

University of Twente – Programmabureau Onderwijsvernieuwingen

# Cursus Panelgesprekken

Irene E. Steens en Charlotte Oude Alink

University of Twente  
16-9-2013

Op verzoek van een aantal opleidingen is een cursus ontwikkeld voor studenten waarin ze oefenen met de vaardigheden die ze nodig hebben op panelgesprekken te leiden en notuleren. Deze cursus is grotendeels gebaseerd op de cursus van Maria van der Blij, zij heeft in 2012 een gelijke cursus verzorgd aan bachelor studenten van Technische Wiskunde (Handleiding voor het voorzitten en notuleren van panelgesprekken, TW bachelor (september, 2012)).

## PANELGESPREKKEN

Panelgesprekken zijn gesprekken met studenten over hun ervaringen met de module. Tijdens een panelgesprek kan je je richten op aandachtspunten waarop de moduleteams of de opleiding commentaar en/of suggesties willen hebben. Een nadeel van panelgesprekken is dat de respondentengroep maar klein is, waardoor de resultaten niet voor alle studenten gelden. Het voordeel van de kleine groep is dat je wel in detail kunt treden. Tijdens deze gesprekken kan je heel gedetailleerd vragen stellen en zo specifieke informatie verkrijgen. Je kunt door vragen wanneer iets onduidelijk is of meer aandacht verdient.

### *Doel:*

Het doel van een panelgesprek is om met een klein groepje studenten dieper in te gaan op een aantal aandachtspunten die van tevoren door het moduleteam zijn vastgesteld.

### *Waarom:*

Tijdens een panelgesprek verkrijg je gedetailleerde informatie van studenten over hoe de module door hen wordt ervaren. Binnen een relatief korte tijd krijg je veel informatie over de ervaringen van de studenten en je kan tijdens het gesprek doorvragen op onderwerpen die meer aandacht verdienen.

### *Wanneer:*

Deze evaluatie activiteit is het effectiefst vanaf week drie van de module, de module moet namelijk al wel enigszins op gang zijn voordat ervaringen gedeeld kunnen worden.

## INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE:.....	1
STRUCTUUR .....	2
Aandachtspunten .....	2
Fasen .....	2
MOS.....	3
ROL GESPREKSLEIDER .....	4
GESPREKSTECHNIEKEN .....	5
LSD (luisteren, Samenvatten, Doorvragen) .....	5
Typen vragen.....	6
Omgaan met verschillende panelleden.....	6
Negatieve feedback.....	7
TIPS VOOR DE NOTULIST .....	8
VERSLAGLEGGING .....	9

## STRUCTUUR

### Aandachtspunten

Waar moet je eigenlijk allemaal aan denken voordat je een panelgesprek gaat voeren? Hieronder worden drie belangrijke punten aangestipt.

#### *Het doel van het panelgesprek*

Is je doel globaal (om een beeld te krijgen van de module) of specifiek (gericht op een onderwerp of moduleonderdeel)? Stel dit van tevoren goed vast en geef voorafgaand aan het gesprek het doel aan, zodat je hier op terug kan grijpen als het gesprek afdwaalt.

#### *De middelen in het panelgesprek*

De lijst met onderwerpen en vragen die je tijdens het gesprek wilt stellen kun je gebruiken als leidraad voor het gesprek. Om inspiratie op te doen voor de onderwerpen je aan de orde wilt laten komen kun je de formats gebruiken, maar neem deze niet klakkeloos over. Ga zelf na waar je extra informatie over wilt en op welke onderwerpen je problemen voorziet.

#### *De structuur van het gesprek*

Een formeel (panel)gesprek heeft vaak een algemene vaste structuur met vier fasen:

Fase 1: Opening (welkom heten, doel aangeven)

Fase 2: Planning aangeven (welke structuur gaat het gesprek hebben, de agenda)

Fase 3: Kern (bespreken van de inhoud, eventueel in subonderdelen)

Fase 4: Afronding (samenvatting, eventuele afspraken en afsluiting)

### Fasen

Hoewel de vier fasen voor de hand lijken te liggen worden de eerste twee en laatste fase vaak vergeten. Dit kan voor verwarring zorgen bij de respondenten en dan krijg je tussendoor vragen als: Waarom bespreken we dit, tot hoe laat duurt het, wat wordt ermee gedaan?

Het is dus belangrijk dat de gespreksleider van het gesprek elke fase naar voren laat komen.

#### *Fase 1:*

Laat je waardering voor de aanwezigheid blijken en vertel het doel van het gesprek: Constructief kijken naar het onderwijs en niet het ongefundeerd kritiek leveren. Vertel wat er met de resultaten zal worden gedaan zodat het doel maar ook het nut van het gesprek voor iedereen duidelijk is (geef aan dat er ook echt wat met de resultaten gedaan gaat worden).

#### *Fase 2:*

De gespreksleider bepaalt in hoeveel detail de agenda wordt aangegeven. Bijvoorbeeld: eerst gaan we de module in zijn algemeenheid bespreken, vervolgens staan we stil bij de afzonderlijke moduleonderdelen en tenslotte is er ruimte voor alles wat jullie nog naar voren willen laten komen en eindigen we met eventuele vervolgstappen.

#### *Fase 3:*

Vooraf heb je een lijst met onderwerpen en evaluatievragen vastgesteld die relevant zijn voor het onderwijs in deze module. De onderwerpen voor de eerste module van het eerste jaar zullen verschillen van die voor de vierde module van het derde jaar, dus de onderwerpen en evaluatievragen moeten voor elk gesprek specifiek worden aangepast.

#### *Fase 4:*

Het gesprek rond je af door de belangrijkste bevindingen op een rij te zetten. Ook vertel je nogmaals wat er met de verworven informatie gedaan zal worden. Natuurlijk is er ook ruimte voor vragen van de panelleden. Bedank tenslotte je de deelnemers. Vervolgens kan het verslag worden gemaakt.

Tip: Zorg er voor dat je niet te veel onderwerpen in het gesprek naar voren brengt! Zorg dat er een paar 'hoofd' onderwerpen zijn waar je dieper op in wilt gaan. Overige onderwerpen kun je wel aanstippen, maar sta hier niet te lang bij stil. Anders gaat het gesprek te lang duren en verdwijnt de concentratie.

## **MOS**

Tijdens een panelgesprek worden er verschillende typen informatie gegeven. Studenten geven meningen, beschrijven gebeurtenissen ofwel observaties en geven suggesties. Deze drie typen informatie - meningen (M), observaties (O) en suggesties (S) - vormen samen de afkorting MOS. Voor de voorzitter is het belangrijk dat hij over elk onderwerp alle typen informatie verzameld, zodat er een zo compleet mogelijk verslag geschreven kan worden. Voor de notulist is het belangrijk om onderscheid te maken tussen deze verschillende typen, zodat in het verslag ook duidelijk kan worden aangegeven of iets zo was of dat iemand het zo vond.

### *Mening*

Eigen mening, de betekenis die men aan een observatie geeft

*De module was erg rommelig*

### *Observatie*

Objectieve beschrijving van wat je gezien en gehoord hebt (feiten)

*Er waren veel roosterwijzigingen*

### *Suggestie*

Concrete aanbeveling: wat kan er beter?

*Informeel tijdig over roosterwijzigingen*

## ROL GESPREKSLEIDER

### Wat is mijn rol tijdens het gesprek?

Als gespreksleider heb je een **neutrale rol**. Dit betekent dat je zelf even geen mening hebt (ook al heb je zelf ook het onderwijs gevolgd of gegeven). Jouw mening kan namelijk de mening van anderen beïnvloeden, bijvoorbeeld doordat je suggestieve vragen gaat stellen zoals: “Vond je het ook niet een heel leuke module?”.

Onderwijsevaluatie heeft alleen maar zin wanneer zowel de objectieve observatie (= wat zijn de feitelijkheden?) als de mening daarover (= wat vond je daarvan?) naar voren komt. Zowel de positieve als de minder positieve zaken dienen naar voren te komen.

- De mening is het waardeoordeel en geeft aan of er iets verbeterd moet worden.
- De observatie geeft aan wat er juist behouden of veranderd dient te worden.
- Wanneer er ook nog suggesties voor verbetering worden gegeven krijg je aanwijzingen voor hoe het verbeterd kan worden.

Een goede basishouding is die van gespreksleider die niet te snel alles begrijpt. Want anders ga je weer teveel zelf invullen vanuit je eigen ervaringen en mening. Bijvoorbeeld een antwoord als: “ik vond het een goede module”. Wanneer jij dat ook vond, omdat de module heel veel nieuwe dingen behandelde, denk je dat deze student zijn mening ook daarop baseert. Maar wanneer je doorvraagt naar wat hij/zij er goed aan vond, zal je vaak merken dat de student hele andere objectieve observaties heeft dan jij. Bijvoorbeeld dat de syllabus zeer compleet was en dat de docent veel extra interessante dingen vertelde tijdens de bijeenkomsten.

Als voorzitter kun je het besef dat het onderwijs een gezamenlijke verantwoording is stimuleren. Het panel zal voornamelijk gericht zijn op het geven van informatie over het aanbod maar je kunt dan doorvragen op hoe de studenten daarmee zijn omgegaan. Bijvoorbeeld: “De syllabus was niet volledig” → Hebben jullie om aanvulling gevraagd? / Wat hebben jullie gedaan?

<i>De verantwoordelijkheid van de voorzitter is zoveel mogelijk informatie naar voren te krijgen in de vorm van meningen, observaties en suggesties (MOS).</i>
--

Daartoe kunnen verschillende gesprekstechnieken worden ingezet. Deze worden in het volgende hoofdstuk beschreven.

# GESPREEKSTECHNIEKEN

## LSD (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen)

### *Luisteren*

Om een gesprek gaande te houden is het belangrijk dat je als gespreksleider actief betrokken bent bij het gesprek. Actief betrokken zijn houdt niet in dat je de hele tijd aan het woord bent, maar je kunt ook actief luisteren. Hieronder staan een aantal dingen die je in kan zetten om actief te luisteren.

- a. *Oogcontact*. Door de spreker aan te kijken weet deze dat je luistert en is deze geneigd door te praten. Wanneer je het oogcontact stopt zal de ander sneller stoppen met spreken.
- b. *Knikken en hummen*. Door de spreker te bevestigen door te knikken en af en toe te hummen stimuleer je de spreker meer te vertellen.
- c. *Rustige, ontspannen houding*. Door een rustige houding geef je aan dat je aandacht voor de ander hebt en dit stimuleert weer het spreken. Onrustig gedrag interpreteert de ander snel als onplettendheid.
- d. *Stiltes*. Geef de ander de ruimte voor een denkpauze. Te snel reageren verstoort het denkproces van de ander. Een stilte kan juist de gelegenheid zijn om in te breken op het verhaal van de ander. Door kort samen te vatten waardeer je de ander voordat je overgaat op een volgend onderwerp.
- e. *Papegaaien*. Door één of twee woorden te herhalen uit de laatste zin van de ander moedig je de spreker aan verder te vertellen. Bijvoorbeeld:
  - Ik vond de module wat rommelig verlopen.
  - Rommelig?
  - Ja, want .....
- f. *Intonatie*. Door je intonatie kun je aangeven of je de ander meer wil laten vertellen of dat je het zo voldoende vindt. Bijvoorbeeld:
  - Ik vond het een goede module
  - Ja als bewering → voldoende informatie
  - Ja? als vraag → vertel er eens wat meer over
- g. *Afronden en opstarten*. Natuurlijk kun je als voorzitter gewoon zeggen hoe je wilt dat het gesprek verloopt. Hierbij horen zinnen als: "Dit is voldoende over dit onderwerp, we gaan nu over op het volgende onderwerp". "Hiermee sluit ik dit punt af, wie wil wat zeggen over ...."
- h. *Iedereen aan bod laten komen*. Ook hierin heb je als voorzitter de leiding. Wanneer je merkt dat bepaalde personen weinig aan het woord zijn kun je ze direct aanspreken. Bijvoorbeeld: Karel, wat kun jij hier nog over zeggen? Petra, heb je hier nog wat aan toe te voegen? Martin, wat is jouw mening hierover? Elsa, heb jij dat ook gemerkt? Zo kun je ook iemand die erg op de voorgrond treedt wat minder ruimte geven. Bijvoorbeeld: "Simon, bedankt voor je informatie (of kleine samenvatting), ik wil nu graag de mening van een ander horen." Of "Krista, je hebt een heleboel verteld, nu wil ik graag horen of de anderen dat ook zo hebben gezien."
- i. *De discussie op gang brengen*. Wanneer het dreigt een vraag-en-antwoordspel te worden kun je de onderlinge discussie stimuleren door vragen als: "Wat vind jij daarvan?" of "Is het dan zo dat iedereen ....?". Ook kun je een stelling poneren. Bijvoorbeeld: "Dit is het beste moduleonderdeel/project tot nu toe".

### *Samenvatten*

Wat ook goed helpt, is om tussendoor even de meningen samen te vatten (dit is ook prettig voor de notulist). Dit kan je bijvoorbeeld doen voordat je overgaat op een volgend onderwerp. Je herhaalt kort en in je eigen woorden wat er door de panelleden gezegd is. Hiermee controleer je gelijk of je goed begrepen hebt wat iedereen heeft gezegd. Als dit niet het geval is, kun je op dat moment nog om extra duidelijkheid vragen. Wanneer het gesprek voorbij is, wordt dit namelijk een stuk lastiger.

### *Doorvragen*

Een derde puntje is doorvragen, dit is een van de verschillende typen vragen die je kunt stellen. De verschillende typen worden hieronder uitgelegd:

### **Typen vragen**

Tijdens een gesprek kun je verschillende soorten vragen stellen. Hieronder staan een aantal voorbeelden.

- *Open vragen*  
Vragen waarop een scala aan antwoorden mogelijk zijn, ze stimuleren de ander tot praten.  
Bijvoorbeeld: Hoe ging het dan, Wat gebeurde er, Wat vond je daarvan?
- *Gesloten vragen*  
Hiermee krijg je zeer gerichte informatie en er is maar een kort antwoord mogelijk. Bijvoorbeeld:  
Heb je meer of minder gestudeerd dan de tijd die ervoor stond, was de docent voldoende beschikbaar?
- *Vragen om concreetheid*  
Wanneer een antwoord vaag blijft kun je doorvragen. Bijvoorbeeld:  
Vrg: Wat vond je van het kwartiel?  
Antw: Wel aardig  
Vrg: Wat vond je goed aan het kwartiel en wat vond je niet goed?
- *Vragen om onderbouwing*  
Wanneer je alleen een mening krijgt kun je op zoek gaan naar de feiten op grond waarvan die mening tot stand is gekomen. Bijvoorbeeld:  
Vrg: Wat vond je van de begeleiding?  
Antw: Waardeloos  
Vrg: Wat deed de begeleider dan wel of niet?
- *Vragen om nuanceren*  
Zeker bij extreme antwoorden dien je duidelijkheid te krijgen. Bijvoorbeeld:  
Vrg: Wat vond je van de begeleiding?  
Antw: De docent was er nooit  
Vrg: Was die er echt nooit?

### **Omgaan met verschillende panelleden**

Binnen het panel van studenten zijn verschillende types en karakters. Hier moet je als voorzitter van het gesprek mee om gaan. Types die je kunt tegenkomen zijn:

#### *De 'fanatieke student'*

Er is altijd wel één student met een felle mening en die deze ook heel graag over wil brengen. Let er op dat dit niet de mening hoeft te zijn van alle studenten. Hoe ga je hier mee om?

- Geef andere studenten bewust de beurt, vraag gericht aan ander studenten wat ze ervan vinden.
- Geef tijdens het gesprek aan dat je ook andere studenten aan het woord wilt laten. (“Ik kom zo bij je terug, maar wil graag eerst even weten wat ... vindt”).
- Noteer om hoeveel studenten het gaat die deze mening van de fanatieke student delen (in de verslaglegging).

#### *De ‘stille student’*

Sommige studenten vinden het lastig om tijdens een discussie hun zegje te doen. Dit betekent niet dat hun mening minder belangrijk is! Als voorzitter moet je deze student actief in het gesprek betrekken. Dit kan op de volgende manieren:

- Stel gerichte vragen specifiek aan de desbetreffende student.
- Als iemand anders zijn mening heeft gegeven vraag dan de ‘stille’ student om hierop te reageren.

#### *De ‘jaknikker’*

Ook zijn er studenten die het overal mee eens zijn en dus eigenlijk weinig toevoegen aan het gesprek. Dit zou jammer zijn, dus als voorzitter moet je hier op inspelen.

- Vraag deze student waarom hij het ergens mee eens is
- Laat hem vertellen op welke gebeurtenissen (observaties) hij deze mening baseert
- Vraag naar suggesties, hoe zou het dan beter zijn?

#### *De ‘dwarsliggende student’*

Sommige studenten zijn het nergens mee eens en zijn dus het tegenovergestelde van de ‘jaknikkers’. Toch kan je deze studenten op dezelfde manier aanpakken. Dus:

- Vraag deze student waarom hij het ergens mee oneens is
- Laat hem vertellen op welke gebeurtenissen (observaties) hij deze mening baseert
- Vraag naar suggesties, hoe zou het dan beter zijn?

#### *De ‘negatieve student’*

Soms geeft een student alleen maar negatief commentaar, dit kan de rest van de groep vervolgens helemaal meetrokken waardoor er een klaagsfeer ontstaat. In de volgende paragraaf wordt hier verder op ingegaan.

### **Negatieve feedback**

Tijdens een evaluatiemoment en vooral tijdens een panelgesprek waar allemaal studenten bij elkaar zitten kan er wel eens heerlijk ongefundeerd veel kritiek geleverd worden. Het krijgen van kritiek is helemaal niet erg, dat zorgt juist voor verbeterpunten. Maar soms merk je dat het gesprek in een negatieve spiraal naar beneden gaat, waar alleen maar negatieve feedback wordt gegeven en alles helemaal verkeerd is.

Probeer als voorzitter het gesprek weer de positieve kant op te krijgen, zodat de evaluatie niet alleen maar negatief is maar ook suggesties en positieve elementen bevat. Hieronder staan een aantal tips:

- Geef vooraf aan het gesprek aan dat het niet gaat om destructief negatief commentaar leveren, maar dat je juist op zoek bent naar verbetering.
- Suggesties laten geven voor verbetering
- Positieve bewoording gebruiken in de vragen (niet wat vond je van, maar wat ging goed?)
  - Let op dat je niet suggestief gaat vragen (dit vond je vast goed omdat ..., toch?)

## TIPS VOOR DE NOTULIST

De taak van een notulist is om van een vergadering een ordelijke en relevante samenvatting te geven. Tijdens de vergadering komt het aan op goed luisteren en opschrijven wat voor alle deelnemers straks het belangrijkste is om te weten. Na de vergadering moet de notulist dat kort en bondig formuleren zodat iedereen weet wat er is besproken.

### Van tevoren:

- Zorg er voor dat je beschikt over de agenda.
- Zorg dat je op een plek zit waar je iedereen goed kunt zien en verstaan.
- Bereid je goed voor en weet wat er gewenst is qua verslag. Ga na wie er allemaal deelnemen aan de vergadering. Wie is de voorzitter? Je kunt eventueel naambordjes bij de deelnemers plaatsen.

### Bij aanvang

- Neem niet zelf aan de vergadering deel. Wees onafhankelijk. Bovendien is het een zware belasting om zowel te moeten schrijven als meedenken.
- Noteer eerst wie aanwezig zijn en vermeld altijd de datum van de vergadering, de naam van de voorzitter, het jaar en de module waarover het panelgesprek gaat.

### Tijdens het panelgesprek

- Schrijf geen hele zinnen maar gebruik telegramstijl en steekwoorden.
- Beperk je tot hoofdzaken: wie zegt wat (initialen), wie moet wat doen. Belangrijk zijn zaken als data, hoeveelheden, namen, producten, et cetera.
- Houd voor ogen dat bij één onderwerp meerdere meningen worden gegeven.
- Als je niet verstaat wat iemand zegt, mag je diegene altijd vragen om zijn antwoord of toelichting te herhalen. Je kunt ook de voorzitter vragen om hetgeen wat besproken is, kort samen te vatten. Een goede voorzitter doet dit uit zichzelf.
- Werk overzichtelijk: maak een duidelijk onderscheid tussen de verschillende onderdelen van de vergadering.
- Leer jezelf een stijl aan waarbij je met kopjes werkt.
- Noteer steeds om welk agendapunt het gaat.
- Blijf objectief en laat je eigen mening achterwege.

## VERSLAGLEGGING

### Wat moet er in het verslag?

De evaluatie onderwerpen van het gesprek vormen het uitgangspunt voor de structuur van het verslag. Dit zijn de onderwerpen die je tijdens het panelgesprek hebt besproken (bijvoorbeeld inhoud, uitvoering, toetsing, materialen etc.).

Het is belangrijk dat het evaluatieverslag een duidelijk geheel vormt en dat het onderscheid tussen meningen, observaties en suggesties (MOS) duidelijk naar voren komt.

Dat kan je op twee manieren doen:

- Eerst de mening weergeven en daarna de observatie waarop de mening berust en vervolgens de suggestie. *Bijvoorbeeld:* De studenten vonden het een rommelige module (mening) omdat de roosters tussentijds werden veranderd (observatie), de veranderingen moeten beter gecommuniceerd worden (suggestie).
- Eerst de observatie weergeven, daarna tot welke mening en suggestie dat heeft geleid. *Bijvoorbeeld:* De rooster werd gedurende de module veranderd (observatie), dit maakte de module rommelig (mening), tijdens de module zouden er geen veranderingen meer aangebracht moeten worden (suggestie).

Soms worden er door de studenten aanbevelingen gedaan zonder aan te geven waarom of wat het probleem is. Het is belangrijk dat je als gespreksleider dan doorvraagt, anders kun je de suggestie niet overnemen. Want:

- wanneer studenten hebben aangegeven dat ze een module rommelig vinden zonder observatie erbij is de oorzaak van de mening niet duidelijk.
- voor een aanbeveling zonder probleem (waarvoor het een oplossing moet bieden) is het niet duidelijk waarom iets aangepast moet worden.

Let op: een panelgesprek is een steekproef, houd hier rekening mee in het verslag.

Gebruik aanzetten als:

Alle panelleden vonden .....

De meerderheid vond .....

Enkele panelleden vonden .....

Eén panellid vond .....

Sommigen vonden .....en anderen vonden .....

Tips voor de verslaglegging:

- Focus op het doel van de evaluatie;
- Blijf tijdens het schrijven van het verslag neutraal, laat je niet beïnvloeden door je eigen mening en/of voorkeur;
- Baseer de conclusies op resultaten uit de evaluatie. Betrek wetenschappelijke theorie en eigen kennis van het onderwerp van de evaluatie niet in de conclusies.
- Ook iets wat goed is verlopen, kan een aanbeveling krijgen. Bijvoorbeeld dat het zo moet blijven. Dit is ook belangrijk om op te nemen.