4. Thema begeleiden en faciliteren

Door nieuwe wetgeving of maatschappelijke discussies is de Belastingdienst voortdurend aan verandering onderhevig. Medewerkers moeten zich snel kunnen aanpassen aan nieuwe taken of rollen.

Ook heeft de Belastingdienst de komende jaren een extra uitdaging omdat door vergrijzing er veel kennis en kunde uit de organisatie verdwijnt. Er zullen dus voortdurend (nieuwe) medewerkers moeten worden opgeleid en zorgvuldig worden begeleid op de werkplek. En daar hebben we goed toegeruste praktijkdocenten en begeleiders/mentoren op de werkvloer voor nodig.

Dit thema bestaat uit de deelgebieden begeleidingsvaardigheden en geven van workshops.

4.1 Deelgebied begeleidingsvaardigheden

Deze training(en) zijn bestemd voor medewerkers van de Belastingdienst, die worden ingezet als (praktijk)begeleider om (nieuwe) medewerkers te begeleiden bij hun inwerk- en opleidingsperiode. In dit deelgebied leren zij de aan hen toegewezen medewerker effectief te begeleiden in zijn/haar werkzaamheden.

Doelgroep:
Alle medewerkers en leidinggevenden, van starters tot gevorderden

Trainingsprofiel begeleidingsvaardigheden

Leerdoelen
De deelnemers kunnen tenminste:

- de randvoorwaarden beschrijven voor het uitvoeren van hun taak als begeleider.
- basis didactische vaardigheden toepassen: ze kunnen instructies geven, kennen het verschil tussen een taakgerichte en persoonsgerichte begeleidingsstijl en schakelen effectief tussen deze twee stijlen in zowel ad hoc als bewust geplande communicatiemomenten.
- meerdere soorten begeleidingsgesprekken voeren.
- de eigen kenmerken en voorkeuren benoemen in hun persoonlijke werk- en begeleidingsstijl.
- hun luistervaardigheden actief toepassen en variëren in het stellen van open- en gesloten vragen.
- effectief feedback geven en iemand aanspreken op houding en gedrag.
- effectief omgaan met weerstand en emoties.
- een objectieve indruk formuleren over iemands functioneren.

4.2 Deelgebied geven van workshops

Medewerkers die uit hoofde van hun functie regelmatig voor een groep (collega's) staan, leren in deze training(en) hoe ze zelfstandig een boeiende workshop, voorlichting of bijeenkomst kunnen geven. Ook krijgt men handvatten over hoe ze om kunnen gaan met groepsdynamica.

Doelgroep:
Alle medewerkers en leidinggevenden, van starters tot gevorderden

Trainingsprofiel geven van workshops

Leerdoelen
De deelnemers kunnen tenminste:

- de groep welkom heten en op hun gemak laten voelen met het doel om de groep een sfeer van veiligheid en openheid te bieden.
- een groep goed observeren.
- goed samenvatten wat er is gezegd/gebeurd.
- de regie houden in de bijeenkomst; zorgen dat mensen de juiste rol spelen en dat activiteiten op het goede moment gebeuren.
- anderen waar nodig activeren.
- de groep erbij betrekken en zorgen voor interactiviteit door passende en activerende werkvormen te kiezen.
- met groepsdynamica omgaan.
- de verschillen (h)erkennen tussen een online en fysieke workshops en kiezen voor de best passende aanpak en werkvorm bij een online variant.

Trainingsprofiel omgaan met groepsdynamica

Leerdoelen
De deelnemers kunnen tenminste:

- groepsprocessen herkennen.
- inspelen op onverwachte groepssituaties en effectief interventies plegen.
- omgaan met weerstand in de groep.
- omgaan met formele en informele leiders
- omgaan met diversiteit in de groep.
- benutten van verschillen in de groep.
- de balans vinden tussen individuele aandacht en de groep.
- beschrijven welke reacties hun didactische stijl kan oproepen en hoe ze zich kunnen aanpassen.