

# PEERCOACHING IN DE PRAKTIJK

# COLOFON

Boom beroepsonderwijs  
info@boomberoepsonderwijs.nl  
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteurs: Adelijne de Vries-Martin

Eindredactie: Hannie van der Heijden en Sonja Jong

Titel: Peercoaching in de praktijk

ISBN: 978 90 372 6105 9, maakt deel uit van pakket 978 90 372 6104 2

Eerste druk/eerste oplage  
© Boom beroepsonderwijs 2021

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht ([www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-uvo.nl](http://www.stichting-uvo.nl)).


De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op [www.boomberoepsonderwijs.nl](http://www.boomberoepsonderwijs.nl)

# INHOUDSOPGAVE

1. WERKEN MET DIT KEUZEDEEL .....	4
2. WAT KUN JE MET PEERCOACHING? .....	7
3. JIJ IN DE ROL VAN PEERCOACH .....	17
4. JE GEREEDSCHAPSKIST .....	31
5. AAN DE SLAG MET JOUW COACHEE .....	58
6. ORGANISEREN VAN JE WERK .....	72
7. UITDAGING .....	80

## DIGITALE LEEROMGEVING

Bij sommige opdrachten heb je hulpmiddelen nodig. Bijvoorbeeld filmpjes, formulieren of een link naar een website. Deze staan allemaal in de digitale leeromgeving. Dit icoontje  verwijst naar de digitale leeromgeving. Om hier te komen ga je naar [digitaal.boomonderwijs.nl/beroepsonderwijs](https://digitaal.boomonderwijs.nl/beroepsonderwijs).

### Eerste keer inloggen in de digitale omgeving

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar [www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie](https://www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie).
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

## PEERCOACHING IN DE PRAKTIJK

Het keuzedeel *Peercoaching in de praktijk* is een verdiepend en verbredend keuzedeel en wordt aangeboden aan zowel zittende zorg- en welzijnsmedewerkers als studenten (BOL en BBL) die dit keuzedeel gekozen hebben als onderdeel van hun leertraject. Om alle onderdelen van dit keuzedeel te kunnen uitvoeren is het noodzakelijk dat je opdrachten op een door jou gekozen werkplek kunt uitvoeren en je iemand hebt die door jou gecoacht wil worden.

Binnen dit keuzedeel spreken we je aan als student. Je werkt aan je persoonlijke en professionele ontwikkeling en maakt daarbij uitgebreid gebruik van 21e-eeuwse vaardigheden.

### Jij als peercoach

Peercoaching wil zeggen dat jij een ander coacht in een één-op-éénrelatie, terwijl je helemaal gelijk (*peer* = *gelijk*) bent aan elkaar. De een is niets meer of minder waard dan de ander. Wel heb je als peercoach meer opleiding en ervaring. En van die opleiding en ervaring maak je gebruik als je coacht. Degene die je coacht, noem je een *coachee*.

Daarnaast leer je in dit keuzedeel verschillende technieken die je gebruikt tijdens het coachen, zoals persoonlijke en opleidingsdoelen formuleren, de juiste manier van vragen stellen, actief luisteren, helpen om problemen op te lossen, helpen om professionele doelen te bereiken enzovoort.

Na het volgen van dit keuzedeel ben je in staat om samen met je coachee doelen te formuleren en een coachingprogramma te maken dat aansluit op de beroepsmatige ontwikkeling en de persoonlijke behoefte van je coachee.

### De rol van peercoaching in het werkveld

In het werkveld wordt het steeds belangrijker om efficiënt met tijd en middelen om te gaan. Dit keuzedeel is belangrijk in een tijd dat er voortdurend veel verandert en medewerkers daarom gefaciliteerd moeten worden in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling. (Denk ook aan de regelingen rondom leven lang leren klik hier voor meer informatie.)

Dankzij peercoaching blijven medewerkers en de organisatie op een efficiënte en betaalbare manier bij de tijd. Peercoaching is onmisbaar in een dynamische en zich snel ontwikkelende samenleving met de daarin aanwezige werkvelden en beroepen.

### Persoonlijke en professionele ontwikkeling

In dit keuzedeel worden coachende en begeleidende vaardigheden aangeleerd en verder ontwikkeld om in te zetten ten behoeve van de persoonlijke en professionele ontwikkeling van peers (collega's en/of studenten). De peercoach werkt samen met peers om van en met elkaar te leren. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de peer zelf verantwoordelijk is voor zijn eigen persoonlijke en professionele ontwikkeling. De peercoach is er om te ondersteunen, inzicht te geven en op terug te kunnen vallen. Jij als peercoach bent dus ook blijvend bezig met je eigen professionele en persoonlijke ontwikkeling. Jij bent je er bewust van dat jij je hele leven moet blijven leren en je ontwikkelen, omdat het werkveld en de samenleving continu veranderen. Je kijkt steeds naar je eigen competenties en vaardigheden en je kijkt hoe je meer kunt leren. Dat leren doe je dus ook van anderen en samen met anderen en je geeft als peercoach jouw kennis en vaardigheden door aan je coachee.

Wat peercoaching voor iemand kan betekenen is heel persoonlijk. Het is afhankelijk van wie je bent en wat het doel is van de coaching.

In dit filmpje vertelt coach Elles Bindels wat haar ervaring is en wat het belang is van Peer Support na een impactvolle gebeurtenis in de zorg.

### LEERDOELEN

1. Je kunt peers coachen bij het formuleren van planningen, doelstellingen en werkzaamheden.
2. Je kunt samen met de peer de hulpvraag van de peer achterhalen en een programma voor coaching opstellen.
3. Je kunt de peer inzicht geven in hoe een planning tot stand komt en eventueel een planning bijstellen met de peer.
4. Je kunt instructie en perspectief geven op situaties en werkzaamheden die nieuw zijn voor peers.
5. Je kunt peers gedurende een periode coachen en begeleiden met behulp van verschillende coachings- en begeleidingsmodellen, waarbij het leren van en met elkaar centraal staat.
6. Je kunt verschillende werkvormen ontwikkelen en inzetten om van en met elkaar te leren, zoals kennismakings- en kwaliteits spellen voor de sociale cohesie.
7. Je kunt met de peer bespreken wat hij van jou kan leren.
8. Je kunt vaardigheden demonstreren die nodig zijn voor de beroepsuitoefening binnen een bepaalde context.
9. Je kunt kennis aanbieden ter verdieping, of ter ondersteuning van peers.
10. Je kunt vaardigheden en situaties observeren van peers.
11. Je kunt feedback geven aan peers, en feedback ontvangen en gebruiken om er zelf van te leren (bijvoorbeeld vakgericht of op sociale vaardigheden).
12. Je kunt reflecteren met bijvoorbeeld peers leidinggevende en/of team op jouw rol als peercoach.
13. Je kunt intrinsieke (de)motivatie herkennen en omgaan met verschillende gradaties ervan.
14. Je kunt intrinsieke motivatie bij peers positief beïnvloeden door verschillende motivatiemethodieken in te zetten.
15. Je kunt je houden aan afspraken met peers en bijdragen aan een veilige leeromgeving voor de peer.

16. Je kunt het leerproces van de peer monitoren en zo nodig bijsturen en afstemmen met de peer.
17. Je kunt jezelf zichtbaar maken als peercoach binnen de organisatie.
18. Je kunt actief luisteren en verschillende soorten open vragen stellen, en hierop doorvragen en inspelen.
19. Je kunt de hulpvraag bespreekbaar maken en zo nodig de peer doorverwijzen naar andere professionals.
20. Je kunt tijdens de coaching en begeleiding inspelen op de werkopvatting, motivatie, interesse, capaciteit en betrokkenheid van de peer.
21. Je kunt de voorkeur voor leren bepalen van jezelf en van de peer aan de hand van leermethodieken en -strategieën.

Dit keuzedeel bestaat uit:

- *Theorie, begrippen en opdrachten*

Hierbij leer je over en oefen je met de praktijk. In sommige opdrachten werk je aan beroepsproducten. Deze opdrachten herken je aan [BP]. Deze beroepsproducten kun je verzamelen in je portfolio en heb je nodig om de uitdaging aan het einde van het keuzedeel goed af te ronden.

*De beroepsproducten in dit keuzedeel zijn:*

- *Verspreid het verhaal van peercoaching*
- *Pitch*
- *Coachingsmodellen*
- *Jezelf blijven ontwikkelen*
- *Een progrogramma voor jouw peer.*

- *Test je kennis*

Hiermee kun je zelf je kennis van de theorie testen.

- *Uitdaging*

Dit is het eindproduct en de afronding van het keuzedeel. Hier werk je gedurende het hele keuzedeel naartoe. En hier word je op beoordeeld.

*Je gaat binnen jouw werkomgeving aan de slag met het coachen van een peer. Je hebt je goed voorbereid door je in de theorie, in jezelf en de peer te verdiepen. Je hebt een (aantal) kennismakingssessies gedaan, nagedacht over hoe je de coaching wilt gaan organiseren en er de tijd en ruimte voor vrijgemaakt. Kortom, je bent er helemaal klaar voor. Omdat het om een pilot gaat, wil de organisatie wel graag dat je het proces verantwoordt, monitort en evalueert. Deze informatie werk je uit in twee producten: je maakt een presentatie (voor hrm, beoordeelaar(s) en/of collega's) waarin naar voren komt wat jouw visie op peercoaching is, wat peercoaching voor de organisatie kan betekenen, hoe het coachingsprogramma eruitziet, en hoe je tijdens de (proef)coaching hebt gehandeld en gereflecteerd zodat je voldoet aan alle eisen en voorwaarden om met peercoaching aan de slag te gaan. Je presenteert jezelf als peercoach. En je maakt een aansprekend filmpje van 1 à 2 minuten waarin je jezelf voorstelt als peercoach.*

Dit hoofdstuk zet uiteen wat peercoaching inhoudt, wat je er in de praktijk mee kunt en hoe dit er organisatorisch uit kan zien. Daarnaast staat het hoofdstuk stil bij een leven lang leren en de rol die peercoaching daarin kan spelen. Met alle kennis en vaardigheden die je hebt opgedaan in dit hoofdstuk maak je een (digitale) flyer waarin je duidelijk maakt wat peercoaching voor jouw organisatie zou kunnen betekenen.

### AAN HET EIND VAN DIT HOOFDSTUK

1. weet je wat peercoaching inhoudt
2. weet je wat de meerwaarde van peercoaching kan zijn voor een organisatie
3. ben je op de hoogte van wat het principe 'een leven lang leren' inhoudt
4. heb je een beeld gevormd van hoe je peercoaching binnen jouw organisatie kunt inzetten.



*Peercoaching is ondersteuning bieden vanuit gelijkwaardigheid.*

#### **Laura voelt zich overspoeld**

Je werkt al heel wat jaren als verpleegkundige bij zorgcentrum 'de Arcade'. Het is er heel gezellig en de stijl van werken zou je informeel kunnen noemen. Hiërarchie, daar doen jullie niet aan, iedereen is gelijk! Jij voelt je hier als een vis in het water. Vorige week is er een nieuwe collega bij gekomen, Laura heet ze. Je merkt aan Laura dat ze er moeite mee heeft haar draai te vinden. Ze wordt met de dag stiller. Als je haar vraagt of ze het wel naar haar zin heeft, zegt ze dat ze moeite heeft met de manier van werken en niet zo goed weet hoe ze zich moet opstellen. Je stelt voor om Laura de komende weken een beetje wegwijs te maken.

## PEERCOACHING BINNEN EEN ORGANISATIE

Het voorgaande voorbeeld schetst een situatie die je wellicht herkent; je bent nieuw en weet niet zo goed hoe alles werkt, wat er van je verwacht wordt en hoe je jezelf een houding moet geven. Hoe fijn is het dan als een, meer ervaren, collega je een beetje op weg helpt. Superfijn, maar toch is dit geen peercoaching maar 'gewone collegialiteit'. Wat het verschil is? Een peercoach is iemand die geschoold is in het coachen en daarvoor erkend is door de organisatie. Het is dus een formele functie. Die scholing, daar zorg je nu zelf al voor door dit keuzedeel te volgen. Hoe je die erkenning door de organisatie krijgt, leer je verderop in dit keuzedeel.

### OPDRACHT 1 Stel je voor dat je een peercoach had ...

- a. Ga in gedachten eens terug door jouw loopbaan. Of je nou aan het begin daarvan staat of al jaren ervaring hebt, dat maakt niet uit; we hebben allemaal al veel geleerd en ervaren. Denk eens terug aan de momenten dat je aan het werk was. Op welke momenten had jij een steuntje in de rug kunnen gebruiken? Denk ook aan hoe je dat ervaren hebt, welke emoties een rol speelden of welke gedachtes je had. Bedenk minimaal één concreet voorbeeld van zo'n situatie.
- b. Stel je dan eens voor: wat als je op dat moment een coach had gehad?

Neem hier rustig een minuut of tien de tijd voor. Maak een wandelingetje om erover na te denken of praat er met anderen over. Doe wat voor jou het beste werkt.

- c. Maak een verhaal over wat er anders zou zijn gegaan als jij tijdens je loopbaan een coach had gehad. Vertel iets over de uitdagingen waar jij voor stond, hoe je er daar destijds mee omgegaan bent en wat jou (achteraf gezien) geholpen zou hebben. Ben je niet zo'n schrijver? Maak dan een vlogje waarin je ons meeneemt in je verhaal.

---

## THEORIEBRON PEERCOACHING OP DE WERKVLOER

Elke organisatie heeft zijn eigen cultuur, visie en werkwijze. Het is ook een dynamische omgeving, waarin regelmatig iets verandert op het gebied van personeel, werkwijze of beleid. Dit maakt het werk vaak leuk en interessant, maar kan ook voor struikelblokken zorgen. Bijvoorbeeld als je nieuw bent, iets heftigs hebt meegemaakt of de veranderingen niet bij kunt houden. Hier kunnen mensen vaak wat ondersteuning bij gebruiken. En die ondersteuning ga jij, als peercoach, ze geven!

### Wat peercoaching inhoudt

Het Engelse woord **peer** staat voor gelijkwaardigheid. Wat bij peercoaching altijd voorop staat, is dat je elkaars gelijke bent en openstaat om van elkaar te leren. Zo is peercoaching zowel voor de gever als de ontvanger interessant. Wat jij weet geef je door aan de ander, en jij leert weer dingen van degene die jij coacht, jouw **coachee**. Daarbij komt ook nog eens dat het uitleggen van iets aan een ander de meest effectieve manier van leren is. Een echte win-win dus.

Met peercoaching groei je als team en versterk je de verbinding tussen je collega's door elkaar te ondersteunen bij werkgerelateerde en persoonlijke ontwikkeling. Hierbij kun je denken aan het ondersteunen bij het waarmaken van ambities, het aangaan van uitdagingen en het (daadwerkelijk) uitvoeren van de daaruit voortkomende acties. Jij geeft als peercoach inzicht, vertrouwen en positieve energie aan de coachee.



Door gesprekstechnieken toe te passen geef je de coachee bijvoorbeeld zicht op blinde vlekken of stel je verdiepende vragen om meer inzicht te geven. Met jouw coachingsvaardigheden help je met het overzicht in de uitdagingen en ben je 'de stok achter de deur', door op het juiste moment die aai over de bol of schop onder de kont te geven, of andere interventies toe te passen. Met de door jou gebruikte technieken help je de coachee zichzelf te helpen. Vanuit een positieve benadering en een basis van vertrouwen help je elkaar groeien. Je leert begrijpen dat iedereen worstelt met uitdagingen, en dat je samen de successen kunt vieren.



*Als peercoach is het goed om te weten 'hoe de lijntjes lopen'.*

Je komt peercoaching voornamelijk in dit soort situaties tegen:

- tijdens het inwerkprogramma  
Als iemand nieuw is in een organisatie wil je dat diegene zich zo snel mogelijk thuis voelt, weet wat er verwacht wordt, hoe de organisatie in elkaar zit en waarvoor je bij wie moet zijn. De peercoach kan iemand dan wegwijs maken.
- bij het ondersteunen van stagiairs of zij-instromers  
Mensen die het vak nog moeten leren kunnen daar wel wat hulp bij gebruiken. De peercoach helpt bijvoorbeeld bij het formuleren van leerdoelen, geeft feedback en monitort het leerproces.
- bij professionaliseringstrajecten  
Het is van belang dat je de professionele ontwikkeling bijhoudt, zodat je optimaal kunt aansluiten bij nieuwe inzichten en ontwikkelingen. De peercoach kan dit traject ondersteunen.
- bij het ontwikkelen van vaardigheden  
Zoals beroepsvaardigheden en organisatorische taken, plannen of je administratie op orde houden. En wat dacht je van communicatieve vaardigheden? Niet iedereen gaat dit van nature even gemakkelijk af. De peercoach kan hierbij helpen.
- als ondersteuning bij heftige gebeurtenissen  
Soms maak je op het werk dingen mee die nogal wat impact hebben. Denk bijvoorbeeld aan het overlijden van een cliënt, agressie of bedreigingen. De peercoach is er dan als luisterend oor en houdt in de gaten of er extra ondersteuning nodig is.

- om het werkplezier hoog te houden

Als iemand zich niet prettig voelt in de organisatie of met het werk dat hij doet, is dat natuurlijk vervelend voor die persoon. Bovendien kan dit een negatieve invloed op het team hebben. De peercoach kan helpen om uit te vinden waar de schoen wringt en te kijken wat er nodig is om weer plezier in het werk te krijgen (of helpen afscheid van de organisatie te nemen).

---

### OPDRACHT 2 De organisatie in kaart brengen

In welk soort situatie je gaat coachen en waar het meeste behoefte voor ondersteuning ligt, zal in elke organisatie anders zijn. Om daar goed op aan te kunnen sluiten, moet je dus een duidelijk beeld hebben van de behoeftes van de organisatie waar jij voor werkt.

Wellicht is jou al gevraagd om op een bepaald gebied ondersteuning te geven, bijvoorbeeld bij het begeleiden van stagiairs. In dat geval is het fijn om te weten hoe de organisatie daar tegenaan kijkt, welke verwachtingen er zijn en wat men belangrijk vindt. Je gaat dat nu eens onderzoeken.

- a. Maak een overzicht van de mensen waar je binnen de organisatie mee te maken kan krijgen, en hun functies. Door dit te doen, krijg je direct ook inzicht in wie waarvoor verantwoordelijk is. Dat kan tijdens het coachen heel handig zijn.

Bepaal van wie je informatie wilt. Maak een lijstje van (minimaal twee) mensen en hun functie, die jou geschikt lijken om je deze informatie te geven.

Bepaal wat je precies wilt weten en maak een aantal vragen die voor het antwoord kunnen zorgen. Denk daarbij aan vragen als:

- Welke verwachtingen heeft u van een peercoach?
  - Waarmee verwacht u dat mensen het meeste begeleiding nodig hebben?
  - Wat vindt u belangrijk bij deze begeleiding?
- b. Nodig de door jou gekozen mensen uit voor een gesprek.
  - c. Voer de gesprekken uit.
  - d. Schrijf een conclusie aan de hand van de uitkomsten. Geef daarbij ook aan wat de verwachtingen omtrent de peercoach zijn binnen het team waarvoor je werkt.

---

## THEORIEBRON KENMERKEN VAN PEERCOACHING

Let op: gras groeit niet sneller als je eraan trekt! Wel kunnen zon, water en de juiste hoeveelheid voeding van invloed zijn op de kwaliteit en groeisnelheid van de grasmatten. Met andere woorden: de coachee heeft er baat bij dat jij weloverwogen kiest voor de techniek die je inzet en de thema's die je aansnijdt, maar het echte werk doet de coachee zelf. Dit is van groot belang en is vaak zelfs doorslaggevend voor het wel of niet slagen van de coaching. De combinatie van jouw vaardigheden als coach en de coachingsbereidheid van je coachee bepaalt hoe snel het gras groeit, oftewel wat de **groefactor** is.