprangers & Veérie Scheirs (Domo De Refontiro)

Ligo

Wat kan je verwachten vandaag?

9h00-9h45: Check-in, introductie & setting the scene	13h30-14h15: Zelf met de toolbox aan de slag (deel 2)
9h45-11h00: Introductie coachende gespreksvoering	14h15-15h00: Roadmap en opzet testfase (opzet, stappenplan registratie, opleveren data en inzichten)
11h00-11h15: <i>Koffiepauze</i>	15h00-15h15: <i>Pauze</i>
11h15-11h30: Toelichting profielen brugfiguren	15h15-16h00: Testing- zelf aan de slag
11h30-12h00: Toelichting kader, model, navigator en toolbox	16h00-16h30: Samen afronden
12h00-12h30: Zelf met de toolbox aan de slag (deel 1)	
12h30-13h30: <i>Lunch</i>	


IDEA

Wat kan je verwachten vandaag?

"Een mix van inspiratie, informatie en vooral veel zelf aan de slag gaan."



IDEA



1. Check-in, introductie & setting the scene

IDEA



Check-in

IDEA



LOVE FOTO

ik VERBIND

ZOEK 20 FOTO'S IN TIJDSCHRIFTEN OF GEBRUIK FOTOKAARTEN OF GEBRUIK EIGEN FOTO'S ...

WELKE FOTO'S STRALEN GROEI UIT? VERTEL WAT JE WIL BEREIKEN? WAAROM?

GROEI VOOR MIJ EN MIJ ...

IDEA

Check-in

- Met gebruik van de **LOVE-FOTO TOOL** uit de **TOOLBOX**
- Opdracht:**
 - Zoek vijf (ipv 20) foto's of beelden die je aantrekken.
- Vragen:**
 - Welke foto's stralen groei uit?
 - Wat betekent groei voor jou?
 - Wat wil je vandaag uit deze workshop halen?
- Noteer dit voor jezelf onderaan de toot
- Reflectie-opdracht:** Wat heeft deze eerste oefening je gebracht? Wat deed dit met jou en met de groep? Wat nog?




IDEA



Introductie & setting the scene

IDEA

Context en doelstellingen onderzoeksproject brugfiguren LLL



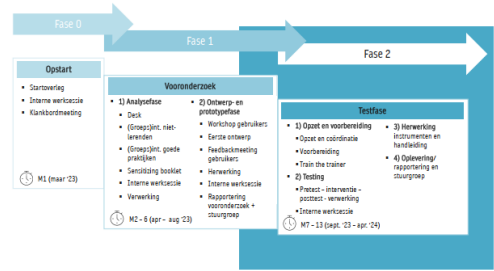
Doelstellingen

3 luiken:

- Onderzoeken van de rol van een 'brugfiguur LL'
 - In diverse leercontexten
- Ontwikkelen van een laagdrempelige gespreksmethodiek
 - Voor capabele leervragen, identificatie drempels
 - Oriëntering en ondersteuning voor organisaties
- Ontwikkelen van een handleiding
 - Voor organisaties en lokale besturen om zelf aan de slag te gaan met brugfiguren

IDEA

Plan van aanpak en situering



Fase 0

- Opstart
 - Startverleg
 - Interne werkzessie
 - Kanbormoeting

Fase 1

- Vooronderzoek
 - 1) Analysefase
 - Deck
 - (Eenzijdig) niet-averdend
 - (Eenzijdig) goede praktijken
 - Sensibilisatie booklet
 - Interne werkzessie
 - Verwerking
 - 2) Ontwerp- en prototypiefase
 - Workshop gebruikers
 - Scriptie ontwerp
 - Feedbackmeeting gebruikers
 - Herwerking
 - Interne werkzessie
 - Rapportering vooronderzoek + clausuurtoep

Fase 2

- Testfase
 - 1) Opzet en voorbereiding
 - Opzet en contractie
 - Voorbereiding
 - Train the trainer
 - 2) Testing
 - Protocoll - interventie - protocoll - herwerking
 - Interne werkzessie
 - 3) Herwerking
 - Inclusiviteit en handleiding
 - 4) Opbevoering, rapportering en clausuurtoep

IDEA

Doelstelling testfase

- Tijdens de testfase zullen de producten die we hebben uitgewerkt en ontworpen tijdens het vooronderzoek testen en valideren op het terrein.
- De uitgewerkte profielen brugfiguren en de toolbox 'Op leeravontuur' worden getest bij de (eind)gebruiker.
- We testen in de twee contexten: werk en niet werk tijdens negen pilotprojecten elk bestaande uit drie testomgevingen.
- Na de testing worden de producten geëvalueerd en waar nodig aangepast.
- De geëvalueerde toolbox en handleiding brugfiguren worden nadien samen met het eindrapport opgeleverd.

IDEA

Negen pilotprojecten

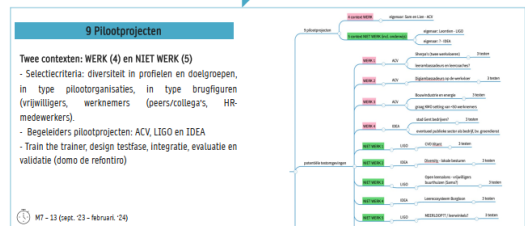
Fase 2

Voorstel testomgevingen

9 Pilotprojecten

Twee contexten: WERK (4) en NIET WERK (5)

- Selectiecriteria: diversiteit in profielen en doelgroepen, in type pilotorganisaties, in type brugfiguren (vrijwilligers, werknemers (peers/collega's, HR-medewerkers)).
- Begeleiders pilotprojecten: ACV, LIGO en IDEA
- Train the trainer, design testfase, integratie, evaluatie en validatie (domo de refortino)



IDEA

Definitieve selectie van de pilotprojecten?

- Er worden negen pilotprojecten geselecteerd verdeeld over twee contexten: 'WERK' en 'NIET-WERK'.
- De selectie gebeurt op basis van de bevindingen uit het vooronderzoek.
- Volgende criteria zijn eveneens leidend:
 - Valdoende diversiteit in profielen en doelgroepen?
 - Valdoende diversiteit in type pilotorganisaties?
 - Valdoende diversiteit in type brugfiguren (vrijwilligers, werknemers (peers/collega's, HR-medewerkers))
- De selectie van de pilotprojecten gebeurt door ACV, LIGO en IDEA.
 - ACV selecteert en begeleidt drie potentiële testomgevingen binnen de context werk;
 - LIGO selecteert en begeleidt drie potentiële testomgevingen binnen de context niet-werk (vrij tijd, onderwijs,...);
 - IDEA selecteert en begeleidt drie testomgevingen, waarvan 1 binnen de context werk en twee testomgevingen binnen de context niet-werk.

IDEA


Testomgevingen

Context	Testomgeving	Type brugfiguren	Wie?	Opmerkingen
1 Werkplek	Poco Loco?	LA + LCT	ACV	Context vanuit Sherpa - voedingssector
2 Werkplek	7 KMO's?	LA + LCT	ACV	
3 Werkplek	7	LA + LCT	ACV	Iste legt ook opnieuw contact met En De Capoen -> zij gaf ook aan vanuit Stad Gent bedrijven te willen contacteren.
4 Werkplek	publieke organisatie (groendienst, klusdienst) van een lokaal bestuur	2 LA + 1 LC	IDEA	De volgen wij op -> via Martijn Smeekers
5 Niet-werkplek	CVO Vitant	2 out LB - 1 LA?	IDEA	Wij nemen contact op met Sarah CVO Vitant.
6 Niet-werkplek	OCMW? (via Diversity?)	3 SC - ev. 1 LA?	IDEA	Wij leggen contact met Martijn Smeekers
7 Niet-werkplek	Open Universiteit Borgenbaan (bij SAAMO)	Sociaal Cult. Prof + Leerlinh = Out LLB Vrijwilliger - Sehamo: vanuit profiel leerambassadeur Buurtwerker in SAAMO - Myriam: vanuit profiel Soc. Cult. Professional Leerambassadeur? + Sociocult. Professional?	Ligo	
8 Niet-werkplek	7 School? vrijenburch?		Ligo	
9 Niet-werkplek	7 De Meerloop? Digbank?	LA + Soc. Cult. Prof.?	Ligo	

IDEA

Opzet en aanpak testfase

Handleiding en roadmap



Testfase

- 1) Train the trainer**
 - Train the trainer van de begeleiders van de verschillende pilotprojecten op 9 oktober
- 2) Mini-training**
 - Minitraining van de deelnemende brugfiguren door de begeleiders van de pilotprojecten.
- 3) Observatie van gesprekken (INTERVENTIE)**
 - Per pilotproject 3 interventies
 - Door begeleiders van pilotproject
 - Registratie via OBSERVATIEFICHE INTERVENTIE
- 4) Interviews na observatie**
 - Interview van brugfiguur door begeleider van pilotproject
 - Onmiddellijk na interventie
 - Registratie via OBSERVATIEFICHE INTERVIEW
- 5) Analyse en synthese**
 - Per begeleider - via SYNTHESDOCUMENT OBSERVATIES en SYNTHESDOCUMENT INTERVIEW
- 6) Aanbevelingen formuleren**
 - Elke begeleider formuleert aanbevelingen in gebiedende wijs
- 7) Integratie, validatie en evaluatie**
 - Door onderzoekers domo de refortino
- 8) Rapportage**

IDEA



2. Introductie coachende gespreksvoering

IDEA

Gesprekmethodiek – what's in a name?

"Wij definiëren een gesprekmethodiek als een **ondersteunende leidraad** gehanteerd door de gespreksleider die het individu **aanzet tot reflectie**. Een gesprekmethodiek kan in **verschillende verschijningsvormen** voorkomen zoals bv. een gestructureerde vragenlijst, een tool, een stappenplan, een beslissingsboom... Een gesprekmethodiek in deze specifieke context is gericht op het **ontdekken van een leer vraag, het aanjagen en het activeren van een latente leer vraag en/of het overwinnen van een drempel of hinderpaal** die het leren belemmert. Via de gesprekmethodiek wordt het individu ondersteund bij het zetten van de **eerstvolgende stap**. De methodiek stelt het individu in staat zijn/haar **gestachten** gestructureerd onder woorden te brengen zodat ze tot zelfinzicht en -reflectie komen (Sprangers & Scheirs, 2023)."

IDEA

Literatuur

- Inspiratie uit coachende gespreksvoering:
 - GROW-model:** Goal – Reality – Options – Will (Whitmore, 2003);
 - Krachtgericht coachen:** Optimaal benutten van het psychologisch kapitaal van het individu door via gesprekmethodieken het kernpotentieel van de betrokkene zichtbaar te maken en/of eventuele belemmeringen en beperkende overtuigingen los te laten (Korthagen & Nuyten, 2020);
 - Waarderend coachen:** Discover – Dream – Design – Destiny (Cooperrider & Whitney 2005)
 - Oplossingsgericht coachen:** van probleem naar gewenste situatie – vanuit de eigen kracht en hulpbronnen oplossingen formuleren (Cauffman, 2015; Delmeijer, 2007).
 - Gesprekstechnieken

IDEA

Coachende gespreksvoering

- Wie of wat is coaching/coachende gespreksvoering volgens jou?
- Waar sta jij al? (korte speeddate (10 min))
 - Welke ervaring deel jij al op met coachende gespreksvoering (of als dat nog niet was, als coachee)?
 - Wat gaat jou goed af?
 - Waar zie je voor jezelf nog kansen, waar wil je nog beter in worden?

IDEA

Coachen volgens Van de Vorst (in Donders, 2011)

"Vanuit een **gelijkwaardige coachingsrelatie** het **persoonlijk begeleiden** van een individu (de coachee) met behulp van **coachingstechnieken** om hem op eigen kracht **zelfgekozen doelen** te laten bereiken op het gebied van werken, leren en leven."

De nadruk ligt hierbij op het vergroten van de zelfsturing en effectiviteit van de persoon...

IDEA

Coachen volgens Whitmore (2000) – GROW model

"Coachen is iemands potentiële kwaliteiten vrijmaken, zodat hij zo goed mogelijk presteert. Het is geen onderwijzen, maar het leren bevorderen" (Whitmore, 2000:17)

GROW Coaching Model

- G Goal**
 - Wat wil je bereiken?
 - Wat is je doelbaar?
- R Reality**
 - Welke situatie, wat is er nu, wat is er nu?
 - Welke bronnen en middelen heb je nu ter beschikking?
- O Options / Obstacles**
 - Welke andere keuzes zijn er naast de huidige?
 - Welke belemmeringen staan je in de weg?
- W Will**
 - Hoe vaak wil je dit doen?
 - Welke stappen ga je hiervoor maken?

The GROW Model

- Goal** - What do you want?
- Reality** - Current situation?
- Options** - What could you do?
- Will** - What will you do?
- Recycle to achieve your goal

IDEA

JEFF CLEMENT

INSPIREREND COACHEN

DE KUNST VAN DYNAMISCH EN UITDAGEND COMMUNICEREN

VOOR LEIDINGGEVENDEN, COACHES, OUDERS, LERAREN EN BEGELEIDERS

Goal
Reality
Resources
Options
Will

IDEA

Coachen volgens Cauffman en Van Dijk (2011)

- Oplossingsgerichte coaching helpt de persoon om de vastgeroeste positie van waaruit hij zijn **problemen** definieert los te laten.
- We helpen de persoon zijn problemen om te denken tot wensen tot verandering die uitdagingen worden.
- In plaats van oplossingen of verbeteringen voor te kauwen, stelt de coach **vragen** om bij de persoon (deel)oplossingen en **krachtbronnen** te ontlocken.
 - Focus: van probleem naar oplossing
 - Focus op 'wat' en 'wanneer' het goed gaat
- Zodra de persoon zijn doelen heeft **vertaald** in praktische, realistische, realiseerbare kleine **stapjes**, gebruikt hij zijn eigen krachtbronnen om die doelen stapsgewijs te behalen.
- De persoon is daarbij de sporter. De coach is de supporter.

IDEA

Basis oplossingsgericht coachen

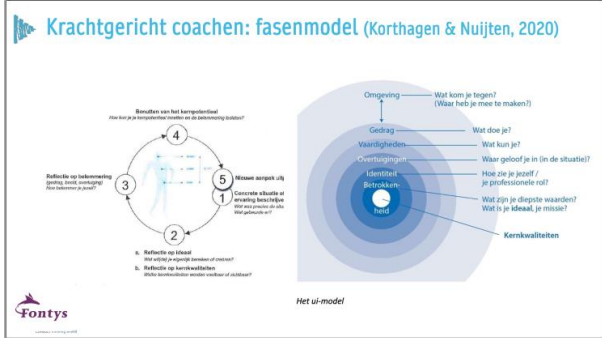
Problem talk	Solution talk
Wat niet goed gaat Verklaarten hoe een probleem ontstaan is Schuld geven aan anderen Gevolgen van een probleem Waarom er niets gaat veranderen Wat er in de weg staat ...	Wat gewenst wordt ipv het probleem Hoe de gewenste situatie eruit ziet Wat al in de goede richting gaat Welke troeven we kunnen inzetten Wat vertrouwen geeft om te veranderen Haalbare stappen ↓ Vergroot motivatie & zelfvertrouwen!

Problem Talk vs Solution Talk

IDEA



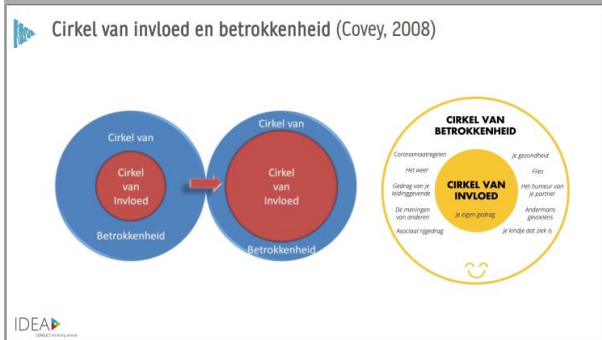
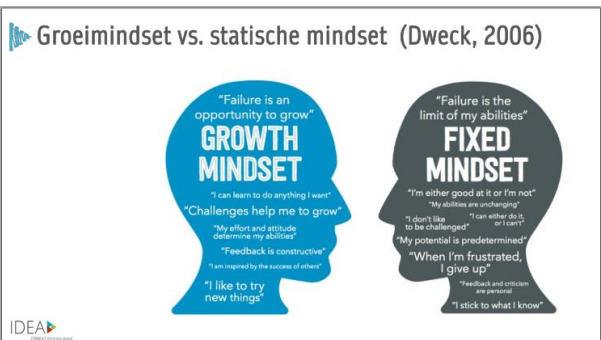
- ### Opllossingsgerichte gesprekken
- ▶ **Wat is je doel?**
 - ▶ met deze vraag richt je de persoon op de gewenste toekomst
 - ▶ **Wat zou je anders willen?**
 - ▶ met deze vraag richt je de persoon op de gewenste toekomst
 - ▶ **Hoe ver ben je al / waar ben je al goed in?**
 - ▶ met deze vraag help je de persoon zich te realiseren wat hij al wél kan; daarop kan hij terugvallen, dat moet hij blijven doen, dat helpt bij zelfvertrouwen
 - ▶ **Hoe ga je dat uitbouwen?**
 - ▶ positieve aanname die onder deze vraag zit is dat de persoon in staat is om dit uit te bouwen
- IDEA



Waarderend coachen - Appreciative Inquiry (Cooperrider, 2005)

Fase	Activiteiten
Verwonderen (Discovery)	Delen van succesverhalen tot nu toe. Wat lukt er al?
Verbeelden (Dream)	Verbeelden wat zou kunnen zijn. Toekomststromen
Vormgeven (Design)	Waar willen we over een bepaalde tijd zijn? Hoe ziet dat er dan concreet uit?
Verwezenlijken (Destiny)	Welke concrete acties gaan we ondernemen?

IDEA



Welke benadering spreekt jou aan?

- ▶ Welke coachingbenadering spreekt jou aan?
- ▶ Waarom? Wat niet?
- ▶ Hoe kan deze benadering inspirerend zijn voor de gespreksvoering met potentieel lerenden?
- ▶ In welke specifieke context zie je mogelijkheden?
- ▶ Welke inzichten kan je meenemen in jou specifieke context?



IDEA

Coachingstechnieken - Do / Don't

<ul style="list-style-type: none"> ▶ Volgen ▶ Zelf doelen laten stellen ▶ Zelfdeterminatie: autonomie, relatie, competentie ▶ Intrinsieke motivatie ▶ Zelf oplossingen en route er naartoe laten verwoorden ▶ Ervaring inzetten: 'resources' 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zeggen wat moet ▶ Theoretische verhandelingen ▶ Niet teveel trekken ▶ Afhankelijk maken ▶ Invullen voor de ander ▶ Aannames ▶ Je eigen ervaring als voorbeeld voor de ander
--	---



IDEA

De kracht van waarderen

Direct complimenteren

- Wow!
- Dat heb je mooi gedaan

Complimenteren in vraagvorm

- Hoe heb je dat klaargespeeld?
- Wat deed je dat zo goed werkte?
- Hoe heb je dit bereikt?
- Wat heb je gedaan om dit resultaat te bereiken?

Wat nog? Wat nog? Wat nog?



IDEA

Iedereen aan de LSD

Luisteren Samenvatten Doorvragen (eerst begrijpen, dan begrepen worden)



IDEA

Geen Nivea smeren

Niet Invullen Voor Een Ander



IDEA

Laat OMA maar thuis

Dordelen Mening Adviezen



39

IDEA

Neem ANNA mee

Altijd Navragen, Nooit Annemen



40

IDEA

Wees een OEN

Open Eerlijk Nieuwsgierig



IDEA



DENK IN KWALITEITEN

Goed in gesprek
MAAK JE NIET DIK!
COACH IN KWALITEITEN

WIST U ALREEDT AAN...
...OF HIER NAAR DE BEREIKING
OPRECHT MET...
WET ZOU DE
RETOERKORDE
DU SUR MAEKERS!

MAAK JE DIK

DENK IN KWALITEITEN

IDEA

Herkaderen - omdenken

Hindernissen kun je herkaderen: wat is de positieve betekenis van iets dat wordt ervaren als een probleem?

Lui → Kan prioriteiten stellen

Druk → initiatiefrijk

OMDENKVRAAG:
Kun je een positieve beschrijving geven van je probleem?

OM
KIESERS

IDEA

Twee basisvragen in coachende gespreksvoering

WONDERVRAAG

- Stel dat je morgen wakker wordt en je probleem is opgelost...waaraan zul je dat merken? Wat doe je dan anders? Wat nog meer? En wat nog meer?
- Of zoek naar je eigen formulering:
 - Laten we ons eens voorstellen dat blijkt dat ons gesprek helpt. Wat zul je dan anders doen?
 - Stel, je zou alle etelende het raam uit kunnen gooien... hoe zou het dan zijn?
- Van wondervraag naar de **veranderwens**
 - Waar zou je graag in willen groeien?
 - Wat zou je graag anders willen
 - Welk onderdeel zou dat hebben als je daar beter in geworden bent/ je merkt dat dit veranderd is? En voor anderen?

IDEA

Twee basisvragen in coachende gespreksvoering

SCHAALVRAAG

Op een schaal van 0 tot 10 (of van hier naar daar)...

- Vooruitgang: Waar ben je al onderweg naar je doel?
- Vertrouwen: hoeveel kans van slagen geef je je doel?
- Motivatie: hoe hard ben je al bereid om ervoor te werken?

0 x 10

✓ Wat maakt dat je daar (al) staat? Wat doe je al? Wat nog meer? Wat maakt dat je dat al doet?

✓ Wat zet je daarvoor in?

✓ Wanneer stond je al eens (iets) hoger? Wat deed je toen anders?

✓ Wat zou je eerstvolgende haalbare stap(je) zijn? Wat zul je dan anders doen?

IDEA

Aan de slag

- Ga aan de slag met de inzichten die je hebt opgedaan uit de verschillende **coachingsbenaderingen** en de verschillende **coachingstechnieken**. Gebruik hiervoor de TOOL 'successen en mislukkingen vieren uit de TOOLBOX.
- Werk in duo.
- Wissel na 10 minuten van rol.
- Wat stel je vast? Wat gaat goed? Waar liggen je valkuilen?

20 MIN

ik GROEI

SUCCESSSEN EN MISLUKKINGEN VIERN

IDEA

3. Toelichting instrumenten brugfiguren

IDEA

4. Toelichting kader, model, navigator en tools 'Op leeravontuur' + Zelf met de toolbox aan de slag

IDEA

Op leeravontuur

- MODEL met achterliggend theoretisch kader;
- TOOLS die als gespreksmethodiek ingezet kunnen worden om het leren bespreekbaar te maken;
- NAVIGATOR die de brugfiguur ondersteunt bij het navigeren doorheen de toolbox en tools te selecteren;
- INSTRUCTIEFICHES die de brugfiguur ondersteunen bij het oordeelkundig en impactvol inzetten van de gespreksmethodiek;
- GESPREKSTECHNIEN (evidence-informed) die best ingezet worden om impactvolle gesprekken te houden

IDEA

MODEL MET ACHT DIMENSIES: OP LEERAVONTUUR

- Holistische visie op leren en leven
- Metafoor van een leeravontuur doorheen verschillende (nieuwe) werelden, met drempels en obstakels en het detecteren van groeiakansen.
- De brugfiguur gaat samen met de potentieel lerende op ontdekkingsreis, samen op zoek naar eerdere (positieve) leer- en leefervaringen om vervolgens samen een volgende stap te zetten in het eigen leren.

IDEA

MODEL MET ACHT DIMENSIES: OP LEERAVONTUUR

- Ik **VERBIND** - Vertrouwensband tussen brugfiguur en potentieel lerende
- Ik **ONTDEK** - Ontdekken en detecteren van krachtbronnen, mogelijkheden en succeservaringen
- Ik **LEEF** - Leren vertrekkende vanuit de concrete leer- en leefwereld van het individu
- Ik **DROOM** - Zoeken naar mogelijkheden vanuit de achterliggende principes van het waarderend onderzoek
- Ik **GROEI** - Zichtbaar maken van groei en successen
- Ik **DOE** - Actiegericht - stapsgewijs halen van heldere doelstellingen
- Ik **REFLECTEER** - Metacognitie
- Ik **SPREEK** - Communicatie

IDEA

Toolbox met 15 tools

- Voortschrijdend inzicht doorheen het vooronderzoek dat één gespreksmethodiek onvoldoende zou zijn om leervragen te ontlocken bij de doelgroep en over de verschillende contexten heen
- Design van een **TOOLBOX** met **VIJFTIEN** verschillende gespreksmethodieken

IDEA

15 tools, 15 instructiefiches en navigator

- Per tool werd er een **instructiefiche** uitgewerkt
- De **'navigator toolbox leeravontuur'** is een ondersteunend instrument om oordeelkundig te (leren) navigeren doorheen de toolbox.
 - Ik-boodschappen als vertrekpunt
 - Kleurcode
 - Classificatieoverzicht met ruimte voor eigen inbreng en inschatting
 - Elke tool is eveneens gelinkt aan de kernopdrachten van de brugfiguur LLL

IDEA

AAN DE SLAG: Navigeren met de navigator

- Vorm een duo/trio
- Bedenk samen zes **mogelijke (start)casussen** en/of praktijksituaties waarbij je als 'brugfiguur' in gesprek wil gaan met een potentieel lerende.
- Neem de navigator erbij en bepaal met welke tool jij als brugfiguur aan de slag kan gaan voor het eerste gesprek.

IDEA

Navigeren door TOOLBOX

- Ik **VERBIND**

IDEA

Navigeren door TOOLBOX

- Ik **VERBIND**

IDEA

Navigeren door TOOLBOX

- Ik **VERBIND**

IDEA

Zelf aan de slag

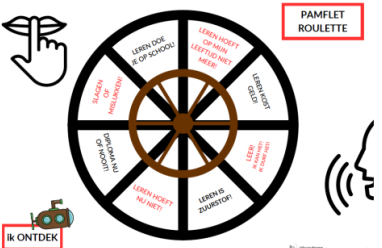
- ▶ Kies een tool uit de dimensie 'IK VERBIND' en oefen deze in duo.
- ▶ Iemand neem de rol aan van potentieel lerende. De andere kruipt in de rol van brugfiguur.
- ▶ Maak gebruik van de instructiefiche
- ▶ Wat valt op?



IDEA INNOVATIEVE OPLEIDINGSMETHODEN 60

Navigeren door TOOLBOX

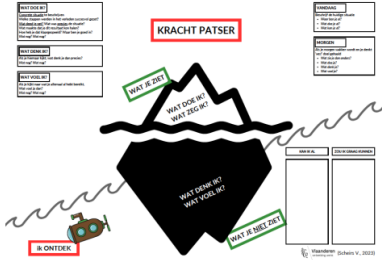
- ▶ IK ONTDEK



IDEA INNOVATIEVE OPLEIDINGSMETHODEN 61

Navigeren door TOOLBOX

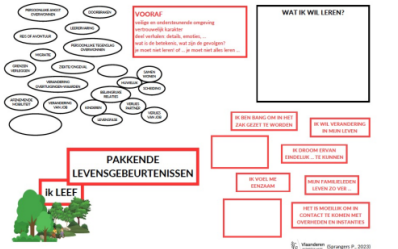
- ▶ IK ONTDEK



IDEA INNOVATIEVE OPLEIDINGSMETHODEN 62

Navigeren door TOOLBOX

- ▶ IK LEEF




IDEA INNOVATIEVE OPLEIDINGSMETHODEN 63

Navigeren door TOOLBOX

- ▶ IK LEEF

IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN
IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN
IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN
IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN	IK WIL MIJ VERBODEN



IDEA INNOVATIEVE OPLEIDINGSMETHODEN 64

Zelf aan de slag

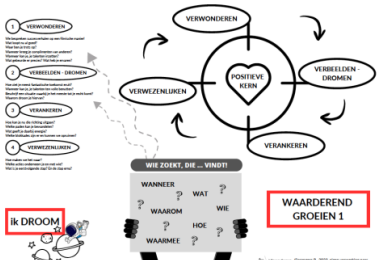
- ▶ Kies een tool uit de dimensie 'IK ONTDEK' of 'IK LEEF' en oefen deze in duo.
- ▶ Je zal merken dat de complexiteit toeneemt. Welke gesprekstechnieken bieden een houvast?
- ▶ Iemand neem de rol aan van potentieel lerende. De andere kruipt in de rol van brugfiguur. Durf als potentieel lerende te vertrekken vanuit je eigen leef- en leerwereld en ontwikkelvragen.
- ▶ Maak gebruik van de instructiefiches.
- ▶ Wat valt op?
- ▶ Wat wil je meenemen en meegeven aan de brugfiguren die je zelf gaat trainen?



IDEA INNOVATIEVE OPLEIDINGSMETHODEN 65

Navigeren door TOOLBOX

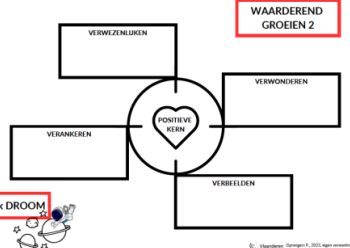
- ▶ IK DROOM



IDEA INNOVATIEVE OPLEIDINGSMETHODEN 66

Navigeren door TOOLBOX

- ▶ IK DROOM



IDEA INNOVATIEVE OPLEIDINGSMETHODEN 67

Navigeren door TOOLBOX

► IK GROEI

IDEA

Navigeren door TOOLBOX

► IK GROEI

IDEA

Navigeren door TOOLBOX

► IK DOE

IDEA

Navigeren door TOOLBOX

► IK DOE

IDEA

Navigeren door TOOLBOX

► IK REFLECTEER

IDEA

Navigeren door TOOLBOX

► IK SPREEK

IDEA

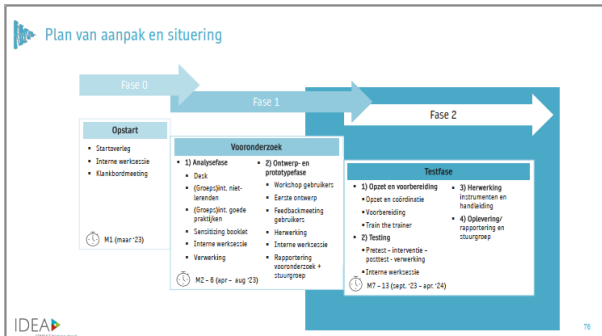
Zelf aan de slag

- Kies twee tools uit de overige dimensies en oefen deze in duo.
- Kies voor een nieuw duo.
- Iemand neem de rol aan van potentieel lerende. De andere kruip in de rol van brugfiguur. Bij de tweede tool wissel je val rol.
- Start met een brede **HOLISTISCHE** kijk op leren en leven en kijk of je op basis hiervan (nieuwe) leervragen kan ontlokken.
- Maak gebruik van de instructiefiches.
- Wat heeft deze oefening jou zelf gebracht?
- Wat wil je meenemen en meegeven aan de brugfiguren die je zelf gaat trainen?

IDEA

6. Roadmap en opzet testfase

IDEA



Opzet testfase

- 9 pilotprojecten - 2 contexten (werk en niet werk)
- Voor elke pilotomgeving doortopen we dezelfde fasen voor de testing.

Testfase

<p>1) Train the trainer</p> <ul style="list-style-type: none"> Train the trainer van de begeleiders van de verschillende pilotprojecten op 9 oktober <p>2) Mini-training</p> <ul style="list-style-type: none"> Minitraining van de deelnemende brugfiguren door de begeleiders van de pilotprojecten. 	<p>3) Observatie van gesprekken (INTERVENTIE)</p> <ul style="list-style-type: none"> Per pilotproject 3 interventies Door begeleiders van pilotproject Registratie via OBSERVATIEFICHE INTERVENTIE <p>4) Interviews na observatie</p> <ul style="list-style-type: none"> Interview van brugfiguur door begeleider van pilotproject Onmiddellijk na interventie Registratie via OBSERVATIEFICHE INTERVIEW 	<p>5) Analyse en synthese</p> <ul style="list-style-type: none"> Per begeleider - via SYNTHESDOCUMENT OBSERVATIES en SYNTHESDOCUMENT INTERVIEW <p>6) Aanbevelingen formuleren</p> <ul style="list-style-type: none"> Elke begeleider formuleert aanbevelingen in gebodende wijs <p>7) Integratie, validatie en evaluatie</p> <ul style="list-style-type: none"> Door onderzoekers domo de refortino <p>8) Rapportage</p>
--	--	---

- ### Leidende (onderzoeks)vragen
- In welke mate zijn de vijf profielen brugfiguren herkenbaar in de pilotomgevingen?
 - In welke mate zijn de vijf profielen brugfiguren herkenbaar voor de brugfiguur zelf?
 - Welke aanpassingen aan de vijf profielen brugfiguren zijn nodig?
 - In welke mate is het ontwerp van de tool helder?
 - In welke mate is het ontwerp van de tool bruikbaar?
 - In welke mate is het ontwerp van de tool volledig?
 - In welke mate bereikt de tool het vooropgestelde doel?
 - Welke aanpassingen aan het ontwerp van de tool zijn aangewezen?
 - In welke mate zijn de instructiefiches bij het gebruik van de tool ondersteunend?
 - Welke aanpassingen aan de instructiefiches zijn nodig?
 - In welke mate is de NAVIGATOR TOOLBOX LEERAVONTUUR ondersteunend bij de selectie door de brugfiguur van de juiste tool?
 - Welke aanpassingen aan de NAVIGATOR TOOLBOX LEERAVONTUUR zijn aangewezen?

- ### 2) Minitraining brugfiguren
- Minitraining van deelnemende brugfiguren door de begeleiders van de pilotprojecten
 - Doelstellingen
 - Setting the scene
 - Korte introductie basisprincipes van coachende gespreksvoering
 - Toelichting toolbox 'Op leeravontuur'
 - Inoefenen tools en methodieken
 - Wie? Door de begeleiders van de pilotprojecten - te organiseren per begeleider (ACV, LIGO en IDEA - deelnemers train the trainer)
 - Wanneer en hoe?

- ### 3) Observatie van DRIE gesprekken per pilotproject (INVERVENTIE)
- Observatie van minimaal drie afzonderlijke gesprekken per pilotproject.
 - De begeleiders van de pilotprojecten observeren deze gesprekken en registreren hun bevindingen in het daarvoor voorziene document 'OBSERVATIEFICHE INTERVENTIE'.
 - Doelstelling
 - Door middel van observatie inzicht krijgen in de zichtbaarheid van de competenties uit het profiel van de brugfiguren
 - Door middel van observatie inzicht krijgen in de bruikbaarheid en het gebruik van de tool door middel van een observatiefiche.

3) Observatie van DRIE gesprekken per pilotproject (INTERVENTIE)

- Instructies
 - Wie observeert? Begeleider pilotprojecten, dus niet de brugfiguur.
 - Wanneer observeer je? Tijdens elk van de interventies.
 - Wat is je rol als observator? Je komt niet tussen en laat het gesprek volledig over aan de brugfiguur. Je stelt wel bij het begin van het gesprek jezelf kort voor.
 - Deontologie: INFORMED CONSENT. Je overloopt onderstaande zaken en vraagt uitdrukkelijk dat de twee personen van het gesprek (brugfiguur en potentieel lerende) akkoord gaan.
 - Je maakt tijdens de observatie gebruik van het observatieschema.

OBSERVATIEFICHE INTERVENTIE

Instructies

- Wie observeert? Begeleider pilotprojecten, dus niet de brugfiguur.
- Wanneer observeer je? Tijdens elk van de interventies.
- Wat is je rol als observator? Je komt niet tussen en laat het gesprek volledig over aan de brugfiguur. Je stelt wel bij het begin van het gesprek jezelf kort voor.
- Deontologie: INFORMED CONSENT. Je overloopt onderstaande zaken en vraagt uitdrukkelijk dat de twee personen van het gesprek (brugfiguur en potentieel lerende) akkoord gaan.

- ### 3) Observatie van DRIE gesprekken per pilotproject (INTERVENTIE)
- Instructies
 - Zorg tijdens het observeren voor een open en onderzoekende houding. Voorkom dat je te snel conclusies trekt over gedragingen. Je maakt een objectief verslag van wat je ziet.
 - Rapporteer wat je letterlijk ziet gebeuren, niet wat je denkt dat er gebeurt.
 - Verstoort de situatie die je observeert zo min mogelijk. Praat tijdens de observatie niet met de geobserveerden als het niet nodig is en stel je zo onopvallend mogelijk op.
 - Observeren doe je met een open, frisse blik; zonder vooroordelen of vooringenomenheid. En dat is makkelijker gezegd dan gedaan.
 - Objectief wil zeggen dat je van feiten uitgaat, en zo min mogelijk je eigen mening, gedachten of gevoelens mee laat spelen. Je observeert datgene wat je daadwerkelijk ziet, hoort, ruikt of voelt. Registreer en rapporteer vooral feiten en trek niet te snel conclusies. Je mening of gevoel kan ook van waarde zijn, maar wees je ervan bewust dat het om een mening of gevoel gaat en vermeld dat ook.

3) Observatie van DRIE gesprekken per pilotproject (INTERVENTIE)

- We bekijken en overlopen samen het observatieschema

WEEK 1 - WEEK 2 - WEEK 3 - WEEK 4 - WEEK 5 - WEEK 6 - WEEK 7 - WEEK 8 - WEEK 9 - WEEK 10 - WEEK 11 - WEEK 12 - WEEK 13 - WEEK 14

Van nummer 1 - 2 - 3 - 4

BEWAKER PLOEGNUMMER: _____

TYPE BRUGFIGUUR: _____

ONTOEPENING PLOEGNUMMER: _____

(*) onafhankelijk nummer en doortrekkende nummer

1. Basisplan

COMPETENTIE	DE ZICHTBAAR	DE ONZICHTBAAR	OBSERVATIE
afleidings en betrouwbare gip			
doel			
opgeven interactie houding verkeer			
activering			
controletoetsen			
opgeven kennis			
gevoelens			
begrip/door maken			
instructies			
aanpak/afsluiten			

3) DEMO – observatie interventie

- ▶ Pieter en Veerle simuleren een interventie
- ▶ Jullie kruipen in de huid van de begeleider van het pilootproject en vullen het OBSERVATIESCHEMA in.
- ▶ Wat valt op?
- ▶ Wat nemen we mee?

IDEA CONSULT

4) Interview na afloop van de interventie

- ▶ Interview met de brugfiguur **onmiddellijk** na de interventie
- ▶ Doelstelling:
 - ▷ Door middel van een interview herkenbaarheid van het profiel van de brugfiguren
 - ▷ Door middel van een interview inzicht krijgen in de bruikbaarheid, helderheid en volledigheid van de tool
 - ▷ Door middel van een interview inzicht krijgen in de doelgerichtheid van de tool
 - ▷ Door middel van een interview inzicht krijgen in het ondersteunend karakter van de instructiefiches
 - ▷ Door middel van een interview inzicht krijgen in de doelgerichtheid van de navigator
 - ▷ Door middel van een interview inzicht krijgen in welke aanpassingen nodig zijn aan de toolbox, instructiefiches en de navigator.
- ▶ Wie? Door de begeleiders van de pilootomgevingen
- ▶ Op basis van het document 'Interview na interventie'

IDEA CONSULT

4) Interview na afloop van de interventie

- ▶ Instructie
 - ▷ Wie interviewt wie? Begeleider pilootprojecten interviewt de brugfiguur.
 - ▷ Wanneer interview je? Idealiter onmiddellijk na de interventie + gesprek waarbij brugfiguur één of meerdere tools ingezet heeft
 - ▷ Overweeg om als interviewer een tweede persoon te engageren die alle antwoorden noteert.
 - ▷ Wat is je rol als interviewer? Je stelt enkel vragen en registreert de antwoorden. Je kan doorvragen, maar geeft zelf geen antwoorden of meningen omdat dit invloed kan hebben op de antwoorden van de geïnterviewde. Je stelt wel bij het begin van het gesprek jezelf kort voor.
 - ▷ Deontologie: INFORMED CONSENT

IDEA CONSULT

4) Interview na afloop van de interventie

- ▶ Instructie
 - ▷ Je maakt tijdens het interview gebruik van onderstaand notitieschema.
 - ▷ Zorg tijdens het interview voor een **open, geïnteresseerde en onderzoekende houding**. Voorkom dat je te snel conclusies trekt, noot idealiter enkel de antwoorden. Vraag indien nodig door (W-vragen: wie, waarom, hoe, wat, wanneer, ...). Je maakt een objectief verslag van wat je beluistert. Geef de geïnterviewde tijd om na te denken. Vut de antwoorden niet voor hem/haar in.
 - ▷ Interviewen doe je met een **open, frisse blik**; zonder vooroordelen of vooringenomenheid. En dat is makkelijker gezegd dan gedaan.
 - ▷ **Objectief** wil zeggen dat je van feiten uitgaat, en zo min mogelijk je eigen mening, gedachten of gevoelens mee laat spelen. Registreer vooral feitelijke antwoorden en trek niet te snel conclusies. Je mening of gevoel kan ook van waarde zijn, maar wees je ervan bewust dat het om een mening of gevoel gaat en vermeld dat ook.

IDEA CONSULT

4) Interview na afloop van de interventie

- ▶ We bekijken samen het notitie-schema
- ▶ We oefenen één interview.
- ▶ We gaan hiervoor terug naar het DUO dat we gevormd hebben wij de laatste oefening met de toolbox. De brugfiguur blijft in de rol van brugfiguur. De potentieel lerende neemt de rol op van begeleider van het pilootproject.

1. Doelstelling

Leg de fiche voor aan het laten spelen van geschied brugfiguur

- Leerdoelstelling in het voor-cabaneel
- Leerdoelstelling in de cabaneel
- Leerdoelstelling in de achter-cabaneel
- Leerdoelstelling in de voor-cabaneel
- Leerdoelstelling in de achter-cabaneel

2. Inhoud

Wat is de inhoud van de fiche? Hoe wordt de informatie overgedragen?

3. Doelstelling

Wat is de doelstelling van de interventie? Welke kennis, vaardigheden en houdingen worden er verworven? Welke rol speelt de interventie in het leerproces?

4. Doelstelling

Wat is de doelstelling van de interventie? Welke kennis, vaardigheden en houdingen worden er verworven? Welke rol speelt de interventie in het leerproces?

IDEA CONSULT

5) Analyse en synthese

- ▶ Na afloop van de test (observatie van drie gesprekken, interviews met drie brugfiguren)
- ▶ Doelstelling:
 - ▷ Eerste inhoudelijke clustering en analyse van de bevindingen uit de test
 - ▷ De begeleiders van de pilootprojecten maken een synthese van de bevindingen uit de observaties en interviews.
 - ▷ Deze analyse wordt weergegeven in het document 'SYNTHESE OBSERVATIEFICHE' en het 'SYNTHESE INTERVIEW'
 - ▷ Door de begeleiders van de pilootomgevingen
- ▶ Document 'synthese observatiefiche', 'synthese interview' en alle afzonderlijke observatiefiches en interviewfiches uiterlijk 5 februari 2024 bezorgen aan pieter@domoderontorio.be en veerle@domoderontorio.be

IDEA CONSULT

5) Analyse en synthese

- ▶ Instructie
 - ▷ Tot welke inzichten ben je gekomen op basis van de verschillende interviews?
 - ▷ Per pilootproject heb je als begeleider minimaal drie interventies geobserveerd waarna je een interview met de brugfiguur deed.
 - ▷ Cluster antwoorden die teruggekomen zijn en turf hoeveel keer ze vernoemd zijn en zet er het aantal achter.
 - ▷ Focus op de feiten en als je toch een eigen mening geeft, plaats er dan achter: (eigen mening).
 - ▶ Enkele voorbeelden:
 - Bij 6 van de 9 interviews gaf de brugfiguur aan zich totaal niet te herkennen in het profiel
 - Bij 7 van de 9 interviews gaf de brugfiguur de navigator ondersteunend te vinden. Eén van de brugfiguren gaf bijkomend aan om ook een tool te ontwikkelen (en daaraan gekoppelde 'ik-zijn in de navigator') om de historische leerloopbaan de potentieel lerende in kaart te kunnen brengen.

IDEA CONSULT

5) Analyse en synthese

- ▶ We bekijken en overlopen samen de SYNTHESEDOCUMENTEN

SYNTHESEDOCUMENT INTERVIEW

DOELSTELLING

Wat is de doelstelling van de interventie? Welke kennis, vaardigheden en houdingen worden er verworven? Welke rol speelt de interventie in het leerproces?

INHOUD

Wat is de inhoud van de fiche? Hoe wordt de informatie overgedragen?

DOELSTELLING

Wat is de doelstelling van de interventie? Welke kennis, vaardigheden en houdingen worden er verworven? Welke rol speelt de interventie in het leerproces?

SYNTHESEDOCUMENT OBSERVATIEFICHE

DOELSTELLING

Wat is de doelstelling van de interventie? Welke kennis, vaardigheden en houdingen worden er verworven? Welke rol speelt de interventie in het leerproces?

INHOUD

Wat is de inhoud van de fiche? Hoe wordt de informatie overgedragen?

DOELSTELLING

Wat is de doelstelling van de interventie? Welke kennis, vaardigheden en houdingen worden er verworven? Welke rol speelt de interventie in het leerproces?


IDEA CONSULT

6) Aanbevelingen formuleren

- De begeleiders van de pilotprojecten formuleren aanbevelingen in gebiedende wijs geïntegreerd vanuit de verschillende projecten die zij begeleiden in het document 'AANBEVELINGEN'
- Doelstelling: Vanuit de analyse en synthese komen tot eerste aanbevelingen
- Instructie**
 - Tot welke globale aanbevelingen kom je nu finaal na actief betrokken geweest te zijn bij 9 testinterventies?
 - Schrijf de aanbevelingen meteen in 'gebiedende wijs'.
 - Bijvoorbeeld: *Investeer in een basisopleiding coachende gespreksvaardigheden voor elk type van brugfiguur. Ontwikkel na dit onderzoek een instructiefilmje als bijkomend medium.*
- Door begeleiders van de pilotomgevingen
- Document 'aanbevelingen' Uiterlijk 5 februari 2024 bezorgen aan pieter@domoderefontiro.be en veerle@domoderefontiro.be

6) Aanbevelingen formuleren

- Oefenen met aanbevelingen formuleren
- Formuleer voor jezelf twee **AANBEVELINGEN** die je kan meenemen bij de voorbereiding en uitvoering van de testfase.
- We beluisteren in **PLENUM** en geven elkaar opbouwende **FEEDBACK**.




7) Integratie, evaluatie en validatie

- De **onderzoekers** komen tot een finale integratie van de observaties en aanbevelingen uit de 9 pilotprojecten. Op basis hiervan zullen de producten worden geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.
- Doelstellingen:
 - Vanuit de analyse en synthese van de verschillende begeleiders komen tot een geïntegreerde analyse van de bevindingen;
 - Op basis van een geïntegreerde analyse van de resultaten van de testing, de bestaande producten evalueren, herwerken en bijsturen.


8) Editing deel 2 Testing voor eindrapport

- De gevalideerde methodieken worden opgeleverd in een finaal eindrapport.




Geïntegreerde eindoefening

- Vorm een **DUO/TRIO** per context en bepaal de rollen: potentieel lerende, brugfiguur en begeleider van de pilotomgeving.
- Als je in duo werkt, neem je samen ook de rol van begeleider op.



- Bedenk een casus
- Kies op basis van de 'navigator: Op leeravontuur' een gespreksmethodiek
- Voer het gesprek met de daarbij horende tool uit de TOOLBOX.
- Vul de **OBSERVATIEFICHE INTERVENTIE** in
- Voer het **INTERVIEW** uit na afloop van het gesprek en de observatie op basis van het document **INTERVIEW NA INTERVENTIE**.
- FORMULEER** per persoon drie **AANBEVELINGEN** in de ik-vorm en gebiedende wijs voor de begeleiders van de pilotprojecten die ze kunnen meenemen naar de mini-training.

7. Samen afronden




Check-out


CADEAUKAART

IK, _____ HEB GELEERD:

IK GEEF JE GRAAG VOLGEND ADVIES MEE, EEN CADEAUTJE!

Ik DOE





B.3.4 Voorbeeldpresentatie mini-trainingen

De minitrainingen werden gegeven aan de hand van een presentatie. Deze werd per testomgeving aangepast aan de doelgroep van de training. Hieronder staan de slides die in de meeste mini-trainingen werden gebruikt. De mini-training geeft informatie over het concept van brugfiguren met de profielen en de tools uit de toolbox, maar is ook gemaakt met het oog op het testen van de tools en de concepten.

Minitraining
Project brugfiguren en gespreksmethodiek levenslang leren

IDEA CONSULT thinking ahead
member of IDEAGROUP

DE ARGONAUTS

LIGO

Lise Nackaerts & Yolène Sempels (IDEA Consult), Leonie Levrouw (The Argonauts), Leontien Sam Coomans & Lien De Vos (ACV Innovatief), Flusssie (LIGO), Pieter Sprangers & Veerle Scheirs (Domo de Refontiro)



'Project brugfiguren en gespreksmethodiek levenslang leren'



2



Testafname: 7 stappen



3



Training brugfiguren

► Doelstellingen

- Setting the scene
- Introductie in 'een brugfiguur LLL': wat en hoe?
 - Feedback op fiche voor 'outreachinge leerloopbaanbegeleider'
 - Feedback op fiche voor 'leerambassadeur in het socioculturele veld'
- Toelichting toolbox 'Op leeravontuur'
 - Feedback op tools en navigator
- Inoefenen tools en methodieken
- Feedback op training



IDEA
CONSULT thinking ahead

4



'Brugfiguren levenslang leren'

IDEA
CONSULT thinking ahead

5

Brugfiguren Levenslang Leren

*"Personen actief binnen organisaties, die kort bij potentiële lerenden staan en een rol opnemen in het sensibiliseren, informeren en stimuleren naar leren. Ze zijn actief in diverse leercontexten (op werkvloeren, bemiddeling, onderwijs...) en komen zo in contact met verschillende doelgroepen. Vanuit hun (vertrouwens)positie kunnen ze gemakkelijk remedieerbare leerdrempels snel aanpakken of verhelpen ze net die drempels die via meer formele kanalen moeilijker remedieerbaar zijn."
(definitie Partnerschap Levenslang Leren)*

IDEA
CONSULT thinking ahead

6

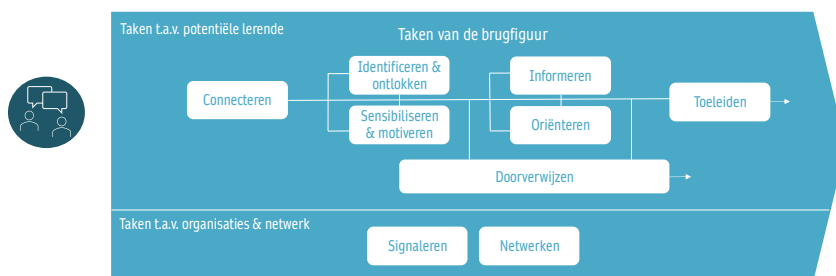
Brugfiguren Levenslang Leren

- ▶ Ondersteunen een potentiële lerende bij het zetten van **een volgende stap in een traject naar leren**

Ambassadeur Mentor/buddy Coach Aanjager



- ▶ Werken samen in een **netwerk met andere brugfiguren LLL en partners**
- ▶ Kunnen zowel **proactiefs** als **reactief**e werk gaan
- ▶ Handelen
 - ▶ **informeel & laagdrempelig**
 - ▶ **op maat & holistisch**
 - ▶ **neutraal**
 - ▶ vanuit **gelijkwaardigheid en vertrouwen**



5 profielen



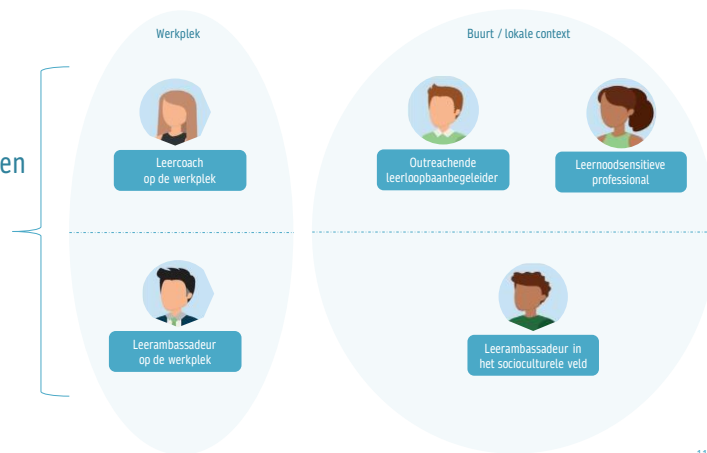
Op basis van 5 determinanten

- Onbewuste < > bewuste rolopname
- Werkplek < > buurt/lokale context
- Veel < > beperkte expertise in (leer)loopbaanbegeleiding
- Vrijwillige opdracht < > professionele opdracht
- Aanspreekpunt < > competentie binnen jobprofiel



10

5 profielen



11

Leercoach op de werkplek

- Als aanvullende opdracht binnen de job
- Op de werkplek
- Senior-level · Uitgebreide kennis
- Afstand tot lerende: dicht ————— ver

Voorbeeldprofielen



- Connecteren
- Identificeren
- Sensibiliseren
- Informereren & oriënteren
- Toeleiden
- Signaleren
- Netwerken



12

Leerambassadeur op de werkplek

- Als aanvullende opdracht binnen de job
- Op de werkplek
- Entry-level · Basiskennis
- Afstand tot lerende

Voorbeeldprofielen



- Connecteren
- Identificeren
- Sensibiliseren
- Informereren & oriënteren
- Doorverwijzen
- Signaleren
- Netwerken

IDEA
CONSULT training ahead

13

outreachinge Leerloopbaanbegeleider

- Als kernopdracht binnen de job
- In de buurt/lokale context
- Senior-level · Uitgebreide kennis
- Afstand tot lerende

Voorbeeldprofielen



- Connecteren
- Identificeren
- Sensibiliseren
- Informereren
- Toeiden
- Signaleren
- Netwerken

IDEA
CONSULT training ahead

14

Leerambassadeur in het socioculturele veld

- Op vrijwillige basis buiten de job
- In de buurt/lokale context
- Entry-level · Basiskennis
- Afstand tot lerende

Voorbeeldprofielen



- Connecteren
- Identificeren
- Sensibiliseren
- Informereren & oriënteren
- Doorverwijzen
- Signaleren
- Netwerken

IDEA
CONSULT training ahead

15

leernoodsensitieve Socioculturele professional

- Als aanvullende opdracht binnen de job
- In de buurt/lokale context
- Entry-level - Basiskennis
- Afstand tot leerende
dicht
ver

Voorbeeldprofielen



- Connecteren
- Identificeren
- Sensibiliseren
- Informerer
- Doorverwijzen
- Signaleren
- Netwerken



16

Feedback op fiches?



17

Profielfiches



18



Profielfiches



<p>Leerambassadeur in het socio-culturele veld</p> <p>Leerambassadeur op de werkvloer</p> <p>Leerambassadeur Socio-culturele professional</p> <p>Leerdoel op de werkvloer:</p> <p>Overstapende Leeropbouw- begrip</p>	<p>leernoodsensievel Socio-culturele professional</p> <p>Altyd samenvattende opdracht betreft de job</p> <p>In de bouw/functie context</p> <p>Entry level - Basisniveau</p> <p>Altid met leerdoel</p> <p>Over de rol</p> <p>De socio-culturele professional past in op het veld van de leerambassadeur en is op weg naar een meer complexe rol. Het is een rol die wordt vervuld door iemand die een belangrijke rol speelt in de organisatie. Het is een rol die wordt vervuld door iemand die een belangrijke rol speelt in de organisatie. Het is een rol die wordt vervuld door iemand die een belangrijke rol speelt in de organisatie.</p> <p>Taken & verantwoordelijkheden</p> <p>De socio-culturele professional is al actief in een context waar mensen met elkaar samenwerken. Hij/zij is verantwoordelijk voor het organiseren van het leerproces en het ondersteunen van de leerambassadeur. Het is een rol die wordt vervuld door iemand die een belangrijke rol speelt in de organisatie.</p> <p>Competenties & ervaring</p> <p>De socio-culturele professional heeft een goede kennis van de werkvloer en de organisatie. Hij/zij heeft een goede kennis van de werkvloer en de organisatie. Het is een rol die wordt vervuld door iemand die een belangrijke rol speelt in de organisatie.</p> <p>Ondersteunende vorming</p> <p>Basiscursus Overstapende opleiding</p> <p>Cluster van 5 ondernemers in leerambassadeur Cluster netwerk</p> <p>Leven lang leren Cluster van 5 ondernemers in leerambassadeur Cluster netwerk</p>
--	---

Informatieover:

- Kenmerken
- Omschrijving rol
- Taken & verantwoordelijkheden
- Competenties & ervaring
- Ondersteuningsnoden

19



Handleiding

Topics:

- Aan de slag met brugfiguren
- Instroom
 - Werven van brugfiguren
 - Onboarding en opleiding
- Doorstroom
 - Taken en potentiële acties
 - Ondersteuning
- Uitstroom
 - Afscheid nemen
 - Kennisdeling en -management

20



Toolbox toelichting



21

TOOLBOX 'OP LEERAVONTUUR'

- ▶ Holistische visie op leren en leven
- ▶ Metafoor van een leeravontuur doorheen verschillende (nieuwe) werelden, met drempels en obstakels en het detecteren van groeikansen.
- ▶ De brugfiguur gaat samen met de potentieel lerende op **ontdekkingsreis** samen op zoek naar eerdere (positieve) leer- en leefervaringen om vervolgens samen een volgende stap te zetten in het eigen leren.



Toolbox 'Op leeravontuur'

De toolboxomvat

- ▶ MODEL met achterliggend theoretisch kader;
- ▶ TOOLS die als gespreksmethodiek ingezet kunnen worden om het leren bespreekbaar te maken;
- ▶ NAVIGATOR die de brugfiguur ondersteunt bij het navigeren doorheen de toolbox en tools te selecteren;
- ▶ INSTRUCTIEFICHES die de brugfiguur ondersteunen bij het oordeelkundig en impactvol inzetten van de gespreksmethodiek;
- ▶ GESPREKSTECHNIKEN (evidence-informed) die best ingezet worden om impactvolle gesprekken te houden

MODEL MET ACHT DIMENSIES: OP LEERAVONTUUR

- ▶ Ik **VERBIND** - Vertrouwensband tussen brugfiguur en potentieel lerende
- ▶ Ik **ONTDEK** - Ontdekken en detecteren van krachtbronnen, mogelijkheden en succeservaringen
- ▶ Ik **LEEF** - Leren vertrekkende vanuit de concrete leer- en leefwereld van het individu
- ▶ Ik **DROOM** - Zoeken naar mogelijkheden vanuit de achterliggende principes van het waarderend onderzoek
- ▶ Ik **GROEI** - Zichtbaar maken van groei en successen
- ▶ Ik **DOE** - Actiegericht – stapsgewijs halen van heldere doelstellingen
- ▶ Ik **REFLECTEER** - Metacognitie
- ▶ Ik **SPREEK** – Communicatie

15 tools, 15 instructiefiches en navigator

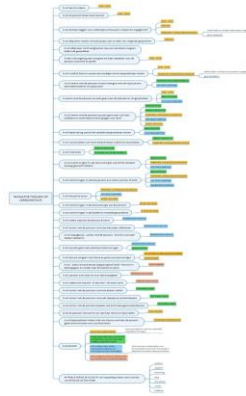
- ▶ 15 tools
- ▶ Per tool werd er een instructiefiche uitgewerkt



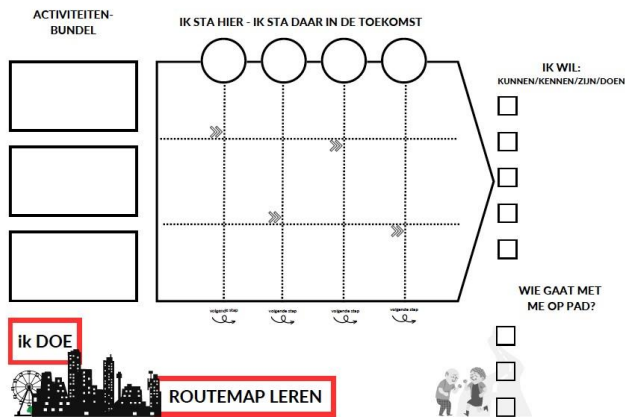
25

Navigator

- ▶ De 'navigator toolbox leeravontuur' is een ondersteunend instrument om oordeelkundig te (leren) navigeren doorheen de toolbox.
 - ▶ IK-boodschappen als vertrekpunt
 - ▶ Kleurcode
 - ▶ Classificatieoverzicht met ruimte voor eigen inbreng en inschatting
- ▶ Elke tool is eveneens gelinkt aan de kernopdrachten van de brugfiguur LLL



26



ViaanderM (Sprangers P., 2023.)

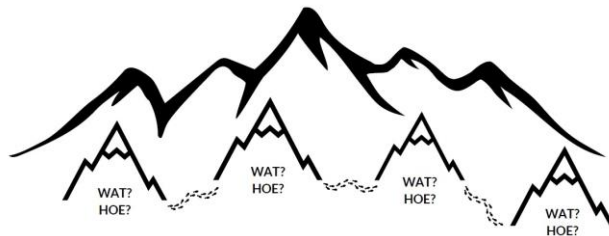
27



Naam tool	Routemaplere
Dimensie model	Ik DOE
Impact	De potentiële lerende krijgt een concreet zicht op de te nemen stappen in de gewenste te bewandelen leerpaden.
Vooraf	Deze tool is mogelijk een tussentijds sluitpunt van meerdere voorafgaande gesprekken (mogelijk op basis van andere tools uit de toolbox). Bij de start van het gesprek waarbij deze tool gebruikt wordt, is het al duidelijk welk leerp pad de potentiële lerende wil bewandelen. In die zin kan de brugfiguur het gesprek voorbereiden door nog eens de reeds geuite leerintenties op te lijsten.
Tijdens	Vat mogelijk opgetekende leerintenties vanuit vorige gesprekken kort samen. Vul dan de rechterkant van de tool samen in. Kom vervolgens tot een concrete 'activiteitenbundel'. Een activiteitenbundel is een bundel van leeractiviteiten bestaande uit één of meerdere leeractiviteiten. Het kan gaan om één workshop, of één online leermodule, maar het kan ook over een langdurig opleidingstraject gaan. Bepaal vervolgens samen met de potentiële lerende tussentijdse mijlpalen binnen de activiteitenbundel. Mijlpalen zijn concreet en meetbaar. Het gaat bijvoorbeeld over het effectief inschrijven of over het verwerven van het cursusmateriaal of het tekenen van een stageovereenkomst of het lid worden van een leergroep. Bepaal tenslotte in de vakken wat de eerstvolgende kleine activiteit is zoals bv. samen naar het secretariaat van een CVO gaan om effectief in te schrijven.
Na	Plan een opvolgesprek met de potentiële lerende in om samen te bepalen waar hij/zij zich bevindt binnen de uitgetekende route(s) en/of er aanpassingen aan de route(s) nodig zijn.
Tijd	1 uur
Materiaal	Afdruk van de A3 placemat.



28



ik GROEI



SUCCESSEN EN MOEILIKHEDEN VIERN



Vlaanderen (Sprangers P., 2023)

29

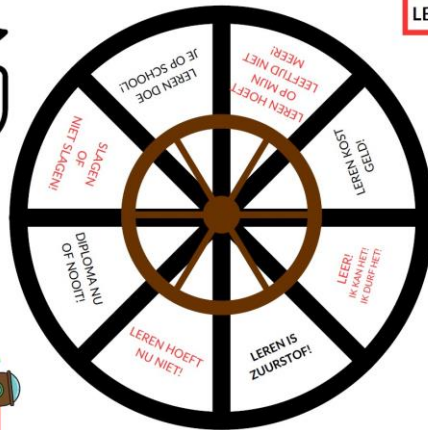


Naam tool	Successen en mislukkingen leren
Dimensie model	Ik GROEI
Impact	Bewustwording van successen en mislukkingen met betrekking tot leren. Bespreekbaar maken van historische leerervaringen. Waarderende benadering om zowel successen als mislukkingen te viern en opnieuw als leerkans te zien. Leren laagdrempelig bespreekbaar maken.
Vooraf	Bereid enkele vragen voor om het gesprek op gang te brengen. Overweeg om deze tool in een groeps-formule te hanteren met vijf potentiële leerders om de motivatie te verhogen.
Tijdens	Ga in de vragende houding: herinner je je een succesvolle leerervaring? Wanneer speelde het zich af? Wie was er bij betrokken? Of de variant: was is je meest fantastische leerervaring? Wat heeft je dat bijgebracht in het leven? Waardeer tussentijds en sta stil bij hoe een recent succes of een recente mislukking gevierd zou kunnen worden? Komt er een fles cava of iets ander lekkers bij te pas samen met enkele hapjes?
Na	Plan een vervolgesprek met één van de andere tools om nieuwe leeruitdagingen bespreekbaar te maken.
Tijd	30 min
Materiaal	Afdruk van de tool op A3 formaat.



30





LEERROULETTE



Vlaanderen (Sprangers P., 2023)

31



LEERROULETTE



Vlaanderen (Sprangers P., 2023)

32

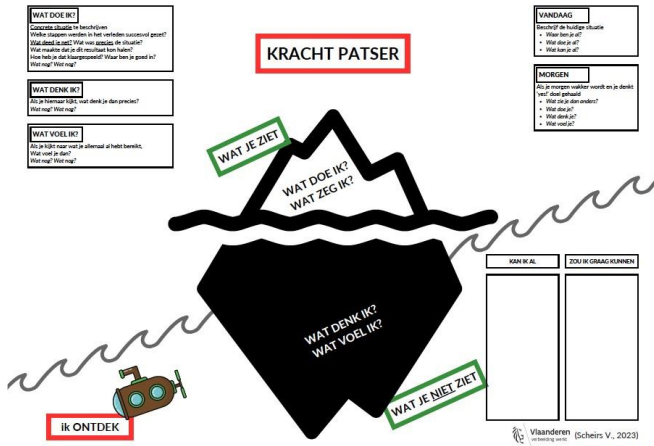


Naam tool	LEERROULETTE
Dimensie model	Ik ontdek
Impact	Vooroordelen over leren bespreekbaar maken. Visies over leren ontdekken.
Vooraf	Gevoeligheden over leren ontdekken. De brugfiguur reflecteert zelf over de pamfletten in de roulette. Indien de brugfiguur al voorafgaande gesprekken met de potentiële lerende gehad heeft kan de brugfiguur met 'voorkennis' eventueel nog één of meerdere pamfletten toevoegen.
Tijdens	Bij het begin de spelregels en voorwaarden voor een veilig gesprek bespreekbaar maken (deontologie). De potentiële lerende verkent de pamfletten samen met de brugfiguur en de potentiële lerende kiest er één uit waar hij/zij energie voor voelt om erover in gesprek te gaan. De potentiële lerende vertelt welke mening hij/zij heeft. De brugfiguur stelt vragen: wie was er toen bij betrokken, waarom heb je die visie, kan je een verhaal vertellen waarin dit duidelijk werd? Wie had die invloed op je? Vraag door. Als brugfiguur mag je na goed doorgewraagd te hebben ook vertellen hoe jij het ziet en welke visie jij hebt. Nodig de potentiële lerende uit om aan jou als brugfiguur vragen te stellen daarover. Behandel 3 tot 5 pamfletten. Kom tot enkele conclusies: welke drempels hebben we opgetekend? Wie kan ondersteunen? Welke eerstvolgende stap kunnen we zetten?
Na	Contacteer de potentiële lerende na 3 weken om kort te bespreken wat er met de opvolgpunten gebeurt is.
Tijd	45 min
Materiaal	Afdruk op A3 van de tool.



33





Vlaanderen (Scheirs V., 2023)

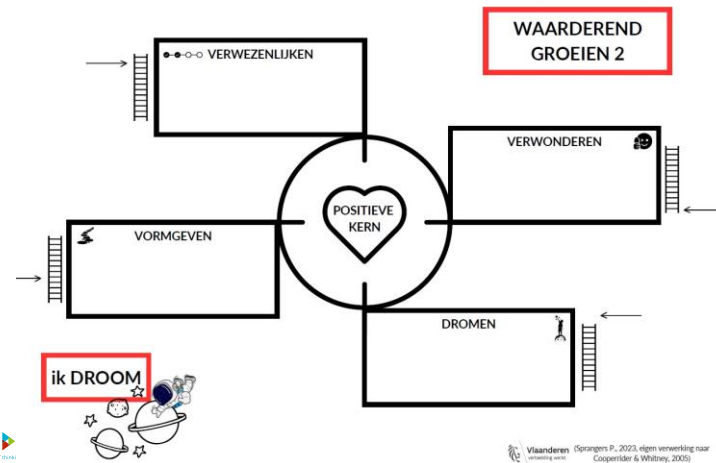
34



Naam tool	Krachtpatser
Dimensie model	Ik ontdek
Impact	Zichtbaar maken van kernpotentieel, resources en eigen mogelijkheden van de potentiële lerende. Door de gerichte voorbeeldvragen worden concrete situaties beschreven en potentiële lerende een stap te laten zetten in het denken in beperkingen naar het denken in mogelijkheden.
Vooraf	
Tijdens	<p>Vandaag</p> <p>De brugfiguur vraagt aan de potentiële lerende om een huidige situatie te bespreken. Vanuit krachtgerichte vragen wordt deze huidige situatie uitgediept. Waar ben ik al? Wat doe ik al? Wat kan ik al? De brugfiguur vraagt door op drie niveaus: Wat doe ik? Wat denk ik? Wat voel ik? Om deze manier wordt niet alleen wat er zich boven, maar ook wat er zich onder de ijsberg bevindt zichtbaar gemaakt. Focus ligt op bevragen wat al wel goed gaat om vandaar uit de stap naar morgen (de toekomst) te zetten.</p> <p>Morgen</p> <p>Hier gaat de brugfiguur vanuit het zichtbaar gemaakte kernpotentieel op zoek naar mogelijkheden in de toekomst. Ook hier is het belangrijk de potentiële lerende te blijven bevragen op de drie niveaus (doen, denken, voelen).</p> <p>Synthese</p> <p>In een laatste stap wordt de synthese van deze oefening neergeschreven in de tabel: kan ik al – zou ik graag kunnen.</p>
Na	De antwoorden genoteerd bij 'wat ik graag zou kunnen' kunnen gezien worden als concrete leervragen die in een volgend gesprek bv. via de tool Routemap leren kunnen geconcretiseerd worden.
Tijd	1u 30min
Materiaal	Afdruk op A3 van de tool



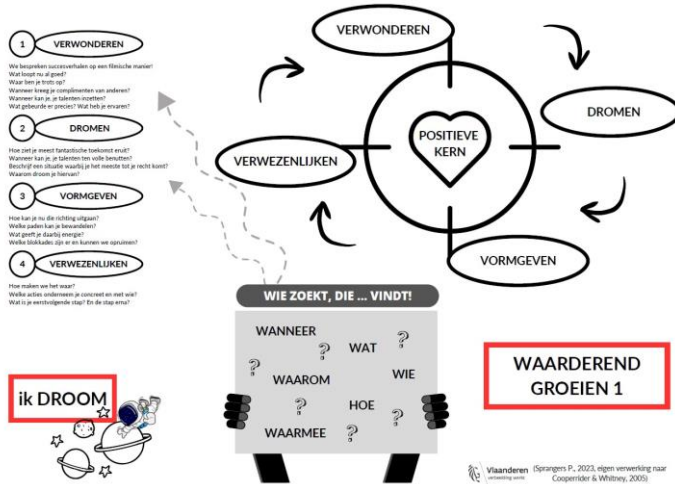
35



Vlaanderen (Sprangers P., 2023, eigen verwerking naar Coopers & Whitney, 2005)

36





Vlaanderen (Sprangers P., 2023, eigen versieking naar Cooperider & Whitney, 2005)

37



Naamtool	WAARDERENDGROEIEN
Dimensie model	Ik DROOM
Impact	In kaart brengen van wat vandaag al goed loopt mbt leren. In kaart brengen van wenselijke en droomscenario's voor leren naar de toekomst toe. In kaart brengen van concrete paden om de leerscenario's mogelijk te maken en tot actiegerichtheid over te gaan.
Vooraf	Bestudeer de tool grondig. Mogelijk kan je je inlezen rond de achterliggende methodologie van waarderend onderzoek (appreciative inquiry): boekentip https://www.lannoo.be/nl/appreciative-inquiry . Of in verkorte vorm: https://www.klasse.be/625159/5-bouwstenen-van-waarderend-onderzoek/ . Zorg voor een rustige locatie.
Tijdens	Neem als brugfiguur voortdurend een vragende houding aan. Je ageert vanuit een grondhouding van volledige nieuwsgierigheid en je oordeelt niet. Vraag de potentiële lerende om verhalen 'filmsch' te delen en grondig te beschrijven, vooral in de eerste fase van de verwondering. Maak notities samen met de potentiële lerende op placemat 2. Doorloop de vier stappen en neem rustig de tijd voor elke stap. Je kan gebruik maken van de suggestievragen in de tool maar je kan uiteraard ook bijkomende W-vragen stellen om door te vragen.
Na	Vergeet niet: 'vragen is veranderen'. Volg samen met de potentiële lerende de acties op die je in fase 4 bepaald hebt. Plan een vervolgesprek in.
Tijd	1u
Materiaal	Afdruk op A3 van de twee placemats.



38



CADEAUKAART

IK, HEB GELEERD:

IK GEEF JE GRAAG VOLGEND ADVIES MEE,
EEN CADEAUTJE!

ik

DOE



39

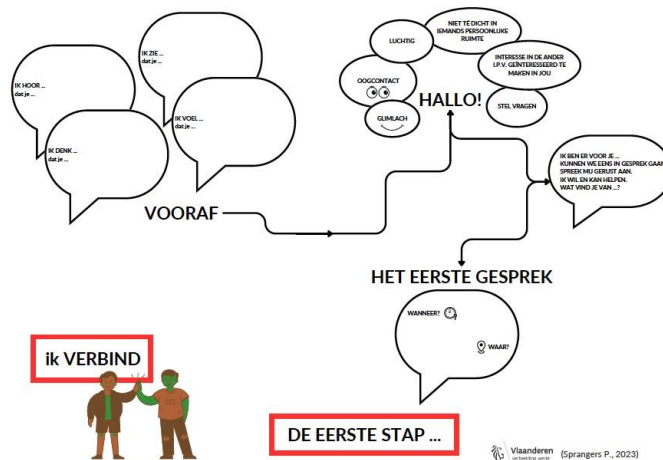




Naam tool	Cadeaukaart
Dimensie model	Ik DOE
Impact	De lerende is zich ervan bewust dat hij/zij ook een positieve leer-impact kan hebben op andere mensen in zijn/haar netwerk. De lerende is bereid advies/tips te delen met andere mensen uit zijn/haar leernetwerk en heeft dus ook impact op het leren van anderen.
Vooraf	-
Tijdens	Bespreek met de potentiële lerende wat hij/zij geleerd heeft via een leeractiviteit en of hij/zij een advies/tip wil delen met andere mensen uit zijn/haar netwerk. Bv. de lerende heeft via Ligo de eerste stappen gezet om een rijbewijs te behalen en wil nu andere ouders uit een oudernetwerk ook het advies geven om hier werk van te maken en hoe ze dat dan best concreet aanpakken. De potentiële lerende vult samen met de brugfiguur de cadeaukaart in en overhandigt ze aan iemand in zijn/haar netwerk.
Na	Kort contact achteraf om te informeren naar hoe de cadeaukaart ervaren werd.
Tijd	10 min
Materiaal	Afdruk cadeaukaart



40

Vlaanderen
leeractiviteit.nl (Sprangers P., 2023)

41



Naam tool	De eerstepap
Dimensie model	Ik verbind
Impact	De allereerste connectie met de potentieel lerende wordt gemaakt. Het ijs is gebroken. Het wordt bespreekbaar om afspraken te maken voor een gesprek.
Vooraf	Mogelijke 'observatie' van de potentieel lerende in een ontmoetingscentrum. Hoe schat je de persoon in? Wat vertellen anderen over de persoon? De tekstballonnen 'vooraf' kan je invullen.
Tijdens	Je volgt de 'flow' en het pad van de tool. Van 'vooraf inschatten' tot de eerste connectie via een vriendelijke 'hallo' tot het mogelijk een afspraak maken voor een eerste gesprek. Tracht oogcontact te maken. Wees vriendelijk en hanteer een luchtige stijl. Kom niet té dicht in mekaar persoonlijke ruimte. Stel geïnteresseerd vragen. Glimlach. Heb interesse in de ander in plaats van de ander geïnteresseerd te maken in jou. Geef aan dat je er bent voor de potentieel lerende en dat je bereid bent te helpen.
Na	Je plant een eerste gesprek in waarbij je via de navigator andere tools kan selecteren om stappen vooruit te zetten.
Tijd	5 min
Materiaal	Tool



42





Naam tool	LOVE-FOTO
Dimensie model	Ik verbind
Impact	Basis leggen voor verbinding en wederzijds vertrouwen. Aan de hand van foto's wordt in kaart gebracht wat groei en leren betekent voor de potentiële lerende en moeilijker bespreekbare thema's op een laagdrempelige manier bespreekbaar gemaakt.
Vooraf	De brugfiguur vraagt de potentiële lerende om voorafgaand aan het gesprek op zoek te gaan naar foto's of sterke beelden en deze mee te brengen. Een alternatief is ook om het individu te vragen enkele tijdschriften mee te nemen en deze mee te nemen naar het gesprek. Een derde optie is dat de brugfiguur zelf fotokaarten of tijdschriften bij de hand heeft. De opdracht is - zoek 20 foto's of beelden die je aantrekken.
Tijdens	
Na	
Tijd	1u
Materiaal	Tool Schrijfgereit Grote stapel fotorijke tijdschriften en/of fotokaarten



43




Vlaanderen (Sprangers P., 2023)

44




Vlaanderen (Sprangers P., 2023)

45

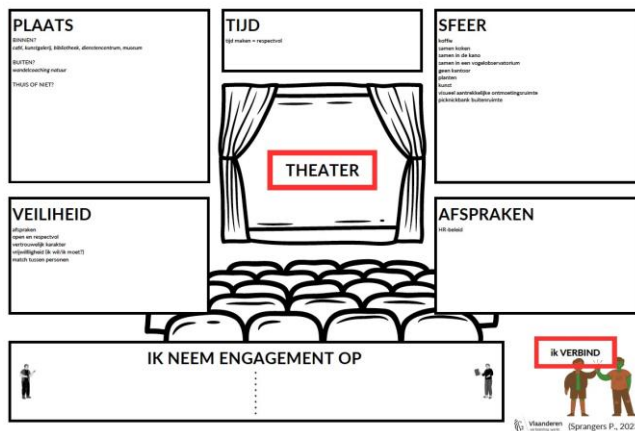




Naam tool	Communicatienavigators
Dimensie model	Ik SPREK
Impact	De potentiële lerende communiceert over zijn/haar leerintenties of leersinspanningen zodat mensen uit zijn/haar netwerk op de hoogte zijn en ook uit interesse kunnen informeren of kunnen ondersteunen. De potentiële lerende gaat in dialoog met mensen uit zijn/haar netwerk over leerintenties/leersinspanningen.
Vooraf	Waarschijnlijk gebruik je als brugfiguur deze tool wanneer er al vanuit andere gesprekken en door gebruik te maken van andere tools concrete leerpaden uitgetekend zijn.
Tijdens	Besprek hoe de potentiële lerende kan communiceren over de leerintenties/te bewandelen leerpaden. Welke boodschap - via welk medium met welk doel. Stel vragen en vul samen met de potentiële lerende de tool in.
Na	Volg de communicatie-inspanningen op en informeer bij de potentiële lerende en toon interesse.
Tijd	30 min
Materiaal	Afdruk op A3-formaat van de tool.



46



47

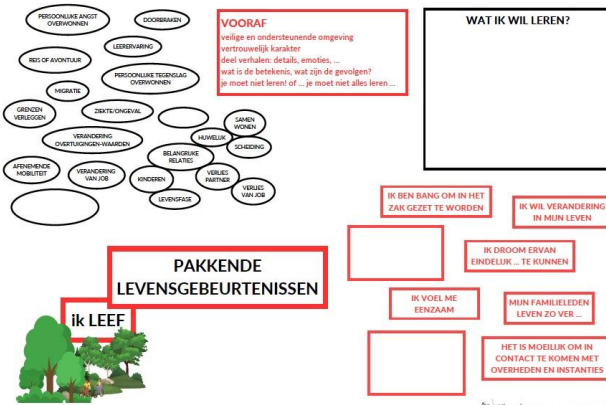


Naam tool	Theater
Dimensie model	Ik verbind
Impact	Het bespreekbaar maken van de randvoorwaarden (plaats, tijd, sfeer, veiligheid, afspraken,...) van een goed gesprek en de basis leggen voor een vertrouwensrelatie en een wederzijds engagement tussen de brugfiguur en de potentiële lerende.
Vooraf	
Tijdens	De verschillende blokken in de tool worden besproken en overlopen. Plaats Wat is een goede plaats om het gesprek/ de gesprekken te laten doorgaan. Binnen of buiten? Thuis of niet? Belangrijk is om hier samen doordachte keuzes in te maken en dit bespreekbaar te maken. Een belangrijk principe blijft het kiezen voor een outreachende context, dichtbij de leefwereld van de betrokkene en niet te kiezen voor een cleane office-omgeving Tijd Hoeveel tijd wordt er voorzien voor elk gesprek? Wat is de gespreksfrequentie? Welke tijdsinvestering wordt er eventueel van het individu verwacht thuis? Sfeer Aandacht voor de juiste setting en sfeer is cruciaal in het opbouwen van rapport en een vertrouwensrelatie. Wees hier als buregfiguur alert voor en maak dit ook bespreekbaar met de potentiële lerende. Veiligheid Hoe gaan we met elkaar om en hoe bouwen we garanties met het oog op het opbouwen van vertrouwen en het respecteren van een vertrouwelijk karakter van het gesprek. Ook het engagement van beide actoren kan hier nogmaals uitgesproken worden.
Na	De afspraken kunnen worden vertaald in een afspraken nota en/of engagementsverklaring die doorheen het verdere traject als een leidraad kan gelden. Het afspraken-kader in de tool kan hier ook voor dienen.
Tijd	30 min
Materiaal	Tool - schriftgerief



48





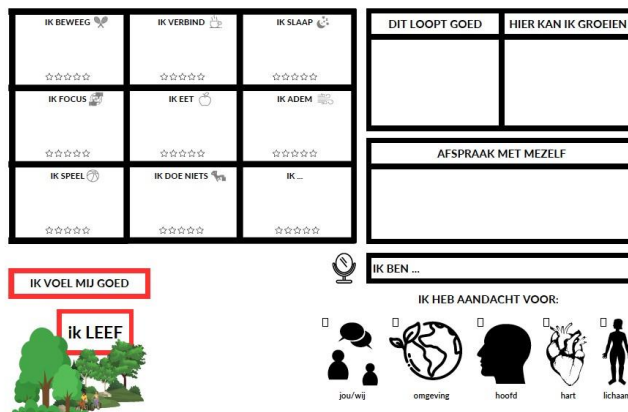
IDEA CONSULT thinking ahead

Vlaanderen (Sprangers P., 2023)



Naam tool	PAKKENDE LEVENSGEBEURTENISSEN
Dimensie model	ik LEEF
Impact	Op een veilige en empathische manier bespreekbaar maken van pakkende levensgebeurtenissen. Leerbehoeften en leerkanalen detecteren gekoppeld aan deze pakkende levensgebeurtenissen. Spreken over pakkende levensgebeurtenissen omdat ze vaak een kantelement zijn en leren kunnen induceren. Dit is wel een delicatesse tool die een groot empathisch vermogen vereist.
Vooraf	Reflecteren over mogelijke vragen die je kan stellen om je in te leven en om pakkende levensgebeurtenissen bespreekbaar te maken zonder te oordelen. Het is niet de bedoeling de pakkende levensgebeurtenissen therapeutisch te benaderen, eventueel is doorwerking nodig. Bestudeer de voorbeelden van gebeurtenissen op de tool en ook de voorbeelden van uitspraken die mensen zouden kunnen doen (tekstballonnen). Wees je bewust dat je geen therapeut rol opneemt. Geef bij het begin van de tool de grenzen aan en durf ze tussentijds te bevesten.
Tijdens	Bespreek bij het begin de voorwaarden voor een veilig gesprek, vertrouwelijk karakter en deontologie. Maak helder dat dit een therapeutisch gesprek is maar dat het thema 'leren' centraal staat. Nodig uit tot het delen van verhalen. Geef aan dat je als brugfiguur een compagnon de route bent en met interesse deelgenoot wilt zijn van een onderzoekend proces. Verken samen met de potentiële lerende de rode tekstballonnen. Vraag wat dit oproept? Is dit herkenbaar? Zou je zelf nog een tekstballon willen toevoegen? Moesten de tekstballonnen al leiden tot leerbehoeften, vul ze dan samen bovenaan in. Ga in de tweede fase naar de zwarte bollen en verken of de potentiële lerende een levensgebeurtenis wil delen. Stel vragen om verhalen te oogsten. Stel ook hier de vraag of er een levensgebeurtenis is die niet in de suggestieballonnen staat en die in de lege ballonnen ingevuld kan worden. ook hier peil je naar mogelijke leerbehoeften die zichtbaar worden door het bespreken van levensgebeurtenissen: waartoe wordt deze gebeurtenis verplicht en moet je/wil je iets kunnen dat vroeger niet nodig was? Vul het 'wat wil ik leren' vak verder aan. In een opvolggesprek kan je aan de slag gaan met de leerintenties. Werk bv. met de tool routemap leren.
Na	1u
Tijd	1u
Materiaal	Afdruk op A3 van de tool.

IDEA CONSULT thinking ahead



IDEA CONSULT thinking ahead

Vlaanderen (Scheirs V., 2023, interpretatie van Poelmans, 2022)



Naam tool	IK VOEL MIJ GOED
Dimensie model	IK LEEF
Impact	Vitaliteit van de potentiële lerende bespreekbaar maken. Vitaliteit is een belangrijke voorwaarde om tot leren te komen. Levensdimensies die kwaliteit van leven geven bespreekbaar maken zoals beweging, voeding, ...
Vooraf	Reflecteren over mogelijke vragen die je kan stellen om je in te leven en om vitaliteit bespreekbaar te maken zonder te oordelen. Het is niet de bedoeling vitaliteit therapeutisch te benaderen, eventueel is doorverwijzing nodig. Bestudeer de voorbeelden van vitaliteitsdimensies van de tool.
Tijdens	Bespreek alle dimensies van de tool. Laat de potentiële lerende een inschatting maken van het vitaliteitsniveau van 1 ster (weinig vitaal met weinig levenslust) tot 5 sterren (sterk vitaal met veel levenslust). Vul samen met de potentiële lerende de verschillende vakken van de tool in.
Na	Ga aan de slag met mogelijke drempels die het 'open staan' voor leren belemmeren of die zorgen dat leerintenties niet leiden tot actierichtheid.
Tijd	45 min
Materiaal	Afdruk op A3 van de tool



52



IK ZOU GRAAG ...	<table border="1"> <tr> <th>← FEEDBACK</th> <th>FEEDFORWARD →</th> </tr> <tr> <td>nadruk op verleden bekritiseert wat voorbij is beschrijft wat er gebeurd is fouten worden benoemd</td> <td>nadruk op de toekomst suggestie voor de volgende keer ideeën om te verbeteren wat zou je anders doen de volgende keer?</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">SCENARIOS</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	← FEEDBACK	FEEDFORWARD →	nadruk op verleden bekritiseert wat voorbij is beschrijft wat er gebeurd is fouten worden benoemd	nadruk op de toekomst suggestie voor de volgende keer ideeën om te verbeteren wat zou je anders doen de volgende keer?	SCENARIOS					
← FEEDBACK		FEEDFORWARD →									
nadruk op verleden bekritiseert wat voorbij is beschrijft wat er gebeurd is fouten worden benoemd		nadruk op de toekomst suggestie voor de volgende keer ideeën om te verbeteren wat zou je anders doen de volgende keer?									
SCENARIOS											
JE ZOU KUNNEN ...											
WAT DENK JE NU DAT JE CONCREET KAN DOEN ...											
HOE WEEET JE DAT HET EEN SUCCES IS ...											
WELKE ONDERSTEUNING HEB JE NODIG ...											

ik GROEI

FEEDFORWARD



Vlaanderen (Sprangers P., 2023, eigen verwerking naar Goldsmith, 2012)

53



Naam tool	Feedforward
Dimensie model	IK GROEI
Impact	De brugfiguur gaat samen met de potentiële lerende in co-creatie om mogelijke toekomstpaden mbt leren uit te tekenen. Er worden 'leer-ideeën' bedacht die een verbetering naar de toekomst inhouden. Er liggen concrete scenario's voor leerpaden voor.
Vooraf	Bereid je idealiter voor om het verschil tussen feedback, feedforward en feedup te begrijpen. Enkele mogelijke kennisbronnen: https://marshallgoldsmith.com/articles/try-feedforward-instead-feedback/ en https://www.youtube.com/watch?v=FX74G1xc4e8
Tijdens	Ga eerst met de vragen aan de linkerkant aan de slag en vul samen met de potentiële lerende de vakken in. Wanneer je een 'scenario om tot leren te komen (dat mogelijk kan evolueren tot een concreet leerpad) detecteert, schrijf dat dan aan de rechterkant op de placemat. Een scenario kan ook varianten bevatten: bv. een opleiding in een CVO volgen (formeel onderwijs) of via een vrijwillige stage tot leren komen rond hetzelfde thema.
Na	Werk mogelijk in een volgend gesprek de scenario's concreet uit en bepaal te ondernemen acties (via andere tool).
Tijd	45 min
Materiaal	Afdruk op A3-formaat van de tool.



54





PLANNEN ...	NADENKEN OVER ...	WAT WERKT WEL ...	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center;">SPREKEN OVER LEREN</div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>HOE LEREN WE SUCCESVOL?</p> <p>HOE GA IK BEWUST OM MET MIJN LEREN EN HEB IK ER MEER CONTROLE OVER?</p> <p>HOE LOSSEN WE PROBLEEMEN OP?</p> <p>WAT BLOkkeERT MIJN LEREN?</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: center;">ik REFLECTEER</div>
WAT WERKT NIET ...	DIT WIL IK BEREIKEN ...	DREMPELS ... HULPMIDDELEN ...	
PRIORITEITEN ...	AANDACHT ...	STUDEREN ...	
KEUZES ...			
SAMENWERKEN ...	NIUWSGIERIG ...	GENIETEN ...	



Naam tool	Spreekoverleren
Dimensie model	IK REFLECTEER
Impact	De potentiële lerende denkt na over zijn/haar leren en maakt zijn/haar leren bespreekbaar. De potentiële lerende verwerft metacognitieve reflectievaardigheden en gaat bewuster om met zijn/haar leren.
Vooraf	Deze tool zal maar ingezet worden nadat er al meerdere gesprekken geweest zijn tussen de potentiële lerende en de brugfiguur en er idealiter al leerpaden bewandeld zijn en leeractiviteiten ondernomen werden.
Tijdens	Start met de reflectievragen rechtsboven (tekstballonnen). Wissel ervaringen uit en deel ook als brugfiguur vanuit je eigen ervaringen. Verken vervolgens alle dimensies aan de linkerkant door vak voor vak te bespreken. Stel als brugfiguur vragen maar deel ook gul tips/adviezen. Kom tot concrete adviezen en vul ze in in de blokvakken.
Na	Plan een opvolgesprek om de tips/adviezen te bespreken: heb je stappen gezet? Wat werkte? Wat werkte (nog) niet? Waarom?
Tijd	45 min
Materiaal	Afdruk van de A3 tool.



Next steps: hoe verder aan de slag?



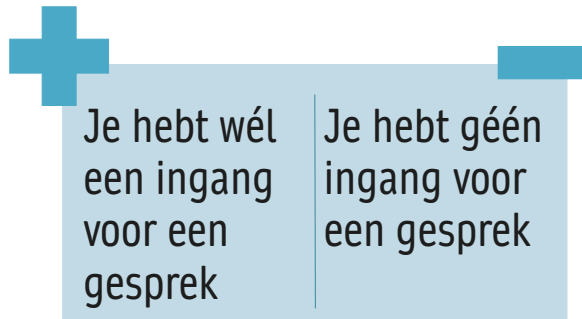
▶ Zoektocht naar 'potentiële lerenden' voor de leergesprekken

- ▶ Hoe zou je 'potentiële lerenden' kunnen vinden?
 - ▷ Welke strategieën kan je gebruiken? Hoe ga je te werk?
 - ▷ Hoe leernoden identificeren en capteren?



58

▶ Vóór het leergesprek



59

▶ Hoe een gesprekspartner vinden? Hoe een potentiële lerende identificeren?

- ▶ Om tot een gesprek met de potentieel lerende te komen is OUTREACHEN nodig:
 - ▷ Tracht een 'relatie' en 'vertrouwen' op te bouwen door:
 - Interesse te tonen
 - Te observeren wat de potentiële lerende 'beroert', waarover hij/zij spreekt, waarnaar hij/zij benieuwd is ... Dat kan zowel via 'live contacten' als via 'digitale media' waarop de potentieel lerende mogelijk aanknopingspunten voor een gesprek over leren deelt
 - Wat zijn de aanknopingspunten?
 - Wie zijn potentiële lerenden in en/of rondom jouw organisatie? Hoe kan je hen vinden?
 - Hoe zou je het aanpakken om hen te vinden?
 - Je kan hen vinden via het voeren van een gesprek (Wat zeggen ze?) of via observatie (Wat zie je?) of ...?
 - Je kan gericht een tool inzetten (bijv. love foto) om vervolgens leernoden te horen bij de potentiële lerenden
 - ▷ Outreachen kan zich afspelen in verschillende contexten:
 - Privé-context: op huisbezoek (een vriendelijk bezoek ...)
 - In institutionele plekken waar de potentieel lerende tijdelijk verblijft: bv. op de werkvloer, in een onderwijsinstelling, in een leersalon, ...
 - In publieke plaatsen waar iedereen zich kan bevinden: in een nachtclub, in een park, een jeugdcentrum, een dienstencentrum



Insert > Headers and footers

mei '24 60



Vóór het leergesprek

- ▶ Ofwel heb je als brugfiguur een **INGANG** voor het gesprek
 - ▷ Je kent bv. de potentieel lerende (vrij) goed en je hebt al een uitspraak beluisterd die een startpunt voor een gesprek zou kunnen zijn. Je spreekt de potentieel lerende aan: bv. 'Collega, ik beluisterde dat je aangaf geen veiligheidsopleiding meer te willen volgen omdat het omwille van je leeftijd niet meer de moeite zou zijn. Vind je het OK dat we eens een gesprek hebben hierover?'
- ▶ Ofwel heb je als brugfiguur nog **GEEN INGANG** voor het gesprek en weet je nog niet zo goed hoe je op de potentiële lerende zou kunnen afstappen om te proberen een gesprek in te plannen of plaats te laten vinden.
 - ▷ Neem in dit geval de tool 'DE EERSTE STAP' erbij en **OBSERVEER** de potentieel lerende de volgende dagen en ontdek een **aanknopingspunt** alsnog op de potentieel lerende af te stappen en te vragen of hij/zij open staat voor een gesprek. Benoem ook het aanknopingspunt en dat je graag hierover in dialoog zou willen gaan. Je doel is om een moment vast te leggen voor een eerste gesprek.



61

Na het vinden van de gesprekspartner

- ▶ Inplannen van een leergesprek met de potentiële lerende om de potentiële lerenden te helpen **bij het zetten van een volgendestap in zijn/haar traject naar leren.**
- ▶ Tijdens het leergesprek passen de brugfiguren de instrumenten toe en proberen ze uit (toolbox en navigator).
- ▶ De begeleiders van de pilootprojecten observeren deze gesprekken en registreren hun bevindingen.
- ▶ Na afloop van het leergesprek vindt een nabespreking plaats met de observator.



62

Tijdens het gesprek

Laat **OMA** thuis



Wees een **OEN**



Smeer **NIVEA**



Denk aan **ANNA**



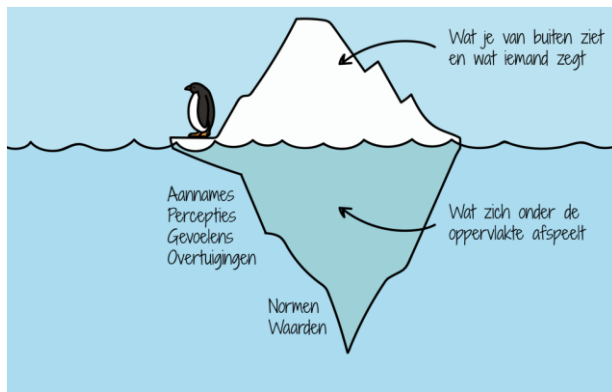
Doe **DIK**



Gebruik **LSD**



63



B.3.5 Observatiefiche testfase

OBSERVATIEFICHE INTERVENTIE

Instructies:

- **Wie** observeert? Begeleider pilootprojecten, dus niet de brugfiguur.
- **Wanneer** observeer je? Tijdens elk van de interventies.
- Wat is **je rol als observator**? Je komt niet tussen en laat het gesprek volledig over aan de brugfiguur. Je stelt wel bij het begin van het gesprek jezelf kort voor.
- **Deontologie:** INFORMED CONSENT. Je overloopt onderstaande zaken en vraagt uitdrukkelijk dat de twee personen van het gesprek (brugfiguur en potentieel lerende) akkoord gaan:
 - Dit gesprek maakt deel uit van een praktijkonderzoek dat door bovenstaande vijf partners gevoerd wordt in opdracht van de Vlaamse overheid en heeft tot doel heeft levenslang leren in Vlaanderen te stimuleren
 - Ik weet dat ik deel zal nemen aan een onderzoek en dat er geobserveerd wordt om vast te stellen wat er gebeurt
 - Ik weet dat er geen risico of ongemakken verbonden zijn aan mijn deelname
 - Mijn deelname levert een bijdrage aan praktijkonderzoek met mogelijk in de toekomst veel relevantie voor mensen in Vlaanderen in het kader van levenslang leren
 - Ik weet dat ik geen verdere beloning of compensatie voor mijn deelname zal ontvangen
 - Ik begrijp dat mijn deelname vrijwillig is en ik mijn deelname op elk moment stop kan zetten. Daarvoor hoef ik geen reden te geven en ik weet dat daaruit geen nadeel voor mij ontstaat. Voor de verdere verwerking van de verzamelde gegevens geldt het algemeen belang als rechtsgrond volgens de AVG/GDPR. Stopzetting van deelname aan de studie houdt dus in dat de eerder verzamelde gegevens nog verder rechtsgeldig kunnen worden verwerkt en niet moeten worden verwijderd door de onderzoekers. Ze blijven echter anoniem!

- De resultaten van dit onderzoek mogen gebruikt worden voor wetenschappelijke doeleinden en mogen gepubliceerd worden. Mijn naam wordt daarbij nooit gepubliceerd. Mijn gegevens zullen steeds vertrouwelijk behandeld worden, ook binnen de context van deze organisatie. De onderzoekers zullen mijn privacy beschermen door mijn gegevens onmiddellijk te anonimiseren. Daardoor zal niemand mijn identiteit kunnen achterhalen, ook de onderzoekers niet.
- Je maakt tijdens de observatie gebruik van onderstaand **observatieschema**.
- Zorg tijdens het observeren voor een **open en onderzoekende houding**. Voorkom dat je te snel conclusies trekt over gedragingen. Je maakt een objectief verslag van wat je ziet.
- Rapporteer **wat je letterlijk ziet gebeuren**, niet wat je denkt dat er gebeurt.
- **Verstoort de situatie die je observeert zo min mogelijk**. Praat tijdens de observatie niet met de geobserveerden als het niet nodig is en stel je zo onopvallend mogelijk op.
- Observeren doe je met een **open, frisse blik**; zonder vooroordelen of vooringenomenheid. En dat is makkelijker gezegd dan gedaan.
- **Objectief** wil zeggen dat je van feiten uitgaat, en zo min mogelijk je eigen mening, gedachten of gevoelens mee laat spelen. Je observeert datgene wat je daadwerkelijk ziet, hoort, ruikt of voelt. Registreer en rapporteer vooral feiten en trek niet te snel conclusies. Je mening of gevoel kan ook van waarde zijn, maar wees je ervan bewust dat het om een mening of gevoel gaat en vermeld dat ook.

WERK 1 – WERK 2 – WERK 3 – WERK 4 – NIET-WERK 1 – NIET-WERK 2 – NIET-WERK 3 – NIET WERK 4 – NIET WERK 5 (*)

Test nummer: 1 – 2 – 3 (*)

BEGELEIDER PILOOTPROJECT:

TYPE BRUGFIGUUR:

OMSCHRIJVING PILOOTPROJECT:

(*) omcirkel juiste nummer en doorstreep foute nummers

1. Brugfiguur

COMPETENTIE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVATIE
	ZICHTBAAR	ONZICHTBAAR	
authentiek en betrouwbaar zijn			
discreet			
vanuit een neutrale houding werken			



verbindend communiceren			
actief luisteren			
problemen bespreekbaar maken			
motiveren			
opmerkzaam zijn en kansen zien om mensen te verbinden met opleidingsaanbod			
doorverwijzen en warme overdracht			
basiskennis outreachend werken			
basiskennis rond levenslang leren, opleidingen, ...			

2. Gesprekmethodiek

2.1.	Werd minstens één tool uit de toolbox gebruikt tijdens het gesprek?	<input type="checkbox"/> JA <input type="checkbox"/> NEE
2.2.	Welke tools werden gebruikt door de brugfiguur?	
2.3.	Duurtijd gesprek	
2.4.	TOOL 1: (naam tool invullen)	Welke observaties doe je bij het gebruik van de tool? (vragen die gesteld worden, veronderstellingen die gemaakt worden, mate waarin de tool richtinggevend is voor het gesprek ...)



2.5.	TOOL 2: (naam tool invullen)	Welke observaties doe je bij het gebruik van de tool? (vragen die gesteld worden, veronderstellingen die gemaakt worden, mate waarin de tool richtinggevend is voor het gesprek ...)
2.6.	TOOL 3: (naam tool invullen)	Welke observaties doe je bij het gebruik van de tool? (vragen die gesteld worden, veronderstellingen die gemaakt worden, mate waarin de tool richtinggevend is voor het gesprek ...)
2.7.	Reacties van de potentieel lerende (eindgebruiker) op het gebruik van de tools	



2.7.	Reacties van de brugfiguur op het gebruik van de tools	
2.8.	Inschatting van tijdsduur waarop de twee partijen aan het woord zijn	Brugfiguur:% Potentieel lerende: %
2.9.	Andere observaties	

B.3.6 Interviewfiche testfase

INTERVIEW NA INTERVENTIE

Instructies:

- **Wie** interviewt wie? Begeleider pilootprojecten interviewt de brugfiguur.
- **Wanneer** interview je? Idealiter onmiddellijk volgend op de interventie = gesprek waarbij brugfiguur één of meerdere tools ingezet heeft
- Overweeg om als interviewer een tweede persoon te engageren die alle antwoorden notuleert.



- Wat is **je rol als interviewer**? Je stelt enkel vragen en registreert de antwoorden. Je kan doorvragen, maar geeft zelf geen antwoorden of meningen omdat dit invloed kan hebben op de antwoorden van de geïnterviewde. Je stelt wel bij het begin van het gesprek jezelf kort voor.
- **Deontologie: INFORMED CONSENT.** Je overloopt onderstaande zaken en vraagt uitdrukkelijk dat de twee personen van het gesprek (brugfiguur en potentieel lerende) akkoord gaan:
 - Dit gesprek maakt deel uit van een praktijkonderzoek dat door bovenstaande vijf partners gevoerd wordt in opdracht van de Vlaamse overheid en heeft tot doel levenslang leren in Vlaanderen te stimuleren
 - Ik weet dat ik deel zal nemen aan een onderzoek en dat een interviewer mij vragen gaat stellen
 - Ik weet dat er geen risico of ongemakken verbonden zijn aan mijn deelname
 - Mijn deelname levert een bijdrage aan praktijkonderzoek met mogelijk in de toekomst veel relevantie voor mensen in Vlaanderen in het kader van levenslang leren
 - Ik weet dat ik geen verdere beloning of compensatie voor mijn deelname zal ontvangen
 - Ik begrijp dat mijn deelname vrijwillig is en ik mijn deelname op elk moment stop kan zetten. Daarvoor hoef ik geen reden te geven en ik weet dat daaruit geen nadeel voor mij ontstaat. Voor de verdere verwerking van de verzamelde gegevens geldt het algemeen belang als rechtsgrond volgens de AVG/GDPR. Stopzetting van deelname aan de studie houdt dus in dat de eerder verzamelde gegevens nog verder rechtsgeldig kunnen worden verwerkt en niet moeten worden verwijderd door de onderzoekers. Ze blijven echter anoniem!
 - De resultaten van dit onderzoek mogen gebruikt worden voor wetenschappelijke doeleinden en mogen gepubliceerd worden. Mijn naam wordt daarbij nooit gepubliceerd. Mijn gegevens zullen steeds vertrouwelijk behandeld worden ook binnen de context van deze organisatie. De onderzoekers zullen mijn privacy beschermen door mijn gegevens onmiddellijk te anonimiseren. Daardoor zal niemand mijn identiteit kunnen achterhalen, ook de onderzoekers niet.
- Je maakt tijdens het interview gebruik van onderstaand **notitieschema**.
- Zorg tijdens het interview voor een **open, geïnteresseerde en onderzoekende houding**. Voorkom dat je te snel conclusies trekt, noteer idealiter enkel de antwoorden. Vraag indien nodig door (W-vragen: wie, waarom, hoe, wat, waar, wanneer, ...). Je maakt een objectief verslag van wat je beluistert. Geef de geïnterviewde tijd om na te denken. Vul de antwoorden niet voor hem/haar in.
- Interviewen doe je met een **open, frisse blik**; zonder vooroordelen of vooringenomenheid. En dat is makkelijker gezegd dan gedaan.
- **Objectief** wil zeggen dat je van feiten uitgaat, en zo min mogelijk je eigen mening, gedachten of gevoelens mee laat spelen. Registreer vooral feitelijke antwoorden en trek niet te snel conclusies. Je mening of gevoel kan ook van waarde zijn, maar wees je ervan bewust dat het om een mening of gevoel gaat en vermeld dat ook.



WERK 1 – WERK 2 – WERK 3 – WERK 4 – NIET-WERK 1 – NIET-WERK 2 – NIET-WERK 3 – NIET WERK 4 – NIET WERK 5 (*)

Test nummer: 1 – 2 – 3 (*)

BEGELEIDER PILOOTPROJECT:

TYPE BRUGFIGUUR:

OMSCHRIJVING PILOOTPROJECT:

(*) omcirkel juiste nummer en doorstreep foute nummers

3. Brugfiguur

Leg de fiche voor van het juiste type van profiel brugfiguur:

- Leerambassadeur in het socio-culturele veld
- Leerambassadeur op de werkplek
- Leernoodsensitieve socioculturele professional
- Leercoach op de werkplek
- Outreachende leerloopbaanbegeleider
-

3.1. 'X, jij bent volgens onze profilering een 'profiel X', kan je de fiche aub eens grondig doornemen en vertellen of je jezelf erin herkent?

Ik herken er me volledig in Ik herken er me grotendeels in Ik herken er me beperkt in Ik herken er me niet in

3.2. Verduidelijk: (wat herken je, wat ontbreekt, wat is onjuist geformuleerd, wat is niet duidelijk, waarom net, wat nog?)

4. Navigator toolbox leeravontuur

4.1. Heb je de navigator ervaren als ondersteunend om voorafgaand aan het gesprek de juiste tools (gespreksmethodieken) te kunnen selecteren?

Ja Beperkt Nee Ik heb de navigator niet gebruikt

4.2. Verduidelijk: (wat werkte goed, wat ontbrak, waarom net ...)



5. Tools - gespreksmethodieken

5.1.	Werd minstens één tool uit de toolbox gebruikt tijdens het gesprek?	<input type="checkbox"/> JA <input type="checkbox"/> NEE
5.2.	Welke tools heb je gebruikt?	
5.3.	TOOL 1: (naam tool invullen)	Welke ervaring heb je met de tool? (helder ontwerp, bruikbaarheid, volledigheid, bereikt de tool het vooropgestelde doel, ...)
3.4.	TOOL 2: (naam tool invullen)	Welke ervaring heb je met de tool? (helder ontwerp, bruikbaarheid, volledigheid, bereikt de tool het vooropgestelde doel, ...)



3.5.	TOOL 3: (naam tool invullen)	Welke ervaring heb je met de tool? (helder ontwerp, bruikbaarheid, volledigheid, bereikt de tool het vooropgestelde doel, ...)

6. Instructiefiches

<p>6.1. Heb je voorafgaand instructiefiches geconsulteerd?</p> <p> <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Voor enkele tools maar niet voor allemaal <input type="checkbox"/> Nee </p> <p>Vond je deze instructiefiche(s) ondersteunend?</p> <p> <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Voor enkele tools maar niet voor allemaal <input type="checkbox"/> Nee </p>
<p>4.2. Welke feedback heb je op de instructiefiches? (wat werkte goed, wat ontbrak, waarom niet ...)</p>



4.3. Heeft de voorafgaande training je voldoende voorbereid op het gebruik van de toolbox? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
4.4. Verduidelijk je ervaring met de voorafgaande training:

B.3.7 Fiche synthese observatie testfase

SYNTHESEDOCUMENT INTERVENTIE

Instructies:

- Tot welke **inzichten** ben je gekomen op basis van de verschillende observaties?
- Per pilootproject heb je als begeleider minimaal drie interventies geobserveerd. **Cluster** de observaties die zijn teruggekomen zijn en turf hoeveel keer ze vernoemd zijn en zet er het aantal achter.
- Focus op de feiten en als je toch een eigen mening geeft, plaats er dan achter eigen mening of eigen interpretatie.
- Voorbeelden:
 - *Bv. In drie van de negen observaties waren de competenties authenticiteit en betrouwbaar zijn niet zichtbaar bij de burgfiguur die geobserveerd werd.*



- *Bv. Gedurende drie observaties gaf de eindgebruiker aan het woord FEEDFORWARD niet te begrijpen. De brugfiguur verhelderde het begrip in twee observaties wel succesvol met een voorbeeld.*
- *Bv. Eén van de brugfiguren gaf aan geen tools te willen gebruiken en louter intuïtief het gesprek te willen voeren. Alle andere brugfiguren werkten wél met één of meerdere tools.*

WERK 1 – WERK 2 – WERK 3 – WERK 4 – NIET-WERK 1 – NIET-WERK 2 – NIET-WERK 3 – NIET WERK 4 – NIET WERK 5 (*)

BEGELEIDER(S) PILOOTPROJECT:

BEGELEIDER DIE SYNSHTESE MAAKT:

TYPE BRUGFIGUREN:

(*) omcirkel juiste nummers en doorstreep foute nummers

OMSCHRIJVING PILOOTPROJECT CONTEXTEN

CONTEXT 1:

CONTEXT 2:

CONTEXT 3:



7. Brugfiguur

COMPETENTIE	<input checked="" type="checkbox"/> AANTAL KEER ZICHTBAAR	<input checked="" type="checkbox"/> AANTAL KEER ONZICHTBAAR	SYNTHESE VAN DE VASTSTELLINGEN EN OBSERVATIES
authentiek en betrouwbaar zijn			
discreet			
vanuit een neutrale houding werken			
verbindend communiceren			
actief luisteren			
problemen bespreekbaar maken			
motiveren			
opmerkzaam zijn en kansen zien om mensen te verbinden met opleidingsaanbod			
doorverwijzen en warme overdracht			
basiskennis outreaching werken			
basiskennis rond levenslang leren, opleidingen, ...			

8. Gesprekmethodiek



8.1.	Werd minstens één tool uit de toolbox gebruikt tijdens het gesprek?	JA = (Aantal respondenten) NEE = (Aantal respondenten)
8.2.	Welke tools werden gebruikt door de brugfiguur?	<p>Welke tools werden en gebruikt en noteer per tool hoeveel keer deze werd gebruikt?</p> <p><input type="checkbox"/> De eerste stap... (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Love-Foto. (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Theater (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Krachtpatser (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Pamflet Roulette. (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Pakkende levensgebeurtenissen (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Ik voel me goed. (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Waarderend groeien..... (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Successen en mislukkingen vieren (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Feedforward (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Routemap leren (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Cadeaukaart (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Communicatie navigator (aantal)</p> <p><input type="checkbox"/> Spreken over leren (aantal)</p>
8.3.	Duurtijd gesprekken	Wat valt op? (Gemiddelde duurtijd, variatie in duurtijd, grote/kleine verschillen in duurtijd,...)
8.4.	TOOL 1: (naam tool invullen)	Welke observaties doe je bij het gebruik van de tool? Synthetiseer de vaststellingen



2.5.	TOOL 2: (naam tool invullen)	Welke observaties doe je bij het gebruik van de tool? Synthetiseer de vaststellingen
2.6.	TOOL 3: (naam tool invullen)	Welke observaties doe je bij het gebruik van de tool? Synthetiseer de vaststellingen
2.7.	TOOL 4: (naam tool invullen)	Welke observaties doe je bij het gebruik van de tool? Synthetiseer de vaststellingen



2.8.	Tool 5: (naam tool invullen)	Welke observaties doe je bij het gebruik van de tool? Synthetiseer de vaststellingen
2.9.	Tool 6: (naam tool invullen)	Welke observaties doe je bij het gebruik van de tool? Synthetiseer de vaststellingen
3.0.	Reacties van de potentieel lerende (eindgebruiker) op het gebruik van de tools	Synthetiseer de vaststellingen
3.1.	Reacties van de brugfiguur op het gebruik van de tools	Synthetiseer de vaststellingen



3.2.	Inschatting van tijdsduur waarop de twee partijen aan het woord zijn	Wat valt op? Synthetiseer de vaststellingen
3.3	Andere observaties	Synthetiseer hier eventuele bijkomende observaties

B.3.8 Fiche synthese interview testfase

SYNTHESEDOCUMENT INTERVIEW

Instructies:

- Tot welke inzichten ben je gekomen op basis van de verschillende interviews?
- Per pilootproject heb je als begeleider minimaal drie interventies geobserveerd waarna je een interview met de brugfiguur deed.
- Cluster antwoorden die teruggekomen zijn en turf hoeveel keer ze vernoemd zijn en zet er het aantal achter.
- Focus op de feiten en als je toch een eigen mening geeft, plaats er dan achter: (eigen mening).
- Enkele voorbeelden:
 - o *Bij 6 van de 9 interviews gaf de brugfiguur aan zich totaal niet te herkennen in het profiel*
 - o *Bij 7 van de 9 interviews gaf de brugfiguur de navigator bijzonder ondersteunend te vinden. Eén van de brugfiguren gaf bijkomend aan om ook een tool te ontwikkelen (en daaraan gekoppelde 'ik-zin in de navigator') om de historische leerloopbaan de potentieel lerende in kaart te kunnen brengen*



- *Eén van de brugfiguren gaf aan geen tools te willen gebruiken en louter intuïtief het gesprek te willen voeren. Alle andere brugfiguren werkten wél met één of meerdere tools.*

WERK 1 – WERK 2 – WERK 3 – WERK 4 – NIET-WERK 1 – NIET-WERK 2 – NIET-WERK 3 – NIET WERK 4 – NIET WERK 5 (*)

BEGELEIDER(S) PILOOTPROJECT:

BEGELEIDER(S) DIE SYNTHESE MAAKT:

TYPE BRUGFIGUREN:

(*) omcirkel juiste nummers en doorstreep foute nummers

OMSCHRIJVING PILOOTPROJECTCONTEXTEN

CONTEXT 1:

CONTEXT 2:

CONTEXT 3:

9. Brugfiguur

9.1. 'X, jij bent volgens onze profilering een 'profiel X', kan je de fiche aub eens grondig doornemen en vertellen of je jezelf erin herkent?

- Ik herken er me volledig in: (aantal respondenten)
- Ik herken er me grotendeels in: (aantal respondenten)
- Ik herken er me beperkt in: (aantal respondenten)
- Ik herken er me niet in: (aantal respondenten)



9.2. Verduidelijk: synthetiseer de vaststellingen

10. Navigator toolbox leeravontuur

10.1. Heb je de navigator ervaren als ondersteunend om voorafgaand aan het gesprek de juiste tools (gespreksmethodieken) te kunnen selecteren?

- Ja: (aantal)
- Beperkt: (aantal)
- Nee: (aantal)
- Ik heb de navigator niet gebruik: (aantal)

10.2. Verduidelijk: *synthetiseer de vaststellingen*

11. Tools - gespreksmethodieken

11.1.	Werd minstens één tool uit de toolbox gebruikt tijdens het gesprek?	<input type="checkbox"/> JA: (aantal respondenten) <input type="checkbox"/> NEE: (aantal respondenten)
-------	---	---



11.2.	Welke tools heb je gebruikt?	<p>Noteer welke tools er werden gebruikt en noteer per tool hoeveel keer deze werd gebruikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> De eerste stap... (aantal) <input type="checkbox"/> Love-Foto. (aantal) <input type="checkbox"/> Theater (aantal) <input type="checkbox"/> Krachtpatser (aantal) <input type="checkbox"/> Pamflet Roulette. (aantal) <input type="checkbox"/> Pakkende levensgebeurtenissen (aantal) <input type="checkbox"/> Ik voel me goed. (aantal) <input type="checkbox"/> Waarderend groeien..... (aantal) <input type="checkbox"/> Successen en mislukkingen vieren (aantal) <input type="checkbox"/> Feedforward (aantal) <input type="checkbox"/> Routemap leren (aantal) <input type="checkbox"/> Cadeaukaart (aantal) <input type="checkbox"/> Communicatie navigator (aantal) <input type="checkbox"/> Spreken over leren (aantal)
11.3.	TOOL 1: (naam tool invullen)	Welke ervaring heb je met de tool? Synthetiseer de vaststellingen



11.4.	TOOL 2: (naam tool invullen)	Welke ervaring heb je met de tool? Synthetiseer de vaststellingen
3.5.	TOOL 3: (naam tool invullen)	Welke ervaring heb je met de tool? Synthetiseer de vaststellingen
11.5.	TOOL 4: (naam tool invullen)	Welke ervaring heb je met de tool? Synthetiseer de vaststellingen



11.6.	TOOL 5: (naam tool invullen)	Welke ervaring heb je met de tool? Synthetiseer de vaststellingen
11.7.	TOOL 6: (naam tool invullen)	Welke ervaring heb je met de tool? Synthetiseer de vaststellingen

12. Instructiefiches

<p>12.1. Heb je voorafgaand instructiefiches geconsulteerd?</p> <p><input type="checkbox"/> Ja: (aantal respondenten)</p> <p><input type="checkbox"/> Voor enkele tools maar niet voor allemaal: (aantal respondenten)</p> <p><input type="checkbox"/> Nee: (aantal respondenten)</p> <p>Vond je deze instructiefiche(s) ondersteunend?</p> <p><input type="checkbox"/> Ja: (aantal respondenten)</p> <p><input type="checkbox"/> Voor enkele tools maar niet voor allemaal: (aantal respondenten)</p> <p><input type="checkbox"/> Nee: (aantal respondenten)</p>



4.2. Welke feedback heb je op de instructiefiches? (synthetiseer)

4.3. Heeft de voorafgaande training je voldoende voorbereid op het gebruik van de toolbox?

Ja: (aantal respondenten)

Nee: (aantal respondenten)

4.4. Verduidelijk je ervaring met de voorafgaande training: *synthetiseer*



B.3.9 Fiche aanbevelingen testfase

AANBEVELINGEN

Instructies:

- Tot welke globale aanbevelingen kom je nu finaal na actief betrokken geweest te zijn bij 9 testinterventies?
- Schrijf de aanbevelingen meteen in 'gebiedende wijs'.
Bijvoorbeeld: Investeer in een basisopleiding coachende gespreksvaardigheden voor elk type van brugfiguur. Ontwikkel na dit onderzoek een instructiefilmpje als bijkomend medium.

WERK 1 – WERK 2 – WERK 3 – WERK 4 – NIET-WERK 1 – NIET-WERK 2 – NIET-WERK 3 – NIET WERK 4 – NIET WERK 5 (*)

BEGELEIDER(S) PILOOTPROJECT:

BEGELEIDER(S) DIE SYNTHESE MAAKT:

TYPE BRUGFIGUREN:

(*) omcirkel juiste nummers en doorstreep foute nummers

	INZICHT	AANBEVELING	AANBEVELING GERICHT OP: onderzoekers, Vlaamse overheid, werkgevers, ...
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			



B.4 Resultaten uit vooronderzoek

B.4.1 Diverse invullingen van de 'brugfiguur LLL'

Invulling brugfiguur (LLL)	Omschrijving
Leerloopbaanbegeleider Leerwinkel	Professionele begeleider tewerkgesteld binnen een van de Leerwinkels. Het is de taak van een leerloopbaanbegeleider om de leervraag te verhelderen, om informatie te bieden over mogelijke opleidingen, en indien nodig een doorverwijzing te voorzien naar een opleidingsinstelling.
Docent leersalon	Vanuit Ligo worden open leersalons opgezet op laagdrempelige plekken op een gekende plek in de buurt (bijv. buurthuis, lokale dienstencentrum, ...). Zowel Nederlandstaligen als anderstaligen kunnen er terecht met specifieke, individuele (leer)vragen. Voorbeelden: een online afspraak maken, een formulier invullen, zich voorbereiden op een oudercontact, ... De begeleider van het Leersalon detecteert en gaat aan de slag met (leer-)vragen, noden en drempels. Ook kunnen er doorverwijzingen gebeuren naar het aanbod van Ligo en/of andere partners.
Vrijwilliger ReachOut	Project in Slovenië waarbinnen men vrijwilligerswerking onderzoekt. Meer bepaald ondersteunen de vrijwilligers in kader van dit project de kwetsbare doelgroepen om hen te motiveren tot levenslang leren. De vrijwilligers zijn zelf afkomstig uit een kwetsbaar milieu (bijv. Roma, migranten)
Leerambassadeur NL	De leerambassadeurs zijn medewerkers/rechtstreekse collega's op de werkvloer waar collega's terecht kunnen met scholing- en ontwikkelingsvragen. Ze werken aan de intrinsieke motivatie van collega's om te leren (willen, kunnen en doen). Hun hoofdfunctie is om met collega's (i.e. binnen de eigen organisatie) te sparren over hun loopbaan en door te verwijzen.
Leercoach Sherpa	Binnen het Sherpa-project van ACV worden vakbondsafgevaardigden aangesteld als leercoach om collega-werknemers outreachend te benaderen om zo leerdrempels aan te pakken, leernoden te duiden en toe te leiden naar dienstverlening, leerincentives en opleidingsaanbod. Daarnaast nemen zij ook een rol op ter ondersteuning van de werkgever/HR in het algemeen opleidingsbeleid van de onderneming.
Digi-ambassadeurs	Vanuit M-tech+ werd er in dit pilootproject ingezet op werknemers die vrijwillig de rol van Digi-ambassadeur op zich nemen. Zij zijn het aanspreekpunt voor vragen rond digitale vaardigheden bij hun collega's.
Mentor duo for a job	Brengt een mentor (50-plusser) samen met een mentee (jongeren met een migratieachtergrond) samen, waarbij de een de ander begeleidt in een traject naar werk, waarbij ook opleiding één van de elementen kan zijn. Daarnaast wordt er ook gewerkt aan randvoorwaarden, zoals de opbouw van zelfvertrouwen.



Jobcoaches Vluchtelingenwerk Vlaanderen	Vrijwilligers die onder de noemer van 'jobcoach' werkzoekende nieuwkomers ondersteunen in hun zoektocht naar werk en/of opleiding. De vrijwilligers fungeren als tussenpersoon en spelen daarbij zowel in op de noden van de nieuwkomers als bedrijven.
Digihelpers	Medewerkers Digipunt Gent, dewelke zelf doelgroepmedewerkers zijn geselecteerd via een samenwerking van VDAB en het OCMW. Helpen klanten met digitale vragen (waaronder het aanleren van digitale basisvaardigheden) en verwijzen door indien nodig.
Medewerker – vrijwilligers YouthReach	Project in Slovenië om de outreach van opleidingen naar NEET-jongeren te vergroten. Deze outreach gebeurt door een netwerk van sociaal werkers, vrijwilligers, en docenten.
Medewerker en smaakmakers dorpspunt	'Dorpspunten' zijn plekken waar de bewoners uit het dorp en de omgeving elkaar kunnen ontmoeten. De ontmoetingsplek dient ook als een soort leerhub waar ingezet wordt op (informeel) leren via 'smaakmakers', i.e. goesting doen krijgen in allerlei leercontexten en prikkels. Professionele begeleiders van De Lovie zijn hier in eerste instantie de brugfiguur, dewelke de 'smaakmakers' (i.e. de burgers of medewerkers met verstandelijke handicap i.k.v. sociale tewerkstelling) ondersteunen in hun interactie met de bezoekers van het dorpspunt.
Stuyfplekhouder	De Stuyfplek is een groeiplek voor mensen en hun projecten, met als bijvangst mensen te activeren. Het is een veilige ontmoetingsplaats, met een ingebouwd netwerk, waar men ontdekkend kan leren. De Stuyfplekhouder kan enerzijds de 'host' zijn van een Stuyfplek, maar kan ook een faciliterende, ondersteunde of voorbeeldrol hebben. Deze personen zijn voornamelijk sociaal ondernemers.
Brugfiguur onderwijs	Een brugfiguur die de link maakt tussen scholen en kwetsbare gezinnen enerzijds, en tussen kwetsbare gezinnen en welzijnsactoren anderzijds. Brugfiguren zijn o.m. werkzaam in stad Brugge en stad Gent. Deze figuur biedt ondersteuning aan een kwetsbaar gezin op maat. Hieronder valt ook het motiveren van de persoonlijke ontwikkeling van de ouder (incl. opleiding, leren) en een warme toeleiding.
Buddywerking	Binnen de GGZ voor volwassenen bestaat er buddywerking, waar aan netwerkherstelling en het (her)opbouwen van vrijetijdsactiviteiten wordt gedaan. Er wordt zowel met vrijwilligers als met professionele medewerkers gewerkt (waarbij deze laatste vooral zorgen voor het kader en de matching). Bij buddywerking geldt het gelijkwaardigheidsprincipe waarbij men leert van elkaar.
Brugfiguur OCMW Borgloon	Leefloongerechtigden met een LDE-statuut die in contact staan met medeleefloongerechtigden. Ze zijn vertrouwenspersoon, tolk en hebben daarbij een signaalfunctie naar het OCMW en de In-Z (de sociale werkplaats waarbinnen ze tewerkgesteld zijn).



B.4.2 Competentielijsten

.4.2.1. Leercoach Sherpa

In het eindrapport van het Sherpa project wordt een ontwerp van beroepskwalificaties meegegeven voor de Sherpa of ook leercoach. Deze bestaat uit vier bouwstenen, nl. persoonlijke vaardigheden, sociale en communicatieve vaardigheden, cognitieve vaardigheden, en 21^{ste} -eeuwse vaardigheden. Voor elke bouwsteen wordt er een selectie aan competenties opgesomd.

Persoonlijke vaardigheden	Empathie, geduld, kalmte, doorzettingsvermogen, met stress/druk kunnen omgaan, vertrouwen scheppen, emotionele ondersteuning kunnen beiden, een open geest, zonder vooroordelen, persoonlijke integriteit, eerlijkheid, enthousiasmerend, pragmatisch, creatief, innovatief, bereid zijn om zelf bij te leren, durft risico's te nemen, weet hoe met tegenslagen om te gaan en weet hoe een ander te leren met tegenslagen om te gaan, ...
Sociale en communicatieve vaardigheden	Actief kunnen luisteren, eigen emoties kunnen bedwingen, kunnen aanmoedigen en motiveren, een confrontatie kunnen aangaan en kunnen omgaan met weerstand, discreet, terughoudend kunnen zijn (bijv. bij het geven van antwoorden) en kunnen luisteren, gevoelig taalgebruik kunnen hanteren (waaronder ook professionele argumenten), teamgeest creëren, gemeenschappelijke doelen kunnen stellen, weten hoe je in dialoog treedt, duidelijk en doelgericht communiceren, weten hoe je voor- en nadelen helder formuleert, weten hoe via luisteren behoeften te kunnen detecteren en deze ook te omschrijven en helder te definiëren, ...
Cognitieve vaardigheden	<ul style="list-style-type: none">▶ Kennis hebben van de procedures om leerbehoeften van een werknemer in kaart te brengen en deze kunnen toepassen▶ Kennis hebben van leerobstakels die kunnen spelen (schrijf- en leesobstakels, psychologische, financiële, contextuele, institutionele drempels) en deze kunnen herkennen, benoemen en weten hoe eraan te remediëren▶ Kennis hebben van leerobstakels te kunnen laten remediëren (via doorverwijzing)▶ Leerbehoeften op een adequate manier kunnen analyseren (analyse van de werksituatie, de leeransen op de werkplek (taken), het individuele niveau van het kwalificatieprofiel en de leerbehoeften)▶ Het concept van coaching kennen en de coaching tools die relevant zijn voor zijn taken afleiden, hij moet met deze tools kunnen werken om individuen aan te moedigen dele te nemen aan levenslang leren▶ Kennis van individuele begeleiding, ondersteuning geven, feedback geven, durven in gesprek gaan en contacten kunnen leggen met mensen met andere opleidingsniveaus, een andere culturele achtergrond, verschillende hiërarchische posities, ...



21ste -eeuwse vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kunnen onderhandelen over verschillende verwachtingen/een geschikte consensus vinden voor verschillende partijen ▶ Duidelijk en doelgericht kunnen communiceren ▶ Korte-, middellange- en langetermijneffecten kunnen inschatten van leerprocessen ▶ Kennis van de basistypes van opleidingsmethodes, hun voor- en nadelen ▶ Kennis van verschillende soorten individuele leerstijlen ▶ Kennis van de motieven (intrinsiek/extrinsiek) die kunnen aanzetten tot leren ▶ Kennis van specifieke leerdoelen en deze kunnen koppelen aan strategische doelen van het individu/bedrijf ▶ Luistergedrag kunnen koppelen aan de context, zoals oogcontact, gezichtsuitdrukkingen, aanmoediging en controle van de eigen reacties ▶ Kennis van luistertechnieken zoals vragen verduidelijken, herformuleren, bedachtzame opmerkingen maken en samenvatten ▶ Kennis van opleidingsincentives, opleidingsveld, opleidingsfondsen, opleidingsaanbod (weten waar het te vinden, hoe er uw weg in te vinden, ...) ▶ Kennis van opleidingsplannen van bedrijven en opleidingsbeleid van bedrijven en dit kunnen analyseren en weten en durven dit te helpen verbeteren ▶ Wettelijke regelgeving rond OR/SD werking ▶ Wettelijke regelgeving rond opleidingsplannen, POP, ...
----------------------------	--

4.2.2. Leerloopbaanbegeleider Leerwinkel

- ▶ LLB moeten zichzelf constant in vraag stellen en blijven leren (blijven informatie opzoeken en hernieuwen. De informatie over leren en opleiding is continu in verandering). Moeten met een gezonde kritische blik naar zichzelf en de omgeving blijven kijken en daarover informatie vergaren.
- ▶ LLB moeten goed informatie kunnen verwerven, verifiëren en verwerken.
- ▶ LLB moeten continu in relatie staan met de maatschappij



- ▶ LLB moeten netwerk opbouwen met partnerorganisaties én rolmodellen/ambassadeurs BF in communities rondom de leerwinkel en de ambassadeurs ondersteunen bij het uitragen van hun boodschap (bijv. wat de impact van leren kan zijn op hen als persoon, hun levenspad,...).
- ▶ LLB moeten nieuwsgierig zijn en van een oprechte houding mensen willen leren kennen.
- ▶ LLB moeten in staat zijn de belangrijke ankerfiguren voor een burger te identificeren..
- ▶ LLB moeten actief kunnen leren, durven vragen te stellen en gepast kunnen doorvragen.
- ▶ LLB moeten durven de tijd te nemen om de situatie van een lerende holistisch in kaart te brengen en breed te exploreren, vooraleer in samenwerking met de lerende naar oplossingen op zoek te gaan. Niet te snel naar een oplossing gaan, tijd nemen om de lerende breed en in de diepte te leren kennen en reflectie hierover op gang te brengen.
- ▶ LLB moeten gepast kunnen doorverwijzen: een LLB moet goed weten wat men weet en ook niet weet en wanneer doorverwijzing nodig is.
- ▶ LLB moeten vertrouwen geven en kunnen opbouwen met de lerende.
- ▶ LLB moeten erkenning en begrip kunnen tonen voor de situatie van lerenden.
- ▶ LLB moeten goed kunnen samenwerken en communiceren onderling in een team (intern in de organisaties of binnen een netwerk).
- ▶ LLB moeten eigen grenzen van takenpakket goed kunnen afbakenen en begrenzen, het zijn geen hulpverleners. Van zodra het topic van leren en de drempels niet meer gerelateerd zijn aan leren, moet men doorverwijzen.

B.4.3 Netwerk rondom de potentiële lerende

Doorheen het vooronderzoek konden we een netwerk van actoren rondom de potentiële lerende in kaart brengen. Deze zijn opgenomen in onderstaande tabel.

Netwerk rondom de potentiële lerende	
Persoonlijk netwerk	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Informele groepen (moedergroepen, vrouwengroepen,...) ▶ Geloofsgemeenschap ▶ Buren, vrienden, familie
Vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vrijwilligers in de buurt/wijk(centra) ▶ Vrijwilligers in (vrije tijds)verenigingen ▶ Vrijwilligers rondom kinderen van potentiële lerende (jeugdwerk en jongerenorganisaties) ▶ Vrijwilligers i.f.v. activering (Duo for Job, jobcoaches Vluchtelingenwerk Vlaanderen) ▶ Vrijwilligers bij organisaties gericht op (integratie van) nieuwkomers
Netwerk op de werkplek	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Collega's



(indien van toepassing)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vakbondsvertegenwoordigers ▶ Vertrouwenspersoon ▶ HR-medewerker ▶ Leidinggevende
Welzijnsprofessionals	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Buurtwerkers/straathoekwerkers ▶ OCMW- en CAW-consulenten ▶ Digicoaches in digipunten ▶ Brugfiguren onderwijs ▶ Medewerkers inburgering- en integratie ▶ Medewerkers wijkgezondheidscentra ▶ Medewerkers stads- en gemeentediensten
Onderwijsprofessionals	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Leerloopbaanbegeleiders leerwinkels ▶ Docenten CVO, Ligo, hogescholen,... ▶ CLB
Arbeidsmarktgerelateerde/activeringsprofessionals	<ul style="list-style-type: none"> ▶ VDAB-consulenten ▶ Loopbaancoaches, inzetbaarheidscoaches, outplacementconsulenten ▶ Jobcoaches ▶ Sectorconsulenten

B.4.4 Overzicht van bestaande opleidingen

Opleidingen	
<p>Leercoach bij Sherpa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Organisator: Drie vormingsinstellingen Vooruit met Vorming!, Rerum Novarum, Laborem Exercens - partners van respectievelijk ACV V&D, ACV-CSC Metea en ACV BIE. ▶ Format: fysiek vormingsprogramma van vier dagen met bijbehorende syllabus (mix theorie en praktijk) ▶ Inhoud: introductie in het thema en in het project, opleidingspaden, leerstijlen, opleidingsveld in kaart brengen, werken in de zorg, geen diploma secundair, combinatie hoger onderwijs met werken, overlopen van interessante websites, informatie over opleiding voor werknemers (VOV, Vlaams Opleidingskrediet, opleidingscheques, ...), analyse van het opleidingsbeleid van de eigen onderneming, analyse 	<p>Mentor bij Duo for a Job</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Organisator: Duo for a Job ▶ Format: fysieke modulaire opleiding, verspreid over 4 dagen ▶ Inhoud: de eerste module is een onthaalmodule, module 2 en 3 focussen op de mentees (hun parcours en profiel als vluchteling of migrant), module 4 focust op de soft skills, module 5 en 6 gaan dieper in op de zoektocht naar werk en/of een opleiding. Deze module krijgt lokaal vorm, zodat mentoren per regio toegang en inzicht hebben in de juiste informatie en partners. Module 7 gaat dieper in op een traject bij Duo for a job in de praktijk en de concrete stappen. Er gaat veel aandacht naar het eerste gesprek, daar moeten de mentoren goed op



<p>eigen opleidingsplan, opleiding en sociaal overleg, sectorale verplichtingen en rechten, opleidingsaanbod van Alimento, handvaten motivatiegesprekken, beroepskwalificatie leercoach (persoonlijke, sociaal communicatieve competenties, cognitieve competenties), zichtbaarheid als Sherpa, verdere verloop project. Doorheen de sessies werden ook concrete tips en goede praktijken uitgewisseld.</p>	<p>voorbereid zijn. Module 8 biedt tot slot inzicht in het begeleiden van de mentees naar werk en de contextfactoren die mogelijks het traject uitdagen (bijv. financiële, institutionele, situationele drempels, ...).</p>
<p>Leerambassadeurs Nederland</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Organisator: FNV en CNV, financiering door A&O-fonds ▶ Format: Elke groep van leerambassadeurs krijgt 30 uur aan beschikbare training + 75 uur per jaar voor peer supervision sessies + onboardingstraining ▶ Inhoud: gesprekstechnieken, communicatie en promotie (onboardingstraining), uitwisselen praktijkervaringen tijdens peer supervision sessies 	<p>Buddywerking Vlaanderen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Organisator: Buddywerking Vlaanderen ▶ Format: 4 onlinebijeenkomsten in de vorm van interviews ▶ Inhoud: casusgericht leren (m.a.w. geen vaste inhoud)
<p>UK Learning Representative:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Organisator: TUC Education (opleidingscentrum voor vakbonden) ▶ Format: 10-daagse erkende opleiding fysiek of online ▶ Inhoud: De training omvat volgende thema's: rol en functies van LR, inbedding in vakbondsstructuren, identificeren van problemen rond leren, het bevorderen van leren, en het ontwikkelen van een leeragenda. 	<p>Jobcoaches Vluchtelingenwerk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Organisator: Vluchtelingenwerk Vlaanderen ▶ Format: 5 avondsessies ▶ Inhoud: De eerste drie sessies gaan over de algemene projectinhoud en basiskennis over internationale bescherming en vluchtelingenstatuut, de derde sessie focust op intercultureel werken en verbinding in diversiteit, de laatste twee sessies gaan in op het actieplan 'Integratie door werk', werkplekleren, werkgeversbenadering en bedrijfscultuur.
<p>ReachOut project Slovenië</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Organisator: Sloveens Instituut voor Volwasseneducatie ▶ Format: 6 modules ▶ Inhoud: Een onderdeel van deze opleiding gaat over kwetsbare doelgroepen: wie ze zijn, wat hun noden zijn (specifiek voor bepaalde regio's) en hoe men ze kan bereiken. 	



B.5 Bevindingen uit de testfase

Zoals eerder aangehaald heeft de testfase **volgende doelstellingen**:

- ▶ Het testen van de tools bij de (eind)gebruiker
- ▶ Het valideren van:
 - de toolbox en waar nodig het aanpassen van de producten die ontworpen werden tijdens het vooronderzoek (methodologie gespreksmethodieken: model, tools, instructiefiches en navigator).
 - Het profiel brugfiguren en handleiding brugfiguren.

B.5.1 Algemene bevindingen

We hebben de algemene bevindingen geclusterd in volgende categorieën:

- ▶ positieve reacties.
- ▶ Opmerkingen rond gebruik.
- ▶ bevindingen met betrekking tot coachende vaardigheden van brugfiguren.
- ▶ verbinden en outreachen.
- ▶ ruimte: de plaats waar de gesprekken en ontmoeting plaatsvond.
- ▶ tijd: tijdbesteding.
- ▶ vorm en design van de tools.

Meerdere brugfiguren die effectief een gesprek met gebruik van tools hebben uitgevoerd. Ze geven aan **positief** te zijn, het gevoel te hebben nog meer tools te willen gebruiken.

- “ Dit is wat we nodig hebben”. Ze geven aan dat ze hier verder in willen verdiepen en de tools allemaal willen doorgronden.
- De tools visualiseren het gesprek voor de burger.
- De tools ondersteunen om samen op pad te gaan en zaken te erkennen.
- De tools laten toe om sneller in de diepte te gaan, meer te reflecteren en stil te staan.
- De tools geven iets tastbaar voor de burger, dat hij mee kan nemen naar huis.
- De tools zijn zeer handig om te gebruiken.
- De tools bieden leidraad en houvast voor het gesprek, dankzij de visualisaties. Bij een spontaan gesprek wijk je sneller af, de tools houden je bij de les.
- De tools maken het ook concreet voor de werknemer. Ze kunnen het dan ook meenemen en dan onthouden ze ook beter wat er gezegd is en kunnen ze er achteraf nog eens terug naar kijken.
- Met de tools starten we nu de gesprekken vanuit een ontwikkelmodus: we hebben hier een tool om te kijken hoe jij verder kan ontwikkelen, waar we kunnen aan werken en dan te kijken wat jouw opties binnen het bedrijf zijn.
- De tool heeft me echt geholpen. Ik heb een meerwaarde in de tool ervaren. Via de tool en tijdens het gesprek kwam ik te weten dat de interesses van de PL elders lagen dan dat ik op voorhand had ingeschat. Daardoor kon ik hem juister doorverwijzen.



- De tool maakt een vlot en luchtig gesprek mogelijk. Het was casual en ongedwongen en dat was belangrijk voor de werknemer.
- Ik koos bij een 22-jarige jongen met lage motivatie voor de 'routemap leren'. De tool maakte alles concreet en bood een goede houvast. De tool is trigger geweest om motivatie aan te wakkeren.
- "De tools kan ik gebruiken als geheugensteun voor welke vragen ik best stel."
- ▶ Opmerkingen rond gebruik:
 - Brugfiguren die gebruik maken van de tools geven ook aan dat tools nodigen je uit om vooraf na te denken over wie je gesprekspartner zal zijn en het gesprek voor te bereiden met een duidelijke houvast. De tools bieden ook tijdens de gesprekken voor structuur en houvast.
 - Potentieel lerenden wijzen naar de tool als ze tijdens het gesprek iets willen verduidelijken.
- ▶ Coachende vaardigheden:
 - Meerdere brugfiguren geven aan geen of weinig ervaring te hebben met coachende vaardigheden en specifiek ook waarderend coachen. Bijkomende vorming kan hierin ondersteunend zijn.
 - Herhaaldelijke aanbeveling om te investeren in een grondige contextuele vorming van de brugfiguren die worden ondersteund en voorbereid op het gebruik van de tools.
- ▶ Verbinden en outreachen:
 - Doorheen de gesprekken merken we het belang van een goed contact en verbinding tussen BF en PL. Sommige brugfiguren geven aan bijkomend ondersteund te worden in hoe ze kunnen outreachen om een eerste contact te leggen om tot een gesprek te komen. De tool 'de eerste stap' is ontworpen specifiek met dit doel voor ogen.
- ▶ Ruimte:
 - Sommige tools kunnen niet gehanteerd worden aan de machine of de productievloer en zijn enkel hanteerbaar in een afzonderlijk lokaal wat voor sommige een drempel is. De 'theater tool' die tijdens de testfase minder werd gebruikt, kan hierin ondersteunen.
 - Het gebruik van tools vereist een tafel in een ruimte en een tijdsblok om de tool toe te passen. Afspraken over het vervolg van de gesprekken zouden gemaakt kunnen worden via de 'theater tool'.
- ▶ Tijd:
 - De instructiefiches bij de tools geven telkens aan hoeveel tijd een bepaalde tool vraagt. Meerdere tools vragen vaak meer tijd, tijd die men niet altijd heeft.
 - In een bedrijfscontext wordt er een tijdsdruk ervaren bij het voeren van de gesprekken.
- ▶ Vorm en Design (algemeen):
 - Eén brugfiguur geeft aan de begeleider aan dat er ook een behoefte is naar een bijkomende tool om keuzes af te wegen.
 - Verschillende brugfiguren vinden de lay-out van het prototype goed. Ze vinden de pictogrammen sterk en hebben geen nood aan foto's. Andere gebruikers verkiezen dan weer te werken met echte beelden en de tools minder 'kinderachtig' vorm te geven (zie verder).
 - Tools zouden ook vormgegeven kunnen worden in een 'kaartje' dat enkel gebruikt wordt door de brugfiguur zonder het effectief op tafel te leggen tijdens de gesprekken
 - De tools werken het beste op A3 format zodat er voldoende ruimte is om op te schrijven, al geven andere brugfiguren aan een A4 gebruiksvriendelijker te vinden.



- Sommige potentieel lerenden geven aan blij te zijn dat ze de tool mee naar huis kunnen nemen.
- Meerdere brugfiguren adviseren de tools in een definitieve versie in een doos die bestelbaar is beschikbaar te stellen.

B.5.2 Bevindingen met betrekking tot het model en de tools

Hieronder geven we de detailanalyse en feedback die werd verzameld tijdens de testfase. De tools die hieronder werden opgenomen, werden minimaal één keer getest door een brugfiguur tijdens de testfase. De tool communicatienavigator werd niet getest en heeft dus geen feedback.

toolbox algemeen

- ▶ Sommige tools kennen best een 'ontdubbelde versie' waarin geen woorden maar enkel symbolen (visueel) gehanteerd worden.
- ▶ Sommige tools kennen best een 'ontdubbelde versie' waarin een versie voor de brugfiguur bestaat (met bijv. suggestievragen) en een versie voor het gesprek met de potentieel lerende.
- ▶ Sommige tools zijn erg bruikbaar om niet enkel in de oorspronkelijk bedoelde INDIVIDUELE vorm gebruikt te worden maar om COLLABORATIEF in een groeps gesprek met meerdere potentieel lerenden gebruikt te kunnen worden.
- ▶ We kregen de algemene suggestie om in het design van de tools de naam van de tool en de dimensie niet langer in dezelfde kleur te zetten. Deze waardevolle suggestie werd weerhouden en de tools werden aangepast.

de eerste stap

We noteren verschillende positieve reacties op de tool

- ▶ "Echt een tool die geschikt is voor de leerambassadeur!"
- ▶ "Dit is echt de beste tool".

Er wordt door een begeleider geadviseerd deze tool niet als een tool, maar als een methodiek te zien. Een andere BF die deze tool wel als tool heeft ingezet, gaf aan dat de lerende wel als een gesprekstool zag die snel heeft geleid tot een betekenisvol gesprek "via de hallo en de woorden er rond'. Op basis van deze feedback passen we de instructiefiche aan met de verduidelijking dat "De eerste stap" zowel als tool en methodiek gehanteerd kan worden.

Er wordt geadviseerd deze tool ook op een klein kaartje te maken voor de BF en in Posterformat beschikbaar te stellen zodat deze op een poster op de werkplek gehangen kan worden, bijv. aan de gesprekstafel aan de productielijn.

Er wordt geadviseerd om ook triggers toe te voegen die aanleiding kunnen geven tot een eerste gesprek en aan te geven wat een volgende stap zou kunnen zijn. Op basis van deze waardevolle feedback hebben we de instructiefiches aangepast. We hebben daarnaast ook een extra dimensie 'doorverwijzing' opgenomen.

Vorm en design:

- ▶ 'Vooraf' wordt als minder duidelijk omschreven (aangepast).
- ▶ Er wordt opgemerkt dat in de tool jezelf voorstellen en zwaaien toegevoegd kan worden (aangepast).
- ▶ Advies om voorbeelden in de instructiefiche op te nemen van wat 'ik hoor' of 'ik zie' kan inhouden (aangepast).



- ▶ High Five – toevoegen (aangepast)

love-foto

De tool is verschillende keren gehanteerd in de testfase. De tool wordt gezien als een goede methodiek om jongeren te ontvangen en om te leren van elkaar.

De tool 'love foto' werd aangehaald als voorbeeldtool om ook proactief ingezet te worden in groep waarbij stellingen die passend zijn voor de specifieke context collectief besproken kunnen worden.

Vorm en design:

- ▶ Herhaaldelijke aanbeveling om bij de tool al fotomateriaal te voorzien: dienen aangekocht te worden of zelf gemaakt te worden. In deze geprototypete versie kunnen omwille van IP geen foto's ingevoegd worden. De instructiefiches geven de verschillende opties ook helder weer, we hebben daarnaast ook enkele concrete suggesties gedaan naar mogelijk beeldmateriaal.
- ▶ Het woord 'groeï' wordt als te abstract omschreven voor laaggeletterden. De term wordt daarom verder verduidelijkt in de instructiefiche.
- ▶ Zoals bij alle tools is dit een geprototypete versie qua grafisch design. In het finaal design moet rekening gehouden worden dat de pictogrammen niet als 'kinderachtig' overkomen bij de potentieel lerenden.

leerroulette

De tool had oorspronkelijk "pamflette roulette" als naam. Na feedback werd deze aangepast naar leerroulette.

Herhaaldelijke positieve feedback op deze tool:

- ▶ De tool wordt als een erg leuke tool ervaren, zeker om het samen te doen.
- ▶ De tool kan helpen om te identificeren welke overtuigingen mensen hebben en om bijkomende hulpvragen te capteren.
- ▶ Roulette en stellingen worden als 'top' omschreven.
- ▶ Een brugfiguur geeft aan dat één van de stellingen leidde tot concrete ondersteunende opties om de kost voor leren deels te ondersteunen door een opleidingsfonds. Eén gesprek heeft met andere woorden een drempel weggehaald.
- ▶ De tool verruimde voor de potentieel lerende zijn perspectief dat leren alleen op een school gebeurt naar opties om intern te groeien naar opleidingen.
- ▶ De tools 'leerroulette' werd aangehaald als voorbeeldtools om ook proactief ingezet te worden in groep waarbij stellingen die passend zijn voor de specifieke context collectief besproken kunnen worden.
- ▶ Deze tool werd vanuit de mini-training ook geschikt bevonden om in het finaal design in de format van een spelbord te ontwikkelen met een draaiende roulettepil.

De tool kan meteen gebruikt worden, zonder voorafgaande reflectietijd.

De tool kan ook gebruikt worden op events zoals een leerbeurs.

Vorm en design:

- ▶ De beschikbaarheid van twee versies (één met woorden, één met pictogrammen) wordt erg gewaardeerd.
- ▶ Herhaaldelijk advies om prototype achteraf uit te werken in een echt spelbord met draaischijf of met echte foto's.
- ▶ Pictogram bij 'leren is zuurstof' vervangen door iemand die leest en in de lucht vliegt of superkracht krijgt (aangepast)



- ▶ Sommige brugfiguren geven aan dat ze graag de stellingen willen kunnen aanpassen naar gelang de context en eventueel in kaartvorm op tafel te kunnen leggen i.p.v. de roulette. Een brugfiguur geeft aan dat hij de formuleringen naar zijn hand heeft gezet door ze in vraagvorm te formuleren. Bijv. Mag leren geld kosten? In de instructiefiches wordt dit bijkomend expliciet vermeld.
- ▶ Er wordt geadviseerd de stellingen toe te lichten in de instructiefiches (aangepast).
- ▶ Er wordt geadviseerd om 'slagen en mislukken' woordelijk aan te passen tot 'slagen en niet slagen' (aangepast).

routemap leren

Positieve reacties op de tool:

- ▶ Een operator gaf aan de tool erg leuk te vinden om een houvast/stappenplan te hebben en om visueel te maken wat en hoe hij zijn doel kan bereiken. Zou ook opgehangen kunnen worden achteraf.
- ▶ Een andere brugfiguur gaf aan dat de potentieel lerende hem via de tool te kennen heeft gegeven dat hij graag wil doorgroeien naar X en in de toekomst naar Y. Daardoor hebben ze een stappenplan kunnen opstellen met de nodige (leer)activiteiten.
- ▶ Een andere brugfiguur apprecieerde deze tool omdat ze een concreet stappenplan bevatte en goed aansluit bij hoe men gestructureerd aan de slag gaat in het bedrijf. Deze manier van werken vindt men aangenaam.
- ▶ Goede tool om mensen te motiveren en te tonen wat de opties zijn om hun doel te bereiken.
- ▶ Tool die ook meegegeven kan worden met de potentieel lerende
- ▶ Er werd ook de suggestie gedaan om deze tool te integreren met de tool 'waardierend groeien'. We kiezen ervoor om dit niet te doen omdat de 'routemap leren' specifiek gekoppeld kan worden aan meerdere andere tools (zoals pakkende levensgebeurtenissen en krachtpatser) en dus ook in een vervolggesprek afzonderlijk gebruikt kan worden.

Vorm en design:

- ▶ Er wordt vormelijk voorgesteld om de dimensie "ik wil" links in de tool te plaatsen. Dit werd aangepast in de tool.
- ▶ Suggestie om 'activiteitenbundel' te vervangen door 'leeractiviteit' (aangepast in tool, als in instructiefiche).

waardierend groeien

Tool die gebruikt kan worden door meer ervaren of professionele brugfiguren

- ▶ Mogelijk een te gevorderde tool voor een leerambassadeur, maar wel een sterke tool voor leidinggevenden bij loopbaangesprekken

Vorm en design:

- ▶ Aanbeveling om bijkomende vraag toe te voegen: 'Waar sta je nu?' 'Waar droom je van?' en de term dromen links of rechts in een hoek aan te vullen. De tool werd aangepast op basis van deze feedback.
- ▶ Teveel tekst en te complex. De tool werd herwerkt op basis van de feedback, maar blijft tool die al enige ervaring vraagt met coachende gespreksvoering (zie ook Navigator).
- ▶ Voor specifieke doelgroepen is het nodig om aan afbakening te doen en toe te spitsen op school of per domein (bijv. gezin, werk, familie,...)



ik voel mij goed

Deze tool werd in de finale selectie niet weerhouden. De tool werd als niet intuïtief genoeg bevonden.

Goede tool om mee te werken, maar pas in een latere fase, aangezien vertrouwensband nodig is. Andere brugfiguren geven aan dat deze tool een geschikte tool is als ijsbreker om elkaar beter te leren kennen.

Vorm en Design:

- ▶ De dimensies 'ik verbind' en 'ik adem' worden als te abstract gezien. Er wordt opgemerkt dat de dimensies 'ik werk', 'ik ben actief' en 'ik heb structuur' gemist worden. De dimensie 'ik heb aandacht voor' zou weg gelaten kunnen worden. De tool wordt op basis van de suggesties beperkt aangepast en in de instructiefiches worden bepaalde dimensies verduidelijkt.
- ▶ De tool wordt niet altijd helemaal goed begrepen. De tool heeft tot doel de randvoorwaarden zichtbaar te maken die nodig zijn om tot leren te komen en niet om tot leren te komen. Dit wordt verduidelijkt in de instructiefiche.
- ▶ Advies om het woord 'vitaliteit' in de instructiefiches te vervangen (te moeilijk). (aangepast)

Successen en moeilijkheden vierden

Vorm en design:

- ▶ Aanbeveling om een alternatief design te overwegen met een spoorweg, met mogelijke hoofd- en zijsporen.
- ▶ Beeld van een berg met een top is duidelijk. Beeld van moeilijkheden wordt als minder duidelijk ervaren. In de instructiefiche zal daarom aangevuld worden dat dalingen en dalende voetstappen mislukkingen verbeelden.
- ▶ Advies om in de vormgeving de bergkam hoger te leggen in functie van de notitieruimte. Dit werd aangepast in de tool.
- ▶ Overweeg om vormelijk te kiezen voor één berg i.p.v. vier bergen omdat het suggereert dat je meer successen moet hebben behaald. Dit werd niet aangepast omdat we de mogelijkheid willen behouden om meerdere successen te bespreken en ook de mogelijkheid in te bouwen dat ook de brugfiguur een eigen succeservaring of moeilijkheid deelt. Dit stimuleert immers de interactie tussen brugfiguur en potentieel lerende.
- ▶ In de eerste versie van de tool was een vuilbak voorzien. Deze werd na testing weggehaald.
- ▶ Er wordt geadviseerd om in de instructiefiche de verwijzing naar cava te verwijderen. Dit wordt aangepast.
- ▶ Daarnaast wordt ook de vraag gesteld om te verfijnen waarom het belangrijk is om te reflecteren over moeilijkheden. Dit wordt aangevuld in de instructiefiche. Dit is een voorbeeld van een tool die mogelijk reflectietijd vereist en in meerdere opeenvolgende gesprekken gebruikt kan worden.

pakkende levensgebeurtenissen

Enkele positieve reacties op deze tool:

- ▶ Bijv. Verrassend hoe deze aanpak leidde tot een diepgaand gesprek.
- ▶ De tool zorgt dat zaken bespreekbaar gemaakt worden. Het doel is zeker bereikt. Er was een open gesprek.
- ▶ Deze tool wordt als minder laagdrempelig ervaren. Aanbeveling om deze in de navigator als groen aan te duiden.
- ▶ Er is goede connectie met de lerende nodig om deze tool te gebruiken. Een brugfiguur geeft aan dat de dialoog door middel van de tool nog sterker wordt wanneer hij zelf ook persoonlijke ervaringen deelt.



- ▶ Enkele professionals gaven tijdens de mini-training aan dat deze tool een bepaalde maturiteit en achtergrond van de brugfiguur vraagt. Niet elk profiel brugfiguur kan met deze tool aan de slag. De tool vereist een mate van vertrouwen en bepaalde kennis in coachen alvorens over zulke 'pakkende' thema's te kunnen spreken.

Vorm en design:

- ▶ Er wordt voorgesteld 'ik ben bang om in het zak gezet te worden' te vervangen. Dit wordt aangepast naar 'ik ben bang om bedrogen te worden'.

krachtpatser

Deze tool als een basistool ervaren die in een leergesprek echt als vertrekpunt genomen kan worden. Een andere brugfiguur geeft aan dat het eerder een goede tool is voor een coach of psycholoog omdat de tool te diepgaand is.

Tool met een bepaalde moeilijkheidsgraad, die wat oefening vraagt van de brugfiguur alvorens ingezet te kunnen worden.

Vorm en design:

- ▶ Vragen zouden overgezet kunnen worden van de tool naar een instructiefiche (aangepast).
- ▶ Enkel te herleiden tot ijsberg zodat er ruimte is om zelf bij te schrijven. Er werd meer ruimte voorzien op de tool om te schrijven.
- ▶ Aanbeveling om tekening van ijsberg te vervangen door een foto en de waterlijn meer zichtbaar te maken. In het finale grafisch design kan overwogen worden de tekening door een foto te vervangen.

cadeaukaart

Volgens sommigen kan dit ook als een 'advieskaart' gebruikt worden. We verduidelijken in de instructiefiche deze mogelijkheid.

Goed bij een diploma-uitreiking en proclamatie en dat afgestudeerden de kaart kunnen doorgeven binnen hun netwerk.

Advies om de tool te koppelen aan een bijkomend cadeau, zoals bijv. een gratis koffie of een uur begeleiding.

Idee om deze tools om te vormen tot een campagne waarbij iemand anders uit het netwerk van een burger de postkaart aan iemand kan geven om iemand warm te maken om een stap te zetten in zijn leerproces.

spreken over leren

De tool gaf inzicht in interessedomijnen en daaraan gekoppelde motivatie van de potentieel lerende. De BF kon de PL daarom beter toe leiden naar opleidingen en/of vormingen.

Gebruik vooral zinvol bij meer talige potentieel lerenden.

instructiefiches

De instructiefiches worden als vrij gedetailleerd en duidelijk ervaren en de fiches worden door verschillende brugfiguren echt als leidraad gebruikt. Andere brugfiguren geven aan 'go with the flow' de instructiefiches niet nodig te hebben en vooral vertrouwen op het spontane verloop van het gesprek. Het is echter een illusie te denken dat je oordeelkundig met een tool kan werken zonder voorafgaande kennis en instructie. Meer nog, er is training nodig alvorens met de tools aan de slag te gaan.

Het advies wordt geformuleerd om tijd te nemen om de fiches vooraf te leren kennen tijdens de opleiding/training. In de instructiefiches is ook een tijdsperspectief opgenomen (hoe lang duurt het om de tool



te hanteren). Uiteraard is het mogelijk de tijd in te korten bij sommige tools door een beperkter aantal dimensies bespreekbaar te maken.

Vorm en design:

- ▶ In alle instructiefiches toevoegen of de tools individueel, dan wel ook in groepsverband gebruikt kunnen worden (aangepast)
- ▶ Instrueer in instructiefiches hoe de tools tastbaar gemaakt kunnen worden (bijv. afdrukken op A3) (aangepast)
- ▶ Op de instructiefiches de moeilijkheidsgraad en het type gesprek toevoegen (aangepast).

navigator

Doorheen de analyse merken we dat de navigator niet of nauwelijks gebruikt werd doorheen de testfase. Op basis van de feedback hebben we beslist de oorspronkelijk ontwikkelde navigator te verwijderen uit de toolbox. We hebben een vereenvoudigde versie ontwikkeld waarbij twee 'levels' aangebracht waaruit blijkt of de tool op 'entry level' of op 'senior level' zit (cfr koppeling met profielen brugfiguren) gekoppeld aan de instructiefiches. Daardoor kunnen tools gericht gebruikt worden en kan bijv. een mini-training sneller verlopen door enkel te focussen in die mini-training op een heel beperkt aantal tools.

De Navigator wordt als concept als bruikbaar gezien, maar er is vraag naar een meer laagdrempelige vorm die sneller naar de tool kan toeleiden. Anderzijds is er de vraag om extra dimensies op te nemen in de navigator (zoals het type gesprek, individuele of groepstool), maar we opteren deze bijkomende informatie in de instructiefiches op te nemen.

gesprekskaarten

In een vervolgproject zouden ook nog bijkomend voor een selectie van tools kleine gesprekskaarten gemaakt kunnen worden die de brugfiguur bij de hand kan houden met daarin bijv. suggestievragen.

Vanuit de feedback wordt eveneens aangegeven dat het handig zou zijn enkele 'kapstokkaarten' te ontwikkelen met daarop gesprekstips met betrekking tot coachende gespreksvoering (zoals bijv. letterwoorden die coachingprincipes weergeven: NIVEA, OEN, ANNA, ... - deze letterwoorden brachten we binnen tijdens de opleiding voor de trainers van de brugfiguren in de testconditie).

B.5.3 Bevindingen testfase – train-the-trainer

De training tijdens de train-the-trainer werd voorzien door Domo de Refontiro met als doelpubliek de begeleiders van elk pilootproject.

Tijdens deze fase in de testing komen we tot volgende bevindingen:

- ▶ Het vinden en vrijmaken van tijd is een voortdurende uitdaging. Zo lijkt het samen krijgen van de begeleiders een hele uitdaging (agenda's). Binnen de beschikbare middelen bleek ook de tijd voor de training te beperkt. We ervaren de nood voor een meer uitgebreide training (resources).

Daarnaast komen we ook tot volgende verdere bevindingen:

- ▶ Vermenging van begeleiders met een 'insiders' en 'outsiders' perspectief.
- ▶ De deelnemers articuleren een grote nood aan training rond coachende gespreksvoering (basisopleiding).



- ▶ We ervaren een behoefte aan een praktijkgerichte en (meer) uitgebreidere vorming nodig om de gelaagdheid van de tools in de vingers te krijgen.
- ▶ Grote diversiteit aan tools: mission impossible om ze 'verwerkt' te krijgen tijdens één dag train-the-trainer. Behoeftte aan een meerdaagse training.
- ▶ Begeleiders van de projecten suggereren om de NAVIGATOR niet te gebruiken tijdens de testfase, maar reeds op voorhand voor de brugfiguren reeds zelf de tools te selecteren.
- ▶ De onderzoekers en trainers van de training ervaren een ontluikende weerstand tegen onderzoeksopzet onder meer gelet op de randvoorwaarden (tijd – communicatie – onderzoeksambitie).
- ▶ De begeleiders van de projecten stellen zich vragen over hoe brugfiguren best outreachen om tot een afspraak voor een gesprek te komen: 'hoe sensitief zijn voor eerste 'signalen' die de potentieel lerende geeft en er op inspelen om tot een afspraak voor een gesprek te komen?'
- ▶ Ze geven aan dat de taligheid van de tools voor specifieke doelgroepen een drempel kan betekenen om via tools tot een betekenisvol gesprek over leren te komen.
- ▶ De vraag wordt gesteld om tool 'leerroulette' visueler en minder 'woordelijk' te maken i.f.v inzetbaarheid voor specifieke doelgroepen die minder talig zijn. De tool werd op basis van deze feedback tussentijds herwerkt en ontdebeld in een visuelere versie en een meer 'woordelijke' versie. De aangepaste versie werd gebruikt tijdens de testfase.
- ▶ De vraag wordt gesteld om de tool 'waarderend groeien' te ontdebelen in een gesprekskaart voor de brugfiguur en een invulplacemat voor tijdens het gesprek. De tool werd op basis van deze feedback herwerkt zodat deze in de aangepaste versie gehanteerd kan worden tijdens de testfase.
- ▶ De moeilijkheid om mini-training op de werkplek in te plannen en brugfiguren weg te halen uit de werkcontext hiervoor wordt gearticuleerd.

B.5.4 Bevindingen testfase – mini-opleiding

- ▶ Meerdere brugfiguren geven aan de mini-opleiding leuk en zinvol te vinden en benieuwd te zijn naar de finale versie van de toolbox. Meerdere brugfiguren geven aan dat de training impactvol is geweest en dat de gesprekken daardoor beter zijn verlopen dan dat ze verwacht hadden.
- ▶ De vooraf geconcipeerde training werd als nuttig en interessant bevonden, maar te kort om alles te overlopen en de tools uit te testen en in te oefenen. In de training zou meer tijd voorzien kunnen worden om de tools uit te testen en dit met verschillende personen.
- ▶ Bij het overlopen van de verschillende gespreksmethodieken geven meerdere brugfiguren aan hier blij mee te zijn.
- ▶ Instructiefiches worden niet door iedereen gebruikt (en dus ook niet nuttig bevonden). Andere brugfiguren geven echter aan de instructiefiches erg handig te vinden en vooral de tips.
- ▶ Het is niet altijd vanzelfsprekend om tijdens de mini-training een 'safe space' te creëren als randvoorwaarden om überhaupt tot training over te gaan en concepten en gespreksmethodieken aangeleerd te krijgen.
- ▶ Brugfiguren geven aan meer opleiding en ondersteuning nodig te hebben bij 'hoe omgaan met weerstand(en)'.



B.5.5 Bevindingen testfase – interventie

ALGEMEEN

- ▶ In één van de testcondities (3 pilootprojecten) werd omwille van diverse omstandigheden geen testing gedaan en werd enkel feedback gegeven op de producten door professionals (vanuit hun referentiekader). In de twee andere condities werd het testdesign wel doorlopen zoals voorzien.
- ▶ We stelden het ook al in het vooronderzoek vast maar bijkomend opnieuw bij de interventies: het gebruik van tools (met achterliggende evidence-informed inzichten) om betekenisvolle gesprekken te ondersteunen is niet gangbaar en wordt initieel als overbodig ervaren door meerdere begeleiders/brugfiguren.
- ▶ Echter, zodra de brugfiguren over de drempel gaan (geholpen worden) om effectief met de tools aan de slag te gaan, blijken ze zeer goed te werken (zie verder).
- ▶ De reacties bij de deelnemers die het testdesign hebben gevolgd zijn overwegend opbouwend en positief.
- ▶ Het project en vooral gesprekken voeren over het onderwerp LLL heeft duidelijk één en ander doen bewegen en in gang gezet:
 - Een brugfiguur ontdekte dat het onderwerp opleiding boeiend is en dat je er heel praktisch mee aan de slag kan.
 - Bij een werkpleksetting hebben de 2 gesprekken aanleiding gegeven om een project rond Frans leren via een coach op de werkvloer nieuw leven in te blazen of eindelijk van de grond te krijgen.
 - Bij een andere werkpleksetting kwam de ambitie naar boven om meer leerbehoeften te bevragen om zo meer input te kunnen geven vanuit de werkvloer bij het opstellen van de opleidingsplannen en om zelf af en toe gesprekken laagdrempelig aan te gaan met collega's over leren.
- ▶ Bij de testcondities waar de tools niet werden gebruikt tijdens de testfase blijft het narratief van weerstand merkbaar.
- ▶ Doorheen de testfase werd echter op verschillende momenten fricties en weerstanden geuit ten aanzien van het testdesign. Redenen die aangegeven worden:
 - Tijdsblokken en praktische organisatie op het terrein om de gesprekken te voeren, maar sommige begeleiders geven ook aan dat de tijd voor een grondige testing te kort was.
 - 'Het kan er niet meer bij'.
 - Kwetsbare doelgroepen mogen niet geobserveerd worden.
 - Locatie: niet alle locaties zijn geschikt om een rustig gesprek aan te gaan.
 - Sommige professionals geven aan het moeilijk te vinden om de onderzoekersrol op te nemen.
 - Sommige brugfiguren (bijv. outreachende leerloopbaanbegeleider) zijn nieuw in de job en moeten nog een relatie opbouwen met potentieel lerenden.
 - Persoonlijke situatie potentieel lerenden en daaraan gekoppelde uitdagingen.
 - Gemaakte afspraken die niet nagekomen worden die het onmogelijk maakte de gesprekken te laten doorgaan zoals gepland.

BIJKOMENDE REFLECTIES PER TESTCONDITIE

- ▶ **Werkplek:**
 - Moeilijkheid om werknemers vrij te maken voor gesprekken.



- Gesprekken aan een 'tafel' met ruimte om tools te gebruiken zijn niet onder alle werkomstandigheden evident (bijv. in context van een 'lijn').
 - Door onverwachte omstandigheden - bijv. wijziging in planning van de brugfiguren - was deelname aan training/gesprek soms last minute niet meer mogelijk.
 - Tools op papier zijn niet altijd bruikbaar op het werk: spontane gesprekken aan de machine lukken dan niet en mensen meenemen naar lokaal en de tools bovenhalen schrikt sommigen af. Sommige brugfiguren geven aan liever spontaan gesprekken te voeren zonder gebruik van tools.
- ▶ **Niet-werkplekken:**
- Brugfiguren zagen observatie in functie van de onderzoeksconditie niet altijd zitten gezien de kwetsbare doelgroep waarmee ze werken.
 - Timing van het project.
 - Moeilijkheid om per toeval burgers te hebben waar tools inzetbaar zijn.
 - Moeilijkheid om de kwetsbare doelgroep op een specifiek tijdstip naar een plek te laten komen om daar gesprek uit te voeren.
 - Brugfiguren vonden tools niet altijd relevant in hun context of niet toepasbaar.



B.6 Gespreksmethodiek - toolbox met instructiefiches

MODEL OP LEERAVONTUUR



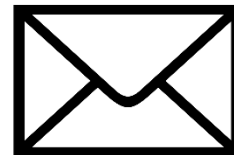
GESELECTEERDE TOOLS – SOMMIGE TOOLS IN TWEE VERSIES

CADEAUKAART

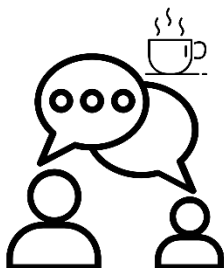
IK,

HEB GELEERD:


IK GEEF JE GRAAG VOLGEND ADVIES MEE,
EEN CADEAUTJE!



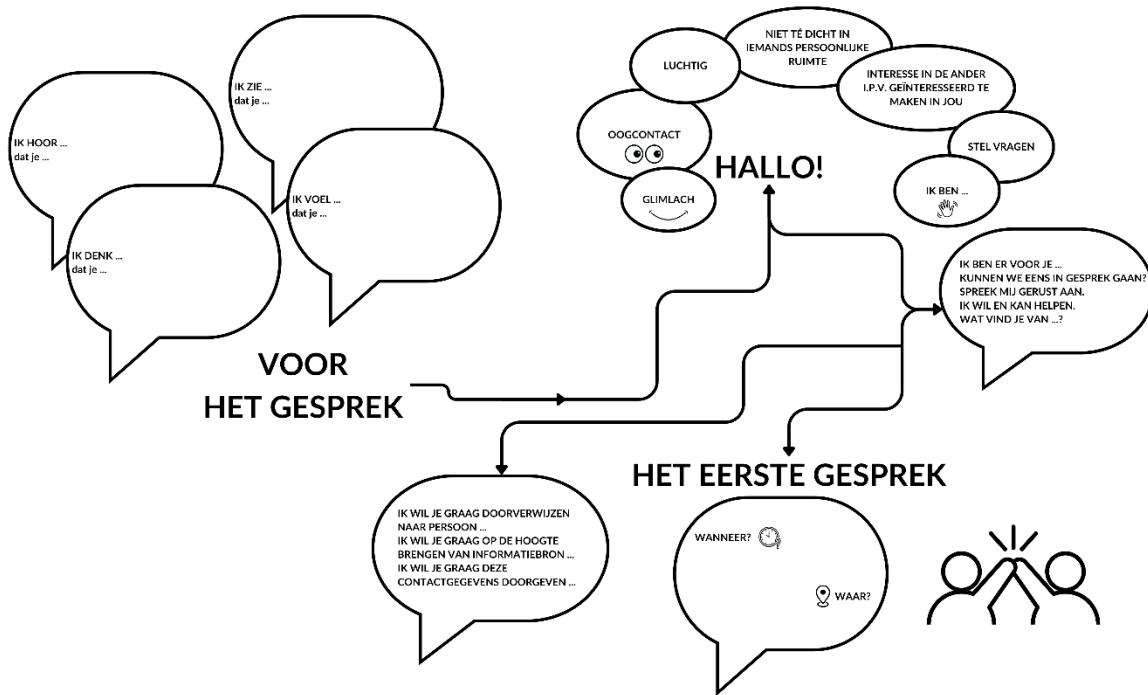
WIE



**COMMUNICATIE-
NAVIGATOR**

 Vlaanderen
vlaanderen.vlaanderen.be (Sprangers P., 2023)





DE EERSTE STAP ...

Vlaanderen
verbeelding werkt (Sprangers P., 2023)



WAT DOE IK?

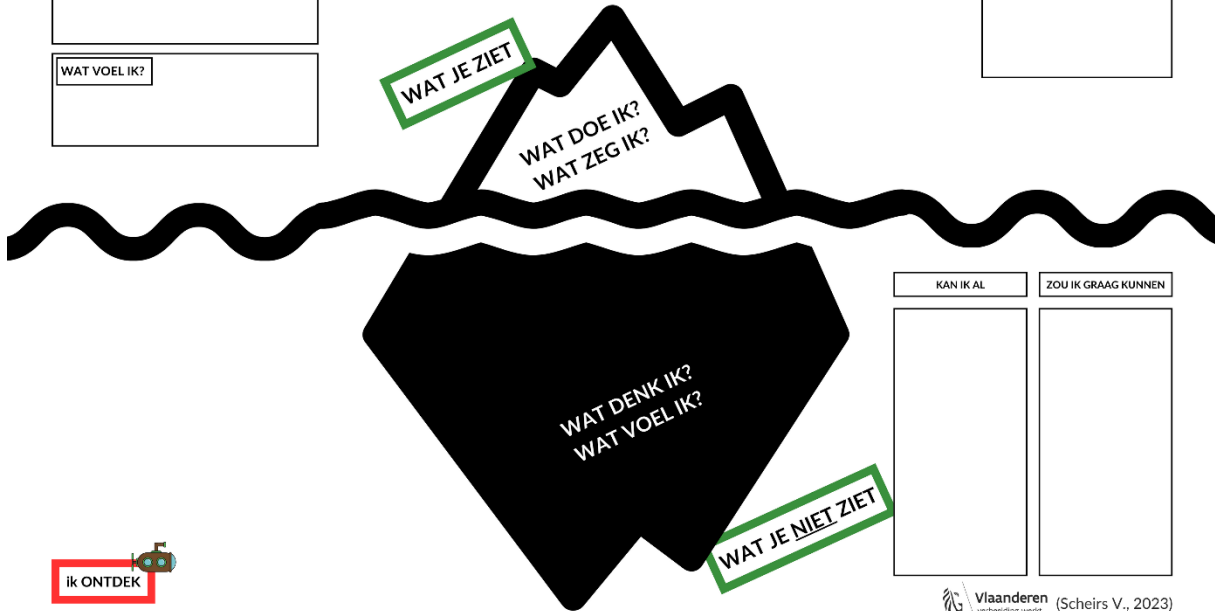
WAT DENK IK?

WAT VOEL IK?

KRACHTPATSER 1

VANDAAG

MORGEN



KAN IK AL	ZOU IK GRAAG KUNNEN

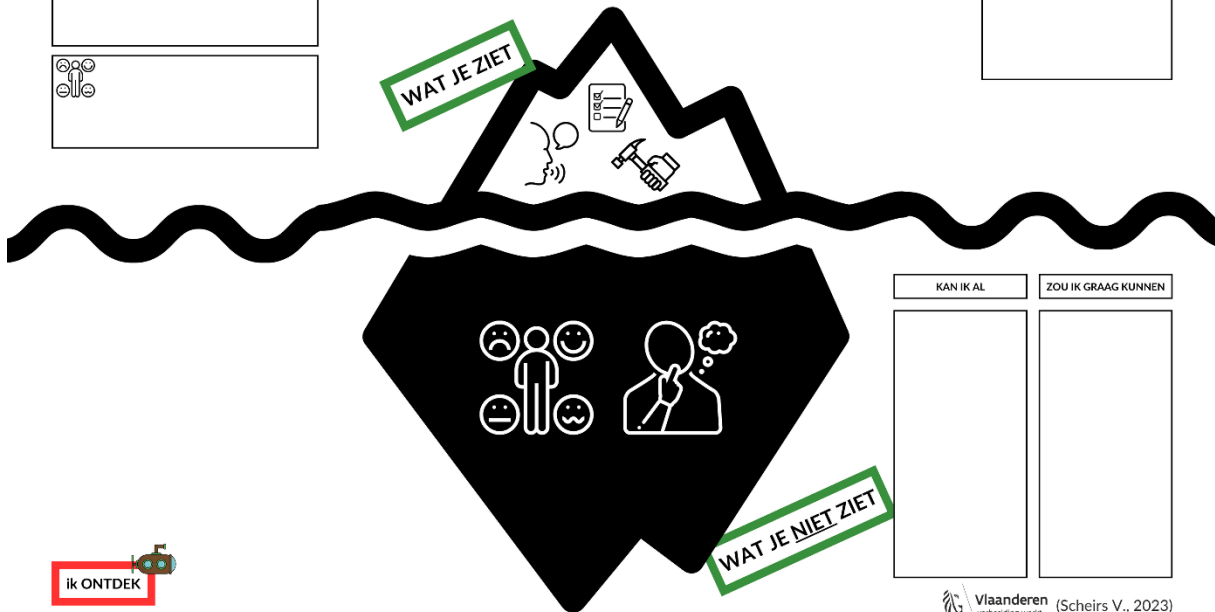


Vlaanderen
verbeelding werkt (Scheirs V., 2023)

KRACHTPATSER 2

VANDAAG

MORGEN



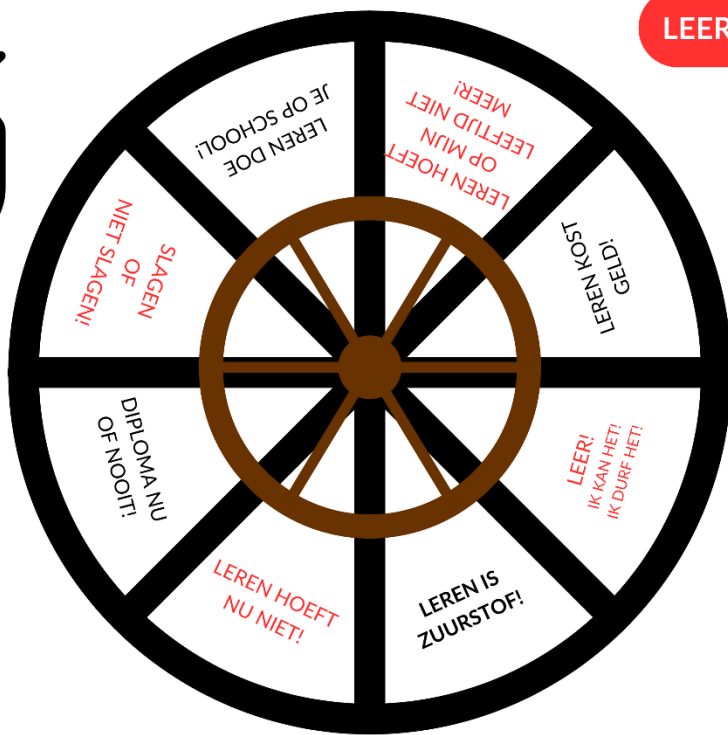
KAN IK AL	ZOU IK GRAAG KUNNEN



Vlaanderen
verbeelding werkt (Scheirs V., 2023)



LEERROULETTE 1



Vlaanderen
verbeelding werkt (Sprangers P., 2023)

LEERROULETTE 2



Vlaanderen
verbeelding werkt (Sprangers P., 2023)

ZOEK 20 FOTO'S

in tijdschriften of ...
gebruik fotokaarten of ...
gebruik eigen foto's

WELKE FOTO'S STRALEN GROEI UIT?

vertel wat je wil bereiken?
waarom?

GROEI VOOR MIJ	EN MIJ ...
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">WAT NOG?</div>	

LOVE FOTO

ik VERBIND

Vlaanderen
verbeelding werkt (Sprangers P., 2023)

VOORAF

veilige en ondersteunende omgeving
vertrouwelijjk karakter
deel verhalen: details, emoties, ...
wat is de betekenis, wat zijn de gevolgen?
je moet niet leren! of ...je moet niet alles leren ...

WAT IK WIL LEREN?

IK BEN BANG OM BEDROGEN TE WORDEN

IK WIL VERANDERING IN MIJN LEVEN

IK DROOM ERVAN EINDELIJK ... TE KUNNEN

IK VOEL ME EENZAAM

MIJN FAMILIELEDEN LEVEN ZO VER ...

HET IS MOEILIK OM IN CONTACT TE KOMEN MET OVERHEDEN EN INSTANTIES

PAKKENDE LEVENSGEBEURTENISSEN

ik LEEF

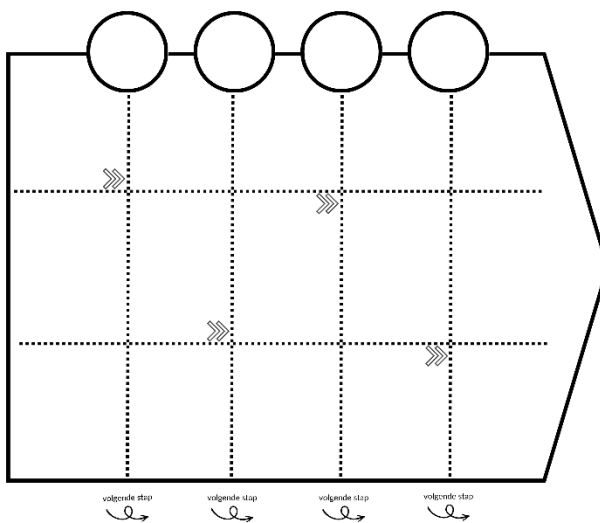
Vlaanderen
verbeelding werkt (Sprangers P., 2023)

LEERACTIVITEIT

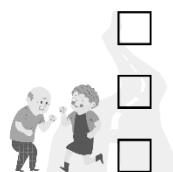
IK STA HIER - IK STA DAAR IN DE TOEKOMST

IK WIL:
KUNNEN/KENNEN/ZIJN/DOEN

-
-
-
-
-



WIE HELPT ME?



ROUITEMAP LEREN

Vlaanderen
Verbonden. Werkt. (Sprangers P., 2023.)



PLANNEN ...	NADENKEN OVER ...	WAT WERKT WEL ...
WAT WERKT NIET ...	DIT WIL IK BEREIKEN ...	DREMPELS ... HULPMIDDELEN ...
PRIORITEITEN ... KEUZES ...	AANDACHT ...	STUDEREN ...
SAMENWERKEN ...	NIEUWSGIERIG ...	GENIETEN ...

**SPREKEN
OVER LEREN 1**

HOE LEREN WE
SUCCESVOL

HOE GA IK BEWUST OM
MET MIJN LEREN EN
HEB IK ER MEER
CONTROLE OVER?

HOE LOSSEN WE
PROBLEMEN OP?

WAT BLOKKEERT
MIJN LEREN?



**SPREKEN
OVER LEREN 2**

HOE LEREN WE
SUCCESVOL

HOE GA IK BEWUST OM
MET MIJN LEREN EN
HEB IK ER MEER
CONTROLE OVER?

HOE LOSSEN WE
PROBLEMEN OP?

WAT BLOKKEERT
MIJN LEREN?





SUCCESSEN EN MOEILIKHEDEN VIEREN

Vlaanderen
ambelting veert (Sprangers P., 2023)



1 VERWONDEREN

We bespreken succesverhalen op een filmische manier!
 Wat loopt nu al goed? Waar sta je nu?
 Waar ben je trots op?
 Wanneer kreeg je complimenten van anderen?
 Wanneer kan je, je talenten inzetten?
 Wat gebeurde er precies? Wat heb je ervaren?

2 DROMEN

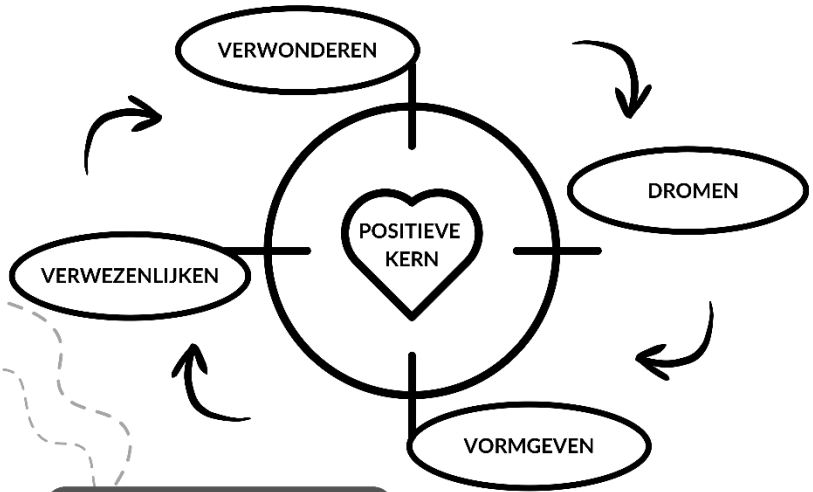
Waar droom je van?
 Hoe ziet je meest fantastische toekomst eruit?
 Wanneer kan je, je talenten ten volle benutten?
 Beschrijf een situatie waarbij je het meeste tot je recht komt?
 Waarom droom je hiervan?

3 VORMGEVEN

Hoe kan je nu die richting uitgaan?
 Welke paden kan je bewandelen?
 Wat geeft je daarbij energie?
 Welke blokkades zijn er en kunnen we opruimen?

4 VERWEZENLIJKEN

Hoe maken we het waar?
 Welke acties ondernemen je concreet en met wie?
 Wat is je eerstvolgende stap? En de stap erna?



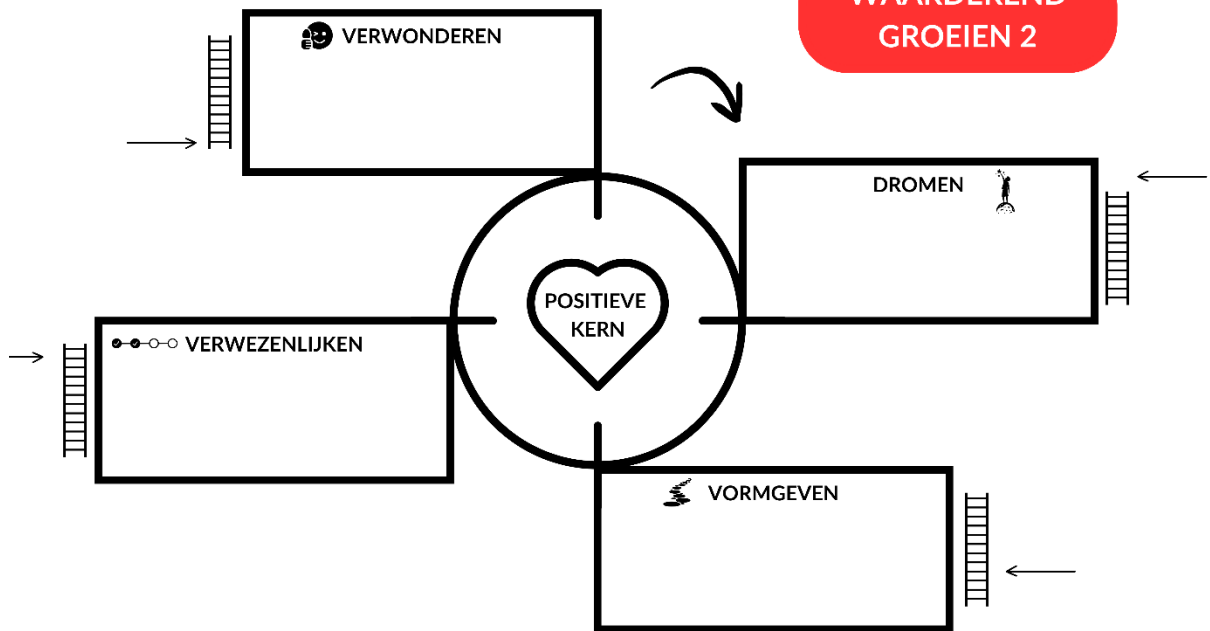
WIE ZOEKT, DIE ... VINDT!

WANNEER	?	WAT	?
?	?	WIE	?
WAAROM	?	HOE	?
?	?	?	?
WAARMEE	?		

WAARDEREND GROEIEN 1



Vlaanderen (Sprangers P., 2023, eigen verwerking naar Cooperrider & Whitney, 2005)



WAARDEREND GROEIEN 2



Vlaanderen (Sprangers P., 2023, eigen verwerking naar Cooperrider & Whitney, 2005)

Instructiefiches

Entry level*: eenvoudig en laagdrempelig	Entry level*: vraagt enige oefening in coachende vaardigheden	Senior level*: vraagt sterke coachingvaardigheid en/of kennis over leren
Cadeaukaart	De leer roulette	Spreken over leren
Communicatienavigator	De krachtpatser	Waarderend groeien
De eerste stap	Routemap leren	
Love-foto		
Pakkende levensgebeurtenissen		
Successen en moeilijkheden vieren		

* zie profiel brugfiguren

Naam tool	Cadeaukaart
Dimensie model	Ik DOE
Impact	De lerende is zich ervan bewust dat hij/zij ook een positieve leerimpact kan hebben op andere mensen in zijn/haar netwerk. De lerende is bereid advies/tips te delen met andere mensen uit zijn/haar leernetwerk en heeft dus ook impact op het leren van anderen.
Vooraf	-



Tijdens	<p>Bespreek met de potentiële lerende wat hij/zij geleerd heeft via een leeractiviteit en of hij/zij een advies/tip wil delen met andere mensen uit zijn/haar netwerk.</p> <p>Bijv. de lerende heeft via Ligo de eerste stappen gezet om een rijbewijs te behalen en wil nu andere ouders uit een oudernetwerk ook het advies geven om hier werk van te maken en hoe ze dat dan best concreet aanpakken. De potentiële lerende vult samen met de brugfiguur de cadeaukaart in en overhandigt ze aan iemand in zijn/haar netwerk.</p> <p>De cadeaukaart zou ook gezien kunnen worden als een advieskaart.</p> <p>Werkt ook voor een diploma-uitreiking waarbij een potentieel lerende de cadeaukaart 'cadeau kan doen' aan een andere lerende.</p> <p>De cadeaukaart kan ook gekoppeld worden aan een klein ander cadeau zoals een gratis kop koffie.</p>
Na	Kort contact achteraf om te informeren naar hoe de cadeaukaart ervaren werd.
Tijd	10 min
Materiaal	Afdruk cadeaukaart
Individueel / in groep	individueel

Naam tool	Communicatienavigators
Dimensie model	Ik SPREEK
Impact	De lerende is zich ervan bewust dat hij/zij door te communiceren over zijn/haar leren ook ondersteuning van anderen kan krijgen en over/zijn twijfels, successen, moeilijkheden in gesprek kan gaan met anderen.
Vooraf	-
Tijdens	<p>Bespreek met de potentieel lerende welke boodschappen hij/zij via welk medium kan communiceren met wel doel naar wie toe.</p> <p>Wat communiceer je naar één of meerdere familieleden? Wat communiceer je naar een professional in leren (bijv. leraar of secretariaatsmedewerker)? Welke vraag wil je stellen binnen je netwerk? Welk medium werkt het beste voor jou: ga je in gesprek, of stuur je een berichtje via whatsapp als het om een informatieve vraag gaat?</p>
Na	De brugfiguur kan eventueel het effect van de communicatie mee opvolgen.
Tijd	10 min
Materiaal	Afdruk communicatienavigators
Individueel / in groep	Individueel / in groep



Naam tool/methodiek	De eerste stap
Dimensie model	Ik verbind
Impact	De allereerste connectie met de potentieel lerende wordt gemaakt. Het ijs is gebroken. Het wordt bespreekbaar om afspraken te maken voor een gesprek.
Vooraf	<p>Je hebt de intentie om met de potentieel lerende een gesprek aan te knopen. Waar wie is hij/zij nu? Hoe reageert hij? Welke uitspraken doet hij? Wat hoor je en wat zie je?</p> <p>Er is misschien een 'trigger' die je kan aangrijpen om de leernood proactief aan te wakkeren. Je spot een talent, je merkt dat de potentieel lerende moeilijkheden ervaart om een bepaalde taak uit te voeren, de potentieel lerende spreekt uit dat hij/zij wil doorgroeien in de organisatie, hij/zij benoemt een interesse voor iets, hij/zij geeft aan dat iets moeilijk loopt, ...</p> <p>Je 'observeert' de potentieel lerende in een ontmoetingscentrum of in een werkcontext. Hoe schat je de persoon in? Wat vertellen anderen over de persoon?</p> <p>De tekstballonnen bij 'vooraf' kan je invullen. Je hoort bijvoorbeeld de potentieel lerende de uitspraak doen: 'opleidingen volgen is niet meer voor mij, ik sta op 5 jaar van mijn pensioen'? Of je ziet de potentieel lerende interesse tonen in hoe iemand anders met een GSM-toestel een bankverrichting doet. Allemaal aanknopingspunten om een eerste keer de potentieel lerende te kunnen aanspreken.</p>
Tijdens	<p>Je volgt de 'flow' en het pad van de tool. Van 'vooraf inschatten' tot de eerste connectie via een vriendelijke 'hallo' tot mogelijks een afspraak maken voor een eerste gesprek.</p> <p>Tracht oogcontact te maken. Wees vriendelijk en hanteer een luchtige stijl. Kom niet té dicht in mekaars persoonlijke ruimte. Stel geïnteresseerd vragen. Glimlach. Heb interesse in de ander in plaats van de ander geïnteresseerd te maken in jou.</p> <p>Geef aan dat je er bent voor de potentieel lerende en dat je bereid bent te helpen.</p>
Na	Je plant een eerste gesprek in waarbij je via de navigator andere tools kan selecteren om stappen vooruit te zetten.
Tijd	5 min
Materiaal	Tool (af te drukken op A3)
INDIVIDUEEL / IN GROEP	Individueel

Naam tool	Krachtpatser
Dimensie model	Ik ontdek
Impact	Zichtbaar maken van kernpotentieel, resources en eigen mogelijkheden van de potentiële lerende. Door de gerichte voorbeeldvragen worden concrete situaties beschreven en



	potentiële lerende een stap te laten zetten in het denken in beperkingen naar het denken in mogelijkheden.
Vooraf	
Tijdens	<p><u>Wat doe ik?</u></p> <p>Concrete situatie te beschrijven:</p> <p>Wat kan ik al goed? Wat heb ik al geleerd? Welke concrete leerstappen heb ik al gezet?</p> <p>Welke stappen werden in het verleden succesvol gezet?</p> <p>Wat deed je net? Wat was precies de situatie?</p> <p>Wat maakte dat je dit resultaat kon halen?</p> <p>Hoe heb je dat klaargespeeld? Waar ben je goed in?</p> <p>Wat nog? Wat nog?</p> <p><u>Wat denk ik hierbij?</u></p> <p>Als je hiernaar kijkt, wat denk je dan precies?</p> <p>Wat nog? Wat nog?</p> <p><u>Wat voel ik?</u></p> <p>Als je kijkt naar wat je allemaal al hebt bereikt,</p> <p>Wat voel je dan?</p> <p>Wat nog? Wat nog?</p> <p><u>Vandaag</u></p> <p>Beschrijf de huidige situatie</p> <p>Waar ben je al?</p> <p>Wat doe je al?</p> <p>Wat kan je al?</p> <p>De brugfiguur vraagt aan de potentiële lerende om een huidige situatie te bespreken. Vanuit krachtgerichte vragen wordt deze huidige situatie uitgediept. Waar ben ik al? Wat doe ik al? Wat kan ik al? De brugfiguur vraagt door op drie niveau: Wat doe ik? Wat denk ik? Wat voel ik? Om deze manier wordt niet alleen wat er zich boven, maar ook wat er zich onder de ijsberg bevindt zichtbaar gemaakt. Focus ligt op bevragen wat al wel goed gaat om vandaar uit de stap naar morgen (de toekomst) te zetten.</p> <p><u>Morgen</u></p> <p>Als je morgen wakker wordt en je denkt</p> <p>'yes!' doel gehaald</p> <p>Wat zie je dan anders?</p>



	<p>Wat doe je?</p> <p>Wat denk je?</p> <p>Wat voel je?</p> <p>Hier gaat de brugfiguur vanuit het zichtbaar gemaakte kernpotentieel op zoek naar mogelijkheden in de toekomst. Ook hier is het belangrijk de potentiële lerende te blijven bevragen op de drie niveaus (doen, denken, voelen).</p> <p><u>Synthese</u></p> <p>In een laatste stap wordt de synthese van deze oefening neergeschreven in de tabel: kan ik al – zou ik graag kunnen.</p>
Na	De antwoorden genoteerd bij 'wat ik graag zou kunnen' kunnen gezien worden als concrete leervragen die in een volgend gesprek bijv. via de tool Routemap leren kunnen geconcretiseerd worden.
Tijd	45 min
Materiaal	Afgedrukte versie van de tool op A3 – instructiefiche meenemen als brugfiguur voor mogelijke vragen
Verwachtingen	De brugfiguur heeft competenties om te kunnen coachen en coachende gespreksvoering te hanteren
Individueel / in groep	individueel

Naam tool	leerroulette
Dimensie model	Ik ontdek
Impact	<p>Vooroordelen over leren bespreekbaar maken.</p> <p>Visies over leren ontdekken.</p> <p>Gevoeligheden over leren ontdekken.</p>
Vooraf	<p>De brugfiguur reflecteert zelf over de stellingen in de roulette. Indien de brugfiguur al voorafgaande gesprekken met de potentiële lerende gehad heeft kan de brugfiguur met 'voorkennis' eventueel nog één of meerdere pamfletten toevoegen.</p> <p>Afhankelijk van de specifieke context kan je stellingen toevoegen of verwijderen.</p>
Tijdens	<p>Bij het begin de spelregels en voorwaarden voor een veilig gesprek bespreekbaar maken (deontologie).</p> <p>De potentiële lerende verkent de stellingen samen met de brugfiguur en de potentiële lerende kiest er één uit waar hij/zij energie voor voelt om erover in gesprek te gaan. De potentiële lerende vertelt welke mening hij/zij heeft. De brugfiguur stelt vragen: wie was er toen bij betrokken, waarom heb je die visie, kan je een verhaal vertellen waarin dit duidelijk werd? Wie had die invloed op je? Vraag door. Als brugfiguur mag je na goed</p>



	<p>doorgevraagd te hebben ook vertellen hoe jij het ziet en welke visie jij hebt. Nodig de potentiële lerende uit om aan jou als brugfiguur vragen te stellen daarover.</p> <p>Behandel 3 tot 5 stellingen. Kom tot enkele conclusies: welke drempels hebben we opgetekend? Wie kan ondersteunen? Welke eerstvolgende stap kunnen we zetten?</p> <p>De stelling 'leren is zuurstof!' verder verduidelijkt: is leren even belangrijk als bijv. gezondheid? Geeft leren je energie zoals zuurstof je energie geeft? Geeft leren jou meer 'ademruimte'.</p>
Na	Contacteer de potentiële lerende na 3 weken om kort te bespreken wat er met de opvolgpunten gebeurd is.
Tijd	45 min
Materiaal	Afdruk op A3 van de tool. Mogelijk in verder ontwikkelde versie als speldoos waarbij de roulette rondgedraaid kan worden
Mogelijke uitbreiding van stellingen	Werken en studeren kan niet samen. Ik mag/mocht van mijn ouders niet studeren, ik moet/moest werken. (focus jongvolwassenen)
Verwachtingen	De potentieel lerende kan kritisch reflecteren en een mening geven. Deze tool bestaan in twee versies: de talige versie in woorden, en een versie met pictogrammen voor bijv. anderstaligen of laaggeletterden.
TIPS	Bij de stelling 'leren is zuurstof' geef je best wat bijkomende uitleg: zuurstof is noodzakelijk om als mens te kunnen leven. Vind je dat dat ook voor leren zo is of niet? Is leren noodzakelijk om te kunnen leven? Bij 'slagen of niet slagen' verduidelijk je: is het belangrijk om bij leren te slagen voor bijv. een examen en een getuigschrift te behalen of vind je dat niet belangrijk?
Individueel / in groep	beiden

Naam tool	Love - foto
Dimensie model	Ik verbind
Impact	Basis leggen voor verbinding en wederzijds vertrouwen. Aan de hand van foto's wordt in kaart gebracht wat groei en leren betekent voor de potentiële lerende en moeilijker bespreekbare thema's op een laagdrempelige manier bespreekbaar gemaakt.
Vooraf	De brugfiguur vraagt de potentiële lerende om voorafgaand aan het gesprek op zoek te gaan naar foto's of sterke beelden en deze mee te brengen. Een alternatief is ook om het individu te vragen enkele tijdschriften mee te nemen en deze mee te nemen naar het gesprek. Een derde optie is dat de brugfiguur zelf fotokaarten of tijdschriften bij de hand



	<p>heeft die hij/zij voorafgaand gezocht heeft. Een vierde optie is dat je foto-postkaarten koopt.</p> <p>De opdracht is – zoek 20 foto's of beelden die je aantrekken.</p>
Tijdens	<p>Stel vragen om 'groei/leren' bespreekbaar te maken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat zou je graag binnen enkele maanden willen kunnen? - Waarin zou je beter willen worden? - Welke foto straalt 'groei' voor jou uit? - Welke foto straalt 'leren' voor jou uit? - Naar wie kijk je op en wat zou je van die persoon willen overnemen? - Als je morgen zou kunnen toveren, wat zou je voor jezelf wensen? <p>Indien je zou verkiezen om deze tool met meerdere potentieel lerenden te gebruiken (groepsversie) kan je ook bijkomend bespreken 'wat groeien nu eigenlijk is' vanuit het perspectief van iedere afzonderlijke deelnemer.</p> <p>'Groeï voor mij': vul hier in wat groei betekent voor de potentieel lerende. 'En mij': vul hier in wat 'groei' betekent voor jou als brugfiguur. Bespreek mekaar's perspectief op groei en wat groei voor je betekent.</p>
Na	
Tijd	30 min
Materiaal	<p>Tool afgedrukt op A3-formaat</p> <p>Schrijfgericht</p> <p>Grote stapel fotorijke tijdschriften en/of fotokaarten</p>
Fotosuggesties	<p>Zoek foto's rond volgende suggestie-thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bloemen en natuur - Samenwerken - Muziek - School - Werktuigen - Boeken - Sport - Gebouwen - Reizen - ...
Verwachtingen	Visueel sterke tool waarvoor taligheid minder belangrijk is
Individueel / in groep	beiden



NAAMKEDE LEVENSGEBEURTENISSEN	
Naam tool	PAKKENDE LEVENSGEBEURTENISSEN
Dimensie model	Ik LEEF
Impact	<p>Op een veilige en empathische manier bespreekbaar maken van pakkende levensgebeurtenissen.</p> <p>Leerbehoeften en leerkansen detecteren gekoppeld aan deze pakkende levensgebeurtenissen. Spreken over pakkende levensgebeurtenissen omdat ze vaak een kantelmoment zijn en leren kunnen induceren.</p> <p>Dit is wel een delictere tool die een groot empathisch vermogen vereist.</p>
Vooraf	<p>Denk bewust na op voorhand van hoe je de omgeving om dit gesprek te voeren 'veilig' en 'laagdremelig' kan maken. Benadruk het vertrouwelijke karakter van het gesprek en dat het een uitnodiging is om te praten over leren en geen verplichting: 'je moet niet leren' of 'je moet niet alles leren'.</p> <p>Reflecteer over mogelijke vragen die je kan stellen om je in te leven en om pakkende levensgebeurtenissen bespreekbaar te maken zonder te oordelen. Het is niet de bedoeling de pakkende levensgebeurtenissen therapeutisch te benaderen, eventueel is doorverwijzing nodig.</p> <p>Bestudeer de voorbeelden van gebeurtenissen op de tool en ook de voorbeelden van uitspraken die mensen zouden kunnen doen (tekstballonnen). Wees je bewust dat je geen therapeutenrol opneemt. Geef bij het begin van de tool de grenzen aan en durf ze tussentijds te benoemen.</p>
Tijdens	<p>Bespreek bij het begin de voorwaarden voor een veilig gesprek, vertrouwelijk karakter en deontologie. Maak helder dat dit geen therapeutisch gesprek is maar dat het thema 'leren' centraal staat.</p> <p>Nodig uit tot het delen van verhalen. Geef aan dat je als brugfiguur een compagnon de route bent en met interesse deelgenoot wil zijn van een onderzoekend proces.</p> <p>Verken samen met de potentiële lerende de rode tekstballonnen. Vraag wat dit oproept? Is dit herkenbaar? Zou je zelf nog een tekstballon willen toevoegen? Moesten de tekstballonnen al leiden tot leerbehoeften, vul ze dan samen bovenaan in.</p> <p>Ga in de tweede fase naar de zwarte bollen en verken of de potentiële lerende een levensgebeurtenis wil delen. Stel vragen om 'verhalen te oogsten'. Stel ook hier de vraag of er een levensgebeurtenis is die niet in de suggestiebollen staat en die in de lege bol alsnog ingevuld kan worden.</p> <p>Ook hier peil je naar mogelijke leerbehoeften die zichtbaar worden door het bespreken van levensgebeurtenissen: 'waartoe word je door deze gebeurtenis verplicht en moet je/wil je iets kunnen dat vroeger niet nodig was'?</p> <p>Vul het 'wat wil ik leren'- vak verder aan.</p>
Na	In een opvolgggesprek kan je aan de slag gaan met de leerintenties. Werk bijv. met de tool routemap leren.
Tijd	45 min
Materiaal	Afdruk op A3 van de tool.



Verwachting	De brugfiguur beheerst competenties van coachende gespreksvoering en omschrijft zichzelf als empathisch.
Individueel / in groep	individueel

Naam tool	Routemap leren
Dimensie model	Ik DOE
Impact	De potentiële lerende krijgt een concreet zicht op de te nemen stappen in de gewenste te bewandelen leerpaden.
Vooraf	<p>Deze tool is mogelijk een tussentijds sluitpunt van meerdere voorafgaande gesprekken (mogelijk op basis van andere tools uit de toolbox zoals bijvoorbeeld de tool 'waardierend groeien').</p> <p>Bij de start van het gesprek waarbij deze tool gebruikt wordt, is het al duidelijk welk leerpad de potentiële lerende wil bewandelen. In die zin kan de brugfiguur het gesprek voorbereiden door nog eens de reeds geuite leerintenties op te lijsten.</p> <p>Dit is de meest concrete tool om samen met de potentieel lerende in actiemodus te gaan en concrete leeractiviteiten af te lijnen en de daaraan gekoppelde (eerste) stappen, hoe klein dan ook.</p>
Tijdens	<p>Vat mogelijk opgetekende leerintenties vanuit vorige gesprekken kort samen. Vul dan de rechterkant van de tool samen in.</p> <p>Kom vervolgens tot een concrete leeractiviteit of een bundeling van leeractiviteiten (activiteitenbundel). Het kan gaan om één workshop, of één online leermodule, maar het kan ook over een langdurig opleidingstraject gaan.</p> <p>Bepaal vervolgens samen met de potentiële lerende tussentijdse mijlpalen - binnen de opeenvolging van activiteiten - om de leeractiviteiten effectief gerealiseerd te krijgen. Mijlpalen zijn concreet en meetbaar. Het gaat bijvoorbeeld over het bijwonen van een opendeurdag, het effectief inschrijven of over het verwerven van het cursusmateriaal of het tekenen van een stageovereenkomst of het lid worden van een leergroep. Bepaal tenslotte in de vakken wat de eerstvolgende kleine activiteit is zoals bijv. samen naar het secretariaat van een CVO gaan om effectief in te schrijven.</p>
Na	Plan een opvolggesprek met de potentiële lerende in om samen te bepalen waar hij/zij zich bevindt binnen de uitgetekende route(s) en/of er aanpassingen aan de route(s) nodig zijn.
Tijd	45 min
Materiaal	Afdruk van de A3 placemat.
Verwachtingen	De brugfiguur beheerst competenties van coachende gespreksvoering.
Individueel / in groep	individueel



Combinatie	Deze tool kan ook gecombineerd worden met de tool 'waarderend groeien'. De tool waarderend groeien focust op waar de potentieel lerende al goed in is en waar hij/zij in wil groeien.
------------	---

Naam tool	Spreken over leren
Dimensie model	Ik REFLECTEER
Impact	De potentiële lerende denkt na over zijn/haar leren en maakt zijn/haar leren bespreekbaar. De potentiële lerende verwerft metacognitieve reflectievaardigheden en gaat bewuster om met zijn/haar leren.
Vooraf	Deze tool zal maar ingezet worden nadat er al meerdere gesprekken geweest zijn tussen de potentiële lerende en de brugfiguur en er idealiter al leerpaden bewandeld zijn en leeractiviteiten ondernomen werden.
Tijdens	Start met de reflectievragen rechtsboven (tekstballonnen). Wissel ervaringen uit en deel ook als brugfiguur je eigen ervaringen. Verken vervolgens alle dimensies aan de linkerkant door vak voor vak te bespreken. Stel als brugfiguur vragen maar deel ook gul tips/adviezen. Kom tot concrete adviezen en vul ze in in de lege vakken. Geef wat bijkomende verduidelijking bij volgende vakken: <ul style="list-style-type: none"> - Aandacht: waar hecht je veel aandacht aan in het leven? Hoe kan leren je hierbij helpen? - Nieuwsgierig: waar ben je in het leven nieuwsgierig naar? Hoe kan leren je hierbij helpen?
Na	Plan een opvolggesprek om de tips/adviezen te bespreken: heb je stappen gezet? Wat werkte? Wat werkte (nog) niet? Waarom?
Tijd	45 min
Materiaal	Afdruk van de A3 tool.
Verwachtingen	De potentieel lerende is behoorlijk talig. De brugfiguur bezit competenties voor coachende gespreksvoering.
Individueel / in groep	individueel

Naam tool	Successen en moeilijkheden vieren
Dimensie model	Ik GROEI
Impact	Bewustwording van successen en moeilijkheden met betrekking tot leren. Bespreekbaar maken van historische leerervaringen. Waarderende benadering om zowel successen als moeilijkheden te vieren en opnieuw als leerkans te zien. Moeilijkheden kunnen – hoe vervelend ook – een startpunt zijn om



	<p>betekenisvol over leren te spreken en om oplossingen te zoeken om deze moeilijkheden te vermijden naar de toekomst toe.</p> <p>Leren laagdrempelig bespreekbaar maken.</p>
Vooraf	<p>Bereid enkele vragen voor om het gesprek op gang te brengen.</p> <p>Overweeg om deze tool in een groepsformule te hanteren met vijf potentiële lerenden om de motivatie te verhogen. Zorg voor de nodige psychologische veiligheid om ook zogenaamde mislukkingen bespreekbaar te maken. Benadruk dat in elke mislukking net weer een kans tot leren zit.</p>
Tijdens	<p>Ga in de vragende houding: herinner je je een succesvolle leerervaring? Wanneer speelde het zich af? Wie was erbij betrokken? Of de variant: wat is je meest fantastische leerervaring? Wat heeft je dat bijgebracht in het leven? Welke moeilijkheden heb je in het verleden ervaren wanneer je wilde leren? Hoe heb je die overwonnen of kan je ze vermijden naar de toekomst toe? Wie kan je helpen bij het overwinnen van die moeilijkheden?</p> <p>Waardeer tussentijds en sta stil bij hoe een recent succes of een recente mislukking gevierd zou kunnen worden? Komt er een lekker drankje of iets anders lekkers bij te passen samen met enkele hapjes?</p> <p>De dalende voetstapjes en dalende bergkammen verbeelden de moeilijkheden.</p>
Na	Plan een vervolgesprek met één van de andere tools om nieuwe leeruitdagingen bespreekbaar te maken.
Tijd	30 min
Materiaal	Afdruk van de tool op A3 formaat.
Individueel / in groep	individueel

Naam tool		WAARDEREND GROEIEN
Dimensie model		Ik DROOM
Impact		<p>In kaart brengen van wat vandaag al goed loopt m.b.t. leren.</p> <p>In kaart brengen van wenselijke en droomscenario's voor leren naar de toekomst toe.</p> <p>In kaart brengen van concrete paden om de leerscenario's mogelijk te maken en tot actiegerichtheid over te gaan.</p>
Vooraf		<p>Bestudeer de tool grondig. Mogelijk kan je je inlezen rond de achterliggende methodologie van waarderend onderzoek (appreciative inquiry): boekentip https://www.lannoo.be/nl/appreciative-inquiry. Of in verkorte vorm: https://www.klasse.be/625159/5-bouwstenen-van-waarderend-onderzoek/</p> <p>Zorg voor een rustige locatie.</p>



	<p>De tool 'waarderend groeien 1' is de gesprekskaart voor de brugfiguur met daarop suggestievragen die je kan stellen.</p> <p>De tool 'waarderend groeien 2' is de invultool die je op de tafel kan leggen tussen jullie twee tijdens het gesprek en waarop jullie kunnen noteren.</p> <p>We hebben bij waarderend groeien 2 een ladder als visueel element toegevoegd. Je staat onderaan de ladder, je droomt van bovenaan de ladder de staan en je zet er stap voor stap stappen op.</p> <p>Je kan ook 'inzoomen' bij deze tool en concreet afbakenen tot een kleinere leeruitdaging zoals bijvoorbeeld 'toespitsen enkel op een schoolcontext' of 'toespitsen enkel op leren in een gezinscontext'.</p>
Tijdens	<p>Neem als brugfiguur voortdurend een vragende houding aan. Je ageert vanuit een grondhouding van volledige nieuwsgierigheid en je oordeelt niet. Vraag de potentiële lerende om verhalen 'filmisch' te delen en grondig te beschrijven, vooral in de eerste fase van de verwondering. Maak notities samen met de potentiële lerende op placemat 2.</p> <p>Doorloop de vier stappen en neem rustig de tijd voor elke stap. Je kan gebruik maken van de suggestievragen in de tool maar je kan uiteraard ook bijkomende W-vragen stellen om door te vragen.</p> <p>Vergeet niet: 'vragen is veranderen'.</p>
Na	<p>Volg samen met de potentiële lerende de acties op die je in fase 4 bepaald hebt. Plan een vervolgesprek in.</p>
Tijd	1u
Materiaal	Afdruk op A3 van de twee placemats.
Verwachtingen	<p>Deze tool vereist een behoorlijke mate van taligheid van de potentieel lerende.</p> <p>Deze tool vereist ook coaching competenties van de brugfiguur.</p>
Individueel / in groep	individueel
Combinatie	<p>Deze tool kan gecombineerd worden met de tool 'routemap leren'. Voor de vierde fase 'verwezenlijken' kan je bijkomend de tool 'routemap leren' gebruiken en aan de potentieel lerende na het gesprek meegeven.</p>



B.7 Tools per taak van de brugfiguren

In onderstaande tabel worden de verschillende taken die voor de Brugfiguren geïdentificeerd zijn gekoppeld aan de tools uit de toolbox. In de handleiding worden deze tools per taak als mogelijkheid aangeboden. De meeste tools focussen zich op identificeren en motiveren, in de tweede plaats op connecteren, en in de derde plaats op oriënteren en doorverwijzen of toeleiden. Specifieke tools die de brugfiguur bijstaan bij het informeren, netwerk opbouwen, signaleren of expertise ontwikkelen, zitten niet in de toolbox.

Taak Brugfiguur LLL	Mogelijke tools uit toolbox										
	Cadeaukaart	Communicatienavigators	De eerste stap	Krachtpatser	Leerroulette	Love foto	Pakkende levensgebeurtenissen	Routemap leren	Spreeken over leren	Successen en moeilijkheden vieren	Waarderend groeien
Connecteren		x	x			x	x				
Identificeren				x	x	x	x		x		x
Motiveren	x	x	(x)	x	x	x		x	x	x	x
Informeren											
Oriënteren		x						x			x
Doorverwijzen en toeleiden		x						x			x
Netwerk opbouwen											
Signaleren											
Expertise ontwikkelen											

