

Implementatiewijzer

Reflectief Samen Werken



Colofon

Auteurs

Jessy Berkvens & Bauke Koekkoek

Vormgeving

www.infographic-designer.nl

Uitgave

Lectoraat Onbegrepen gedrag Zorg & Samenleving (OZS) van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN), mei 2020

Financiering

Mede mogelijk gemaakt door ZonMW, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en projectpartners

Copyright

Het vermenigvuldigen en delen van de informatie in deze uitgave is toegestaan met bronvermelding en na afstemming met de auteur(s)

Citeren als:

Berkvens, J. & Koekkoek, B. (2020). Implementatiewijzer Reflectief Samen Werken. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Inhoudsopgave

Waarom deze implementatiewijzer?	4
Waarom Reflectief Samen Werken?	4
Wat is Reflectief Samen Werken?	5
Implementatie vooraf	5
De startklaar-stappen voor het team	7
Implementatie tijdens	8
1. Startbijeenkomst	8
2. Vervolgtraject	9
Implementatie vervolgens (verankering/borging)	11
Ondersteunend materiaal	12
Bijlage 1: Artikel Reflectief Samen Werken	12
Bijlage 2: Format werkbegeleiding – leren door te doen	21
Bijlage 3: Format werkbegeleiding – reflecteren op het doen	23
Bijlage 4: Werkblad werkbegeleiding	25

Waarom deze implementatiewijzer?

Op een andere manier gaan werken in de psychische zorg is voor professionals vaak (erg) lastig. Daarbij is dus ondersteuning nodig, vanuit collega's en organisatie. Deze implementatiewijzer wil hulpverleners, leidinggevenden, innovatoren en anderen ondersteunen bij de implementatie van Reflectief Samen Werken (RSW). RSW helpt om mensen in psychische problemen, hun naasten en hulpverleners echt te laten samen werken. Wie erover leest of hoort denkt snel 'dat doe ik al' en vaak klopt dat. Veel principes zijn al aanwezig in het handelen van hulpverleners, maar het is niet eenvoudig om daaraan echt trouw te blijven. Dat trouw blijven is niet iets dat iedere hulpverlener alleen kan of hoeft te doen: als RSW verankerd is in het dagelijkse werkproces en de organisatie slagen hulpverleners daarin veel beter.

Deze implementatiewijzer geeft daarom informatie over de benodigde stappen om RSW te verankeren. De implementatiewijzer laat op instructieniveau zien:

- wat vooraf nodig is voor de organisatie en teams om te starten met RSW
- wat tijdens nodig is met het team om kennis en ervaring op te doen
- wat vervolgens nodig is om deze kennis en ervaring te bestendigen.

Waarom Reflectief Samen Werken?

RSW is bedoeld om gelijkwaardig en doelgericht samenwerken tussen de hulpverlener, cliënt en naasten te verbeteren. Hulpverleners weten wel wát er nodig is in een samenwerking, namelijk contact maken, aansluiten, meebewegen, niet oordelen etc. Maar ze weten niet altijd hoe ze dat moeten doen in situaties waarin het moeilijk is om contact te maken of aansluiting te vinden. Cliënten of naasten weten misschien ook niet hoe ze aansluiting kunnen vinden met de hulpverlener. Vaak komt in gesprekken tussen deze gesprekspartners (hulpverlener, cliënt en naasten) de toon of het gedrag van elkaar helemaal niet aan bod, alleen de inhoud. Zij spreken dan dus niet uit wat ze werkelijk denken en vinden.

Voor hulpverleners is het niet vanzelfsprekend dat zij aandacht hebben voor de relatie en tegelijkertijd doelgericht samenwerken in de begeleiding of behandeling. Vaak is de aanpak al bepaald en vergeet de hulpverlener met de cliënt en naasten af te stemmen en te onderhandelen over deze aanpak. Zij spreken dan bijvoorbeeld onvoldoende af hoe ze gesprekken met elkaar willen voeren, hoelang ze dat zo blijven doen en met welk doel. Vooral bij afwezigheid van naasten weet de hulpverlener niet altijd wie er allemaal al betrokken is bij de cliënt en hoe zij met elkaar kunnen samenwerken in de begeleiding of behandeling.

Wat is Reflectief Samen Werken?

In de afgelopen jaren is duidelijk geworden dat RSW niet zozeer een methode of methodiek is maar een basismodel van de interactie tussen gesprekspartners. RSW is namelijk niet inhoudelijk uitgewerkt zoals bij diverse andere methodieken wel het geval is, maar biedt een kader voor begeleiding of behandeling. De gesprekspartners krijgen hiervoor een aantal praktische bouwstenen aangereikt om gelijkwaardig en doelgericht samen te werken.

De bouwstenen helpen bij het opbouwen van gesprekken, het herkennen van diverse fases in begeleiding of behandeling en toepassen van interventies per fase. Daarnaast zijn in RSW bouwstenen opgenomen die gesprekspartners helpen om uit te spreken wat er op betrekkningsniveau gebeurt. Werken met de bouwstenen van RSW helpt in het maken van échte verbinding, maar wel duidelijk en doelgericht. Daarmee zal de verantwoordelijkheid die doorgaans bij de hulpverlener ligt, verschuiven naar een gezamenlijke verantwoordelijkheid tussen hulpverlener, cliënt en naasten. Verder uitleg over RSW in bijlage 1.

Implementatie vooraf

Interesse in RSW kan zowel ontstaan bij een team(lid) als een directeur of manager in een organisatie. Zowel op organisatorisch- als op teamniveau is het belangrijk om een aantal stappen te zetten voor succesvol implementeren van RSW. Voor de organisatie is het belangrijk om te beseffen en te omarmen dat:

1. Reflectief Samen Werken een leertraject is

Implementatie van RSW is alleen succesvol als het een karakter heeft van een leer- of oefentraject met vaste terugkerende reflectiemomenten.

2. Ontwikkelen gezamenlijk met elkaar en cliënt -naasten gebeurt

De organisatie wil investeren in de samenwerking tussen hulpverlener, cliënt en naasten. Het is daarmee een bewuste keuze dat het perspectief van de cliënt en naasten leidend is. De organisatie draagt verantwoordelijkheid voor een structurele borging.

3. Een kartrekker en teamcoach betrokken zijn

Een procesbegeleider en ervaringswerker begeleiden het leertraject. Daarnaast is het voor verankering nodig dat iemand de rol van de kartrekker krijgt. Dit is iemand binnen of dichtbij het team die zorgt dat RSW op de agenda blijft. Het is belangrijk dat de kartrekker ambitie heeft in het verbeteren van de samenwerking met cliënten en naasten (bij voorkeur is dit een ervaringsdeskundige). De kartrekker is aanspreekpunt voor de procesbegeleider en ervaringswerker en wordt door hen naar behoefte gecoacht en ondersteund. Als teams een

teamcoach tot hun beschikking hebben is het nodig om deze te betrekken bij het leertraject. De teamcoach heeft in het leertraject aandacht voor de teamdynamiek. De teamcoach zal met name tijdens de werkbegeleiding ondersteunend zijn aan het team om indien nodig de onderlinge samenwerking te thematiseren. Onderlinge samenwerking en samenwerking met cliënt/naasten lopen namelijk vaak parallel aan elkaar.

4. Een aantal basiscompetenties nodig zijn

Om te zorgen dat RSW aansluit bij de ontwikkeling van teams binnen de organisatie zijn deze basiscompetenties nodig:

- methodisch werken aan en met een begeleidingsplan
- het begeleidingsplan integreren in gesprekken
- reflecteren op de samenwerking in intervisie/supervisie of andere vorm van reflectie
- globale overeenstemming over de bovengenoemde methodische samenwerking

5. Tijd geïnvesteerd kan worden

Deelname aan het leertraject kost tijd. Deze tijd moet geïnvesteerd kunnen worden:

- Een startbijeenkomst 2 dagdelen
- Werkbegeleiding 1,5 uur per maand
- Voorbereiding werkbegeleiding 1 uur per maand
- Eigen investering: zoals reflecties met collega's en zelfreflecties over de samenwerking. Daarbij geldt hoe meer tijd er wordt geïnvesteerd hoe meer rendement het oplevert.

De stappen

Een team doorloopt een aantal startklaar-stappen voorafgaand aan de implementatie van RSW. Deze startklaar- stappen komen overeen met de fases van RSW in het samenwerkingsproces tussen de gesprekspartners namelijk: de contactfase, de ambitiefase en de werkfase. Het team stelt elkaar verdiepende vragen over de wens om RSW te implementeren en te verankeren.

De startklaar-stappen voor het team

De procesbegeleider doorloopt de drie stappen met het team:

STAP 1. CONTACTFASE

Allereerst is het nodig dat een team met elkaar inventariseert of er een ontwikkelbehoefte is in samenwerken met cliënt en naasten en welke verwachtingen er leven. De vragen aan het team zijn gericht op de thema's:

- Motivatie bij de individuele teamleden
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid
- Voldoende veiligheid in het team
- Verwachten cliënten/naasten in de samenwerking

STAP 2. AMBITIEFASE

Zodra het team gezamenlijk heeft besloten dat er voldoende afstemming met elkaar is in de contactfase spreken ze naar elkaar uit welke ambitie zij met elkaar hebben. De vragen aan het team zijn gericht op de thema's:

- Wat volgens cliënten/naasten verbeterd kan worden?
- Wat het team zelf graag wil verbeteren?
- Wat het team wil dat leertraject hen oplevert?

STAP 3. WERKFASE

Als stap 2 goed met elkaar is doorlopen dan kan het leertraject van start gaan. Dan is het leertraject is de werkfase.

Implementatie tijdens

Het leertraject

Het leertraject bestaat in ieder geval uit twee onderdelen die elkaar opvolgen om tot een verdieping te komen. Het eerste onderdeel is een startbijeenkomst, het tweede onderdeel is werkbegeleiding. De werkbegeleiding dient als structureel onderhoud van de getrainde onderdelen uit de startbijeenkomst.

1. STARTBIJEENKOMST

In de startbijeenkomst maken deelnemers kennis met de basis van RSW. Op hoofdlijnen kan een team het volgende verwachten van de startbijeenkomst:

Inhoud

- Gebruiken van bouwstenen voor een gesprek
- Herkennen van begeleidingsfasen
- Kennismaken met metacommunicatie
- Kennismaken met samenwerken in en – met een context (naasten)

Vorm

- Samen leren door te doen en hierop te reflecteren met behulp van oefenen in o.a. gesimuleerde situaties en korte dynamische opdrachten.
- De startbijeenkomst wordt gestructureerd door de bouwstenen voor een gesprek waarin vooral ruimte is voor het inbrengen van eigen gespreksthema's. Dit vraagt om een actieve rol van de deelnemers/team.

Rollen

- | | |
|-----------------------------------|---|
| De ervaringswerker | <ul style="list-style-type: none">• Deelt cliëntervaringen• Maakt handelingspatronen bespreekbaar |
| De procesbegeleider | <ul style="list-style-type: none">• Faciliteert het proces• Koppelt input uit de groep aan theorie met behulp van praktijkvoorbeelden |
| De kartrekker en teamcoach | <ul style="list-style-type: none">• Ondersteunt bij een prettige en veilige sfeer in de groep• Helpt het team met het bespreekbaar maken van relevante thema's |

Benodigheden

- Een gedeeld gevoel van veiligheid waardoor mensen met elkaar kunnen leren
- Verwachtingen en verbetervragen uit de startklaar-stappen
- Lerende en onderzoekende houding van de ervaringswerker en procesbegeleider: ze zijn een levend voorbeeld van RSW en ze reflecteren met de groep en elkaar op blinde vlekken

2. VERVOLGTRAJECT

In het vervolgtraject vindt reflectie plaats op de getrainde onderdelen van de startbijeenkomst in de vorm van werkbegeleiding. De werkbegeleiding kan op twee manieren ingericht worden: leren door te doen óf reflecteren op het doen. Beide varianten zijn hieronder uitgewerkt. Op hoofdlijnen kan een team het volgende verwachten van het vervolgtraject:

Inhoud

- Leren door te doen: het team oefent samen door een interactie tussen hulpverlener, de cliënt en/of naasten uit te spelen en reflecteert hier vervolgens uitgebreid op met elkaar.
- Reflecteren op het doen: het team reflecteert samen op de houding van de hulpverlener en wat deze houding voor invloed heeft op de samenwerking.

Vorm

- Voor beide varianten van het vervolgtraject is een format beschikbaar waarin het team een aantal gestructureerde en (in tijd) afgebakende stappen met elkaar doorloopt met een duidelijke rolverdeling voor iedereen. Zie hiervoor bijlage 3 en 4.
- Oefening en reflectie gaat over de hulpverlener in het hier en nu vanuit een actuele reflectievraag.
- Het vervolgtraject wordt geïmplementeerd binnen bestaande reflectiemomenten zoals intervisie of groepscoaching.

Rollen

- | | |
|-----------------------------------|--|
| De ervaringswerker | <ul style="list-style-type: none">• Verplaatst zich in het perspectief van de cliënt• Maakt handelingspatronen bespreekbaar |
| De procesbegeleider | <ul style="list-style-type: none">• Ondersteunt de kartrekker op verzoek en daar waar nodig• Begeleidt het vervolgtraject een aantal keren maar zorgt dat het team dit hierna zelf kan verankeren |
| De kartrekker en teamcoach | <ul style="list-style-type: none">• Thematische team dynamische processen• Zorgt voor voldoende veiligheid binnen het team• Verbindt de inhoud van de werkbegeleiding aan coaching etc. |

Benodigheden

- Een kartrekker werkt samen met de procesbegeleider en ervaringswerker toe naar een verankering van RSW.
- De ervaringswerker en procesbegeleider benoemen interactiepatronen, maar schrijven niet voor wat er mee moet gebeuren dat is de rol van het team zelf.
- De kartrekker stelt zichzelf ook lerend en onderzoekend op, evenals de procesbegeleider en ervaringswerker.

Implementatie vervolgens (verankering/borging)

Inmiddels is duidelijk dat er voor RSW meer nodig is dan een organisatie die 'een training inkoopt'. Als (een team binnen) een organisatie een keuze voor RSW maakt, dan is er pas echt merkbaar effect wanneer de training gekoppeld wordt aan structurele werkbegeleiding.

De moeilijkste taak voor een team is consequent te blijven werken met de bouwstenen van RSW. Wanneer hulpverleners weer overgaan tot de orde van de dag is de kans aanwezig dat er alleen een fractie van de getrainde onderdelen is blijven hangen bij hulpverleners. De grootste uitdaging is dus het blijven toepassen van de bouwstenen in de samenwerking, en die als natuurlijk en vanzelfsprekend te gaan ervaren.

Deze taak is alleen haalbaar als hulpverleners in het team met elkaar, de cliënt en naasten blijven reflecteren. Hierbij ligt de nadruk vooral op het handelen van de hulpverlener zelf, in interactie met de ander. RSW structureel doorvoeren in bestaande reflectiemomenten zoals intervisie of groepscoaching zal de verankering in ieder geval vergemakkelijken, mits teams het gevoel hebben dat zij profiteren van de bouwstenen van RSW. Dan kunnen daarbij geheugensteuntjes helpen zoals een 'omdenk-belletje' (dat is een belletje waar je op kan tikken als RSW niet meer onder de aandacht is), een poster of pocketkaartjes.

We hebben ontdekt dat het goed uitvoeren van RSW van hulpverleners inspanning vraagt. RSW blijven prioriteren is daarom niet perse gemakkelijk. Dat is begrijpelijk en ook menselijk, gezien de kwetsbaarheid en openheid die van teamleden wordt gevraagd. Een aantal acties kunnen helpen om RSW toch te blijven prioriteren:

- De procesbegeleider en ervaringswerker verschuiven hun rollen tijdens de werkbegeleiding zo snel als mogelijk naar het team. Het team wordt daarmee eigenaar van de werkbegeleiding en de procesbegeleider en ervaringswerker nemen hier steeds meer afstand van.
- De kartrekker blijft het team alert houden op RSW.
- De procesbegeleider en/of ervaringswerker worden naar behoefte door een team geconsulteerd.

Methodisch samenwerken is een doorlopend leerproces dat nooit helemaal te 'beheersen' is. In principe is niets 'fout' want hulpverleners kunnen zich altijd weer herstellen in een volgend contact. Waar het vooral om gaat is dat gelijkwaardig samenwerken een voorwaarde is voor hulpverlening. Door te investeren in RSW werken teams dus samen naar de essentie van hun taak in het verlenen van hulp.



Bijlage 1: Artikel Reflectief Samen Werken

Dit is hoofdstuk 2 van de artikelenbundel methodisch werken aan verbindingen bij psychische problematiek; op zoek naar een match.

Reflectief Samen Werken als basis voor (langdurige) begeleiding

Jessy Berkvens en Bauke Koekkoek

Praktijkvraag

Al lange tijd weten we dat de samenwerkingsrelatie tussen cliënt en hulpverlener, ook wel genoemd '(werk)alliantie' of 'therapeutische relatie', belangrijk is en een groot deel van het herstel van de cliënt bepaalt¹. Hoe dit precies in elkaar zit weten we, ondanks het nodige onderzoek, helaas nog niet. Inzet van dezelfde interventies en methoden door verschillende hulpverleners leidt tot verschillende resultaten: zowel succes als een moeizaam contact met mogelijk uitval. Vaak wordt een moeizaam contact of uitval gewijd aan een ontbrekende 'klik', maar wat er zich werkelijk tussen hulpverlener en cliënt afspeelt is niet helder. De wijze waarop iemand met een ander omgaat is blijkbaar een minstens zo bepalende factor als de methode of interventie die een hulpverlener inzet².

De factoren die een succesvolle samenwerkingsrelatie of 'klik' bepalen bevinden zich op verschillende niveaus: op dat van de cliënt, van de hulpverlener, van hun onderlinge interactie maar ook in de context van hun contact. We geven enkele voorbeelden. De cliënt die veel negatieve ervaringen heeft met het vertrouwen van mensen is vaak terughoudend in het aangaan van een band met een hulpverlener. Die hulpverlener kan zelf juist erg doelgericht en snel zijn, en ook op die manier te werk gaan. Wanneer cliënt en hulpverlener onvoldoende aandacht hebben voor deze verschillende ideeën of verwachtingen over de samenwerking, dan ontstaat er niet zomaar een 'klik'. Ook is de context waarin cliënt en hulpverlener contact met elkaar hebben van invloed: is er ruimte om een contact te laten 'groeien', is het mogelijk om – zonder ingewikkelde procedures – een andere hulpverlener in te zetten als één van beiden vindt dat het niet klikt, of is er in een team juist nauwelijks aandacht voor deze match? Niet alle bovengenoemde factoren zijn (makkelijk) beïnvloedbaar door de hulpverlener zelf. Diens eigen houding en de interactie echter wel, net als de context in zekere mate.

Bestaande sociaal agogische en behandelmethodieken bieden vooral veel structuur en houvast die het begeleidingstraject doelgericht inrichten. Maar methodisch en doelgericht werken zonder reflectief te kijken naar de relatie, leidt juist tot een geringe kans op een effectieve samenwerking. Anderzijds wordt de focus op 'een goed contact' soms als hét werkzame bestandsdeel van het hulpverleningsproces gezien, waardoor de hulpverlener met de cliënt vooral investeert in het opbouwen en onderhouden van een vertrouwensrelatie. In deze situaties mist het begeleidingstraject doelen en acties. Het risico van doelloos

met elkaar in gesprek zijn ligt op de loer. Er ligt daarom een uitdaging voor hulpverleners om én te werken aan een constructieve werkrelatie, maar tegelijkertijd óók methodisch en gestructureerd te werken naar doelen. Deze twee fundamentele competenties, en balans daarin, zijn cruciaal om methodisch samen te werken.

De Praktijkkwestie is dus dat de werkrelatie voor een groot deel bepaalt of het begeleidingstraject slaagt, terwijl hulpverleners vaak onvoldoende weten hoe ze de werkrelatie positief kunnen beïnvloeden en daardoor de samenwerking methodisch kunnen inrichten. De kans op een geslaagd begeleidingstraject wordt hiermee verkleind. Een moeizame samenwerking belemmert namelijk het herstelproces van de cliënt. Zou daarmee de hulpverlener dan eigenlijk de belemmerende factor voor het herstelproces zijn?

Casus - start

Dhr. Boom is een alleenstaande man van 58 jaar. Ilse begeleidt dhr. Boom sinds drie maanden. Zij werkt voor een organisatie voor die beschermd wonen biedt, door middel van begeleiding aan mensen met psychische problemen in het toewerken naar herstel op levensgebieden zoals wonen, werk en sociaal welbevinden. Meneer Boom komt bijna niet buiten, hij vindt het lastig om onder de mensen te zijn dus zit hij liever voor de tv en achter de computer. Hij gaat ook niet graag naar de supermarkt waardoor hij bijna nooit eten in huis heeft. Hij bestelt vaak eten dat bezorgd wordt. Dhr. Boom hecht geen waarde aan uiterlijke verzorging, douchen vindt hij niet prettig en doet hij zelden. Zijn wasmachine is kapot en hij heeft geen geld voor een reparatie (dat gaat allemaal op aan eten). De lege pizzadozen stapelen zich op en inmiddels lopen er ook muizen rond in huis. Dhr. Boom zegt geen familie, vrienden of bekenden te hebben waar hij nog contact mee heeft. Hij mist het contact met zijn dochter maar de band herstellen lijkt geen goed idee. Zijn dochter heeft hem namelijk al een aantal keren bestolen of op andere wijze misbruik van hem gemaakt. Ilse heeft grote moeite om met Dhr. Boom in contact te komen en te blijven. Hij doet de deur meestal niet open, vaak ligt hij nog in bed. Telefonisch is hij moeilijk te bereiken. De keren dat er contact is, hebben Ilse en hij een vriendelijke omgang met elkaar. Ze praten dan over allerlei zaken zoals tv-programma's en het weer, dat vindt dhr. Boom wel prettig. Ilse probeert wel eens iets te zeggen over het huishouden en zijn uiterlijke verzorging, maar daar heeft hij geen boodschap aan. Hij brengt het gesprek dan snel op voor hem veilige gespreksthemas. Dhr. Boom geeft aan dat hij de bezoeken van Ilse wel fijn vindt, dan heeft hij even iemand om tegen te praten.

Ilse maakt zich zorgen om de situatie en weet niet hoe ze hiermee om moet gaan. Ze is bang dat ze het summiere contact dat er nu is op het spel zet wanneer ze de, in haar beleving, schrijnende situatie ter discussie stelt. Ze maakt zich zorgen over de steeds ongezondere leefomgeving van Dhr. Boom en de wijze waarop hij zich isoleert van anderen. Soms krijgt ze hem wel in actie door samen wat huishoudelijke taken uit te voeren. Er gebeurt dan in ieder geval iets.

Beschikbare kennis over deze praktijkkwestie

Uit de inleiding en bovenstaande casus blijkt al wel dat het heel eenvoudig klinkt om een goede werkrelatie te krijgen en aan doelen te werken, maar dat die twee in de praktijk niet altijd makkelijk samen gaan. Frustraties, onbegrip en uiteindelijk vastlopende contacten liggen dan op de loer bij zowel client als hulpverlener. Om dat te voorkomen stellen we hier

Reflectief Samen Werken (RSW) voor. RSW is een doorontwikkelde en tegelijkertijd vereenvoudigde versie van Interpersoonlijke Sociaal Psychiatische Begeleiding, afgekort ISPB3 (zie ook hoofdstuk 3): een begeleidingsmethode specifiek bedoeld voor ‘moeilijke’ interacties. Na een aantal implementatietrajecten van ISPB en vele trainingen bleek dat de kern hiervan voor meer dan alleen ‘moeilijke’ interacties bruikbaar is. Deze kern is daarom in RSW verder uitgewerkt. Als onderlegger voor methodisch samenwerken kent RSW drie generieke elementen, namelijk: bouwstenen voor een gesprek, bouwstenen voor het faseren van het begeleidingstraject en bouwstenen voor (meta)communicatie.

Basishouding

Voor gebruik van de bouwstenen van RSW is voorwaarde dat de hulpverlener een basishouding heeft van ‘niet-wetend’ zijn en willen leren van de ander(en). Alleen zo kan een hulpverlener op een onderzoekende manier onderwerpen bespreken, zonder oordeel. Het vraagt openheid naar die ander te luisteren, te kijken en samen te analyseren. De hulpverlener is dan in staat om te leren van die ander, ook wel genoemd ‘learning from one step behind’⁴. Deze basishouding is alleen mogelijk als er sprake is van besef, zelfreflectie en lef bij de hulpverlener. Met besef bedoelen we het vermogen om te ontdekken wat het eigen aandeel is in een interactie. Met zelfreflectie bedoelen we het kunnen analyseren welke eigen (voor)oordelen en (pijnlijke) gevoelens van invloed zijn op de werkrelatie. Met lef bedoelen we het aandurven om de werkrelatie ter sprake te brengen en daarin ook kwetsbaar durven zijn. Effectief methodisch samenwerken lukt alleen wanneer een hulpverlener besef, zelfreflectie en lef inzet in het begeleidingstraject.

Deze basishouding geldt niet alleen voor de samenwerking met de cliënt, maar ook voor de samenwerking met naasten. In het contact met naasten kunnen eigen (voor)oordelen en (pijnlijke) gevoelens vaak onbewust leiden (ook) tot een ineffectieve samenwerking of een situatie waarbij effectieve samenwerking uitblijft. Dit terwijl de sociale context van een cliënt, en nauw betrokken personen (of het gemis daaraan) in het leven van een client juist van grote invloed kan zijn⁵. Hieronder bespreken we stapsgewijs de drie typen ‘bouwstenen’.

Toegepaste kennis

Bouwstenen voor een gesprek

RSW biedt een methodische opbouw van een gesprek met cliënt en naasten. Deze bouwstenen helpen om een gesprek op een voorspelbare manier vorm te geven, waardoor er meer aandacht kan zijn voor de inhoud. De regie voor het gebruik van de bouwstenen ligt aanvankelijk bij de hulpverlener, maar verschuift zo veel en snel mogelijk naar de cliënt, hulpverlener en (indien fysiek aanwezig) naasten samen. Belangrijke gespreksonderwerpen komen cyclisch terug in gesprekken waardoor korte termijn (gespreksonderwerpen van vandaag) verbonden wordt aan langere termijn (doelen of wensen voor toekomst).

Aan het begin van het gesprek wordt door de hulpverlener gevraagd welke onderwerpen belangrijk zijn om te bespreken. De traditionele ‘hoe gaat het?’-vraag wordt niet gesteld omdat die kader geeft aan het gesprek (maar wel veel vrijheid aan de cliënt). Het hier-en-nu kan gaan overheersen waardoor er te weinig aandacht is voor de lange termijn doelen. De bouwstenen voor het gesprek helpen met het bouwen aan een doelgerichte samenwerking zodat ook ‘letterlijk’ binnen gesprekken ruimte ontstaat voor reflectie op de werkrelatie.

Hieronder beschrijven we de bouwstenen voor een gesprek met een aantal voorbeeldvragen:

Bouwstenen

Terugblik

Gesprekspartners blikken terug op vorige gesprek & op (langer) lopende gespreksonderwerpen/thema's.

- > “Welke onderwerpen van de vorige keer of lopende thema's wil je terug laten komen in dit gesprek?”

Inventarisatie

Gesprekspartners inventariseren en formuleren de gespreksonderwerpen voor vandaag. Iedere gesprekspartner voegt zijn of haar eigen thema's toe aan de agenda.

- > “Wat is belangrijk om het vandaag over te hebben?”

Prioritering

De gespreksonderwerpen worden met elkaar geprioriteerd. Gesprekspartners onderhandelen over de prioritering en hebben aandacht voor de tijd.

- > “Wat doen we eerst? En hoeveel tijd hebben we daarvoor/voor dit gesprek?”

Bespreking

De gespreksonderwerpen worden inhoudelijk besproken. Tijdens dit onderdeel van het gesprek staat zowel de inhoud als de sociale context centraal.

- > “Welke anderen zijn, of voelen zich hierbij betrokken?”

Evaluatie van gesprek en band

Het gesprek wordt geëvalueerd. Tijdens deze evaluatie is er ook aandacht voor de band met elkaar en hoe de interactie tussen elkaar verloopt.

- > “In welke mate hebben we alles besproken?”
- > “In welke mate waren we op elkaar afgestemd?”

Vooruitblik

Gesprekspartners blikken vooruit.

- > “Wat onthouden we voor de volgende keer?”
- > “Wie nemen er de volgende keer deel aan het gesprek?”

(bewerking en uitbreiding van eerdere tabel³⁾)

Bouwstenen voor het faseren van het begeleidingstraject

Naast de bouwstenen voor het gesprek zijn er ook bouwstenen die de fases in het traject weer geven. De gesprekspartners leren verschillende fases te herkennen en ernaar te handelen. Deze fases zijn: de contactfase, ambitiefase en werkfase.

Tijdens de contactfase zoeken gesprekspartners samen naar overeenstemming over de persoonlijke band en de manier waarop zij met elkaar omgaan. In de contactfase:

1. vindt afstemming plaats over hoe de samenwerking vormgegeven wordt;
2. worden kaders vastgesteld over omgang met elkaar in praktische zin: hoe vaak spreken we elkaar? Wat doen we als een afspraak niet door kan gaan? Maar ook in persoonlijke zin: wat vinden we belangrijk in dit contact?
3. wordt de mate van ‘klik’ herhaaldelijk besproken en is er overeenstemming over de ‘wil’ om met elkaar samen te werken. Hiermee wordt zoveel mogelijk ruimte gecreëerd om open en eerlijk te zijn tegen elkaar en deze ruimte ook te ervaren in het contact;
4. wordt het sociaal netwerk in kaart gebracht met een ecogram (of vergelijkbare methode)⁶ en wordt inzichtelijk welke anderen betrokken zijn binnen welke context en hoe belangrijk of steunend dit contact is. Wanneer er voor gesprekspartners voldoende afstemming is op de bovenstaande onderdelen ontstaat er ruimte voor de ambitiefase.

In de ambitiefase wordt duidelijk of er bij de verschillende thema's sprake is van een behoefte (gevoel van, soms onbewust verlangen dat vaak niet concreet of vervangbaar is), een vraag (een thema waar direct iets mee moet gebeuren of antwoord op moet komen) of een wens (iets om naar uit te kijken/iets wat hopelijk ooit gebeurt). Tijdens deze fase reflecteren client en hulpverlener samen op het verschil tussen deze drie dingen. De hulpverlener vraagt door op de thema's, op hoe sterk de ambitie in het realiseren van de behoeften, vragen en wensen. Het gaat dus om de ambitie om daadwerkelijk dingen te realiseren en hoe dat in kleine stappen te doen. Omdat een behoefte vaak een onbewust gevoel is, bestaat het risico dat een hulpverlener zelf in de behoefte gaat voorzien zonder dit te beseffen. Behoeften zijn soms te vertalen in doelen zoals bij behoefte aan veiligheid, dan kan een vertrouwd vangnet een concrete doel zijn. Vragen kunnen vaak via een tussenstap worden vertaald in doelen. Wensen kunnen vaak met kleine stappen worden vertaald in doelen.

Vervolgens wordt concreet overeenstemming gezocht naar waar gesprekspartners naartoe werken. In de ambitiefase:

1. worden haalbare doelen opgesteld³;
2. worden acties opgesteld die nodig zijn om het doel te behalen;
3. worden afspraken gemaakt over de samenwerking met elkaar en anderen in het behalen van de doelen;
4. wordt duidelijk geformuleerd wanneer de acties behaald zijn.

Tot slot wordt er door de gesprekspartners in de werkfase overeenstemming gezocht met elkaar over de taak, dus zij:

1. stemmen samen af hoe en wanneer taken uitgevoerd worden;
2. kennen hun rol en taak en zijn in staat om deze te vervullen;
3. evalueren regelmatig over de acties en doelen en stellen die indien nodig in overleg bij.

Bouwstenen voor (meta)communicatie

Naast deze praktische methodische handvatten is er ook ruimte nodig voor afstemming op elkaar om werkelijke samenwerking te kunnen ontwikkelen⁷. Om dat te kunnen doen moeten de gesprekspartners zich bewust raken van de manier waarop zij met elkaar interacteren. Wanneer het gesprek vooral gericht is op inhoud en dus het betrekkningsniveau niet of onvoldoende bespreekbaar is, gaat energie verloren aan afstemmen op elkaar en het proberen te begrijpen van elkaar. Gesprekspartners werken hard en lopen wellicht op hun tenen, maar komen niet verder in het begeleidingstraject. Het opbouwen en in stand houden van een werkrelatie vraagt daarom om een zekere mate van directheid van de hulpverlener, door bespreekbaar te maken wat de hulpverlener en wellicht ook die ander, bezig houdt tijdens het contact. Vaak is dat de onderlinge relatie. Wanneer directheid in het contact vermeden wordt door de hulpverlener lopen gesprekspartners het risico op schijn-samenwerking. Er lijkt dan sprake te zijn van een goede afstemming terwijl echt contact uit de weg wordt gegaan⁸.

Metacommunicatie is een manier om direct te kunnen zijn naar elkaar. Metacommunicatie betekent dat gesprekspartners naar elkaar uitspreken wat een inhoudelijke boodschap te weegbrengt. Wat iemand inhoudelijk zegt betekent iets op betrekkningsniveau, oftewel 'hoe' de boodschap gebracht wordt en overkomt. Vaak is het betrekkningsniveau te herkennen aan intonatie of aan non-verbale signalen. Uit de boodschap blijkt hoe de gesprekspartners tegenover elkaar staan en wat ze van elkaar vinden. Wat er tegen elkaar wordt gezegd heeft vaak als doel om invloed op de ander uit te oefenen. Deels is dit openlijke informatie, maar deels is dit ook impliciete/verborgen informatie. Er is pas sprake van begrip als een boodschap in grote lijnen op dezelfde manier wordt ontvangen als die is verzonden. Immers, veel misverstanden in interactie met elkaar blijven onopgemerkt en onuitgesproken⁷. Bijvoorbeeld wanneer de cliënt de indruk heeft dat de hulpverlener niet goed luistert en daarom steeds in herhaling valt, wat bij de hulpverlener tot ergernis leidt. De ergernis wordt niet uitgesproken waardoor de cliënt en hulpverlener steeds minder met elkaar verbonden (willen) zijn.

De hulpverlener kan invloed uitoefenen op het contact door adequaat te reageren op (mogelijke) misverstanden: namelijk door het benoemen van discrepanties tussen wat er gezegd wordt en wat er aan de hand is of lijkt te zijn. Om te kunnen metacommuniceren is het

nodig dat de hulpverlener dus opmerkt 'hoe' iets gezegd wordt. De discrepanties tussen wat gezegd wordt en wat er mogelijk bedoeld of gesignaleerd wordt, kan besproken worden op in ieder geval drie manieren:

- **Voelen**

De hulpverlener bespreekt het gevoel dat hij of zij krijgt door hoe die ander iets zegt of doet. De hulpverlener verwoordt zijn of haar eigen gevoelens. Dit gevoel zegt vaak iets over die ander, maar ook over de hulpverlener zelf. Een voorbeeld hiervan: "Ik merk dat ik het lastig vind om begrip voor dit verhaal op te brengen, vooral omdat ik de indruk krijg dat je mij niet alles vertelt. Klopt dat?"

- **Verkennen**

De hulpverlener denkt een incongruente boodschap te signaleren of merkt non-verbale signalen op, en bespreekt deze waarneming. Een voorbeeld hiervan is: "Ik zie dat je steeds wegstapt, vind je het misschien niet zo belangrijk om hierover te praten?"

- **Verbinden**

De hulpverlener bespreekt wat er gebeurt in de onderlinge interactie en verbindt dit aan situaties met anderen (indirecte reflectie). Een voorbeeld van een indirecte reflectie: "Het valt me op dat je in de verdediging schiet als ik dit zeg, hoe gaat dit wanneer je in gesprek bent met je vriend?" Of de hulpverlener bespreekt wat er opvalt in de interactie tussen gesprekspartners, zoals moeder en zoon tijdens een gesprek (directe reflectie). Een voorbeeld van een directe reflectie: "Ik zie dat je iets positiefs probeert te zeggen, maar dat je meteen daarna ook kritiek uit naar hem. Jullie krijgen vervolgens ruzie omdat hij alleen reageert op het kritiekpunt en niet meer op het positieve deel van de feedback."

Bij voorkeur spreken gesprekspartners dit op het moment zelf uit, maar als die reflectie nog onvoldoende ter plekke plaatsvindt kunnen ze er ook op terugkomen in een volgend gesprek. De hulpverlener kan na afloop van een gesprek reflecteren op de samenwerking en zich dan realiseren dat de afstemming niet optimaal verliep. De hulpverlener reageerde bijvoorbeeld erg bot op de cliënt die wederom schulden had gemaakt. De hulpverlener heeft dan voldoende lef nodig om te ontdekken wat hem/haar daadwerkelijk frustrereert en dat vervolgens ook in een gesprek uit te spreken. Bijvoorbeeld in deze situatie dat de hulpverlener blijkbaar te snel resultaat wil zien in de werkfase, terwijl de cliënt onvoldoende eigen motivatie voelt om de schulden echt aan te pakken.

Casus- vervolg

Hoe RSW er in de praktijk uit kan zien wordt uitgewerkt in de casus. De casus begint met reflectie op de basishouding, zoals die van de hulpverlener verwacht wordt. Daarna volgt er interactie tussen de hulpverlener en cliënt, waarbij de bouwstenen in omgekeerde volgorde doorlopen. Hoewel niet helemaal volgens hiervoor beschreven, was het in deze situatie nodig om eerst afstemming tussen hulpverlener en cliënt te bereiken, zodat de bouwstenen daadwerkelijk ondersteunend kunnen zijn in het begeleidingstraject.

Basishouding

Ilse heeft overleg gehad met haar collega over de situatie van dhr. Boom. De zorgen van Ilse over zijn leefsituatie waren aanleiding om te reflecteren op haar gevoel. Ilse realiseert zich tijdens dit gesprek dat ze bang is om dhr. Boom te confronteren. Door het hierover te hebben met haar collega ontdekt ze wat die angst is: ze communiceert graag op een vriendschappelijke wijze omdat ze bang is om niet aardig gevonden te worden. Ze onderzoekt waar de moeite met confrontatie zich in uit en ontdekt dat ze juist bij mensen die een beroep doen op een vriendschappelijke/maatjesachtige omgang, geneigd is om 'gezellig' te doen. Hierdoor wordt het lastig om open te zijn over zorgen die ze heeft over de situatie. Ze lijkt daarmee de, in haar ogen problematische, situatie in stand te houden. Met dit zojuist verworven inzicht gaat Ilse weer naar een afspraak met dhr. Boom.

Bouwstenen voor (meta)communicatie

Dhr. Boom verwelkomt Ilse. Ze gaat op de bank zitten en krijg een kopje koffie aangeboden. Hij begint te praten over een programma op tv van gisteravond. Ze hebben even een geanimeerd gesprek over dat programma omdat Ilse het toevallig ook had gezien. Vervolgens zegt Ilse: "De afgelopen tijd hebben we vooral gesproken over tv-programma's. Soms deden we dit tijdens de afwas of een andere huishoudelijke taak. Soms had je daar geen zin in en bleven we zitten op de bank. Als ik eerlijk ben dan voel ik dat ik op eieren loop."

Dhr. Boom vraagt: "Hoezo dan, we hebben toch altijd wel leuke gesprekken?"

Ilse: "Dat is ook het punt, ik ben bang dat je de deur niet meer open doet voor mij als ik ga bespreken hoeveel zorgen ik me maak over je leefsituatie."

Dhr. Boom staat op en gaat buiten een sigaretje roken. Ilse blijft zitten en wacht tot hij terug is.

Dhr. Boom zegt: "Je hoeft je geen zorgen te maken."

Ilse zegt: "Wat me nu opvalt is dat je wegloopt terwijl ik iets zeg dat belangrijk is, althans voor mij. Dit is lastig voor me en precies de reden waarom ik bang ben om iets te zeggen dat confronterend kan zijn en daarmee het contact met je te verliezen."

Dhr. Boom kijkt Ilse aan en fronst. "Tja, zo ben ik nou eenmaal. Dat zei mijn ex-vrouw ook altijd. Ik heb dat gewoon nodig. Ik moet even weglopen en nadenken. Maar ik kom weer terug toch?"

Ilse: "Je bent inderdaad terug en dat kon ik niet goed inschatten toen je opstond. Voor mij is het onduidelijk wat je gaat doen en wat je nodig hebt, speelde dat ook bij je ex-vrouw?"

Dhr. Boom: "Ja dat was wel zo. En dan werd ze een potje giftig op mij. Ik probeerde dat altijd uit de weg te gaan. Als jij zo gaat beginnen, ja dan wil ik ook weg."

Ilse: "Oké, dat is voor mij belangrijke informatie. Meestal begrijp ik niet hoe het voor je werkt, daardoor ga ik zelf de confrontatie uit de weg door het niet te vragen. Wat maken we het onszelf moeilijk hè? "

Dhr. Boom lacht: "Ja inderdaad, je lijkt wel op mijn ex-vrouw."(gelach)

Ilse: "Dit gesprek helpt wel om elkaar beter te begrijpen. Hoe is het voor je om dit zo met mij te bespreken?"

Dhr. Boom: "Eigenlijk wel goed, ik sta er nooit zo bij stil hoe ik overkom of zo. Ik vind het ook lastig want ik zie bijna niemand. En ik ben blij om even met jou te kunnen praten. Dat is eigenlijk genoeg."

Ilse: "Wat zie je dan als doel dat ik hier kom?"

Dhr. Boom: "Ja dat dus. Dat mis ik toch wel. Deed ik vroeger altijd met mijn dochter. Mijn dochter zou zich wel zorgen maken als ze mij zo zou zien zitten, tussen de pizzadozen."

Bouwstenen voor een gesprek

Ilse en dhr. Boom spreken af dat ze meer gaan uitspreken naar elkaar. Ook gaan ze de gesprekken anders indelen. Ze hebben afgesproken dat dhr. Boom als voorbereiding op een afspraak een aantal punten opschrijft waar hij het over wil hebben en wat hij wil gaan 'doen'. Ilse doet hetzelfde. Ze bespreken nu ook wekelijks hoe ze de samenwerking ervaren. Tijdens een afspraak maken ze samen een planning voor dat uur. Ze gebruiken de bouwstenen van de gespreksagenda om de afspraken vorm te geven.

Bouwstenen voor het faseren van het begeleidingstraject

Ilse en dhr. Boom hebben samen twee prioriteiten gesteld, het huishouden op orde krijgen en sociale contacten opdoen. Ze beginnen met het maken van een planning voor het huishouden en onderzoeken samen hoe het netwerk eruitziet om vervolgens te onderzoeken of er naasten zijn die zich ook betrokken voelen. Ook hebben ze gesprekken over het verloren contact met zijn dochter. Ze ontdekken verder dat ze op een vriendschappelijke basis met elkaar omgaan, wat de behoefte van dhr. Boom raakt vanuit een gevoel van eenzaamheid. In plaats van dat Ilse de behoefte onbewust opvult, maken ze de behoefte onderwerp van gesprek.

Conclusie

Een hulpverlener kan in gesprek zijn met diens gesprekspartner(s) op een wijze die ondersteunend is in het aangaan van een effectieve werkrelatie én tevens methodisch van aard is. Het artikel biedt praktische handvatten die door mbo en/of hbo opgeleide hulpverleners in de praktijk gebracht kunnen worden, zonder dat daar per definitie een (systeem) therapeutische opleiding voor nodig is. In de kern vraagt RSW van hulpverleners om het besef dat samenwerken met een cliënt en naasten geen onbewust (on)bekwame activiteit is. Bewust bekwaam methodisch samenwerken is enkel mogelijk wanneer er vanuit bewustzijn, zelfreflectie en lef geïnteracteerd wordt met de ander. In interactie vraagt dit van de hulpverlener een basishouding van niet-wetend zijn en willen leren van een ander, want een hulpverlener mag immers nooit een belemmerende factor voor het herstelproces van de cliënt zijn en zou zichzelf deze vraag geregeld en consequent mogen stellen.

Literatuur

1. Flückiger, C., Del Re, A. C., Wampold, B. E., & Horvath, A. O. (2018). The alliance in adult psychotherapy: A meta-analytic synthesis. *Psychotherapy*, 55(4), 316-340.
2. Thomas, S.L. (2006). The Contributing Factors of Change in a Therapeutic Process. *Contemp Fam Ther*. 28, 201–210.
3. Koekkoek, B. (2011). *Praktijkboek sociaalpsychiatrische begeleiding; Methodisch werken met ernstige en langdurige problematiek*. Houten: BSL.*
4. De Shazer, S. & Dolan, Y. (2008). *Praktijkboek oplossingsgerichte therapie in de praktijk*. Amsterdam: Hogrefe Uitgevers.
5. Klaassen, H.W. (2014). *Bondgenoten; hoe familieleden en hulpverleners in de psychiatrie kunnen samenwerken*. Amsterdam: Boom uitgevers.
6. Kruijswijk, W., Peters, A., Elferink, J., Scholten, C., & Bruijn, I., de. (2013). *Mantelzorgers en vrijwilligers in beeld*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
7. Schulz von Thun, F. (2010). *Hoe bedoelt u? Een psychologische analyse van menselijke communicatie*. (3e druk). Groningen/Houten: Noordhoff uitgevers.*
8. Colijn, S., Snijders, J.A., & Trijsburg, R.W. (2003). *Leerboek integratieve psychotherapie*. Utrecht: De Tijdstroom.

* = aangeraden literatuur over dit onderwerp

Format werkbegeleiding – leren door te doen

RSW Model werkbegeleiding

Stap 1: Terugblik

Terugkoppeling over de uitgespeelde casus van de vorige keer en de gemaakte afspraken.

Stap 2: Inventarisatie

Wie wil een casus uitspelen vandaag? Licht de casus toe in 1 minuut.

Stap 3: Prioritering

Zijn er nog andere verzoeken, vragen of behoeftes? Wie pakt welke rol?

5 minuten

Stap 4: Voorbespreking

Korte beschrijving samenwerking

Wie zijn er betrokken?

In welke fase bevindt de samenwerking zich concreet?

Welke kwaliteiten bezitten de samenwerkende partijen?

Wat hoop je dat deze oefening je oplevert?

10 minuten

Wat raakt je in de samenwerking

Voelen Wat voel je?

Verkennen Wat zie jij jezelf doen in deze situatie(s)?

Verbinden Hoe doe je dit in andere situaties?

5 minuten

De leervraag

Samen formuleren we de leervraag.

10 minuten

Stap 5: Doen

De samenwerking wordt uitgespeeld met de betrokken personen

10 minuten

Stap 6: Analyse

De deelnemers aan het rollenspel reflecteren op hun bijdrage en de observatoren ondersteunen dit met hun reflecties zodat een gezamenlijk antwoord op de leervraag geformuleerd wordt.

Stap 7: Evaluatie op de werkbegeleiding en band

Evalueer hoe deze bijeenkomst verliep en hoe de afstemming was op elkaar.

Stap 8: Vooruitblik

Stel samen vast wie de volgende keer een samenwerkings situatie inbrengt.

Instructies gebruik model

Doel

Het doel van de werkbegeleiding - leren door te doen, is om te ervaren wat een bepaalde houding en interventie voor invloed heeft op de samenwerking. We onderzoeken door te experimenteren met ander gedrag hoe we de werkrelatie met een ander positief kunnen beïnvloeden.

Werkwijze

De werkbegeleiding duurt een uur, tenzij anders afgestemd. Minimaal één persoon heeft een samenwerkingsvraag voorbereid. Eerst worden de rollen verdeeld onder de deelnemers aan het rollenspel en daarna worden rollen verdeeld onder de overgebleven teamleden. We bespreken de situatie voor en formuleren een leervraag (dit schrijven we op een flap-over) en gaan de samenwerkingssituatie uitspelen.

Rolverdeling

De volgende rollen worden verdeeld tijdens de werkbegeleiding:

1. De inbrenger: de inbrenger brengt een samenwerkingsvraagstuk in. Deze mag kiezen of/en welke rol hij/zij in het rollenspel heeft.
2. De procesbegeleider: de procesbegeleider draagt zorg voor het doorlopen van de stappen in het model en bewaakt de tijd.
3. De schrijver: de schrijver schrijft de voorbereiding en leervraag op de flap-over.
4. De deelnemers: de hulpverlener, de cliënt en naasten, de schaduw – hulpverlener (adviseur).
5. De observatoren: één persoon let op bouwstenen voor een gesprek en één persoon let op bouwstenen voor metacommunicatie.

Format werkbegeleiding – reflecteren op het doen

RSW Model werkbegeleiding

Stap 1: Terugblik

Terugkoppeling over de ingebrachte casus van de vorige keer en de gemaakte afspraken.

Stap 2: Inventarisatie

Wie wil een casus bespreken vandaag? Licht de casus toe in 1 minuut. Geen casus? Licht toe wat er gebeurt in de teamdynamiek.

Stap 3: Prioritering

Wat werken we verder uit? Wie pakt welke rol?

5 minuten

Stap 4: Bespreking

Korte beschrijving samenwerking

Wie zijn er betrokken?

In welke fase bevindt de samenwerking zich concreet?

Welke kwaliteiten bezitten de samenwerkende partijen?

Wat hoop je dat deze bespreking je oplevert?

10 minuten

Wat raakt je in de samenwerking

Voelen

Wat voel je?

Verkennen

Wat zie jij jezelf doen in deze situatie(s)?

Verbinden

Hoe doe je dit in andere situaties?

5 minuten

De leervraag

Samen formuleren we de leervraag.

10 minuten

Reflectie op je houding

Besef

Wat doe je dat helpt of belemmert in de samenwerking?

Reflectie

Waarom doe je dit zoals je het doet? Wat zijn je drijfveren?

Lef

Welke conclusie trek je hieruit en wat kan je daarmee doen?

10 minuten

Analyse

De analist geeft antwoord op de leervraag en licht hier een aantal leermomenten voor het hele team uit.

Stap 5: Evaluatie van gesprek en band

Evalueer hoe deze bijeenkomst verliep en hoe de afstemming was op elkaar.

Stap 6: Vooruitblik

Stel samen vast wie de volgende keer een casus inbrengt.

Instructies gebruik model

Doel

Het doel van de werkbegeleiding – reflecteren op het doen, is om te reflecteren op de houding van de hulpverlener en wat deze houding voor invloed heeft op de samenwerking. We onderzoeken hoe we vanuit een reflectie op onszelf de werkrelatie met een ander positief kunnen beïnvloeden.

Werkwijze

De werkbegeleiding duurt een uur, tenzij anders afgestemd. Minimaal één persoon heeft een samenwerkingsvraag voorbereid. We formuleren een leervraag en geven met behulp van het model antwoord op de leervraag. Dit schrijven we op een flap-over. Het laatste kwartier wordt een transfer gemaakt van de opgedane reflecties naar ieders eigen houding en handelen.

Rolverdeling

De volgende rollen worden verdeeld tijdens de werkbegeleiding:

6. De inbrenger: de inbrenger brengt een samenwerkingsvraagstuk in.
7. De procesbegeleider: de procesbegeleider draagt zorg voor het doorlopen van de stappen in het model.
8. De tijd bewaker: de tijdbewaker zorgt voor een goede tijdverdeling en een tijdig einde van de werkbegeleiding.
9. De schrijver: de schrijver schrijft het proces op de flap-over.
10. De vragers: de vragers stellen actief vragen.
11. De analist: de analist geeft antwoord op de leervraag en een analyse op leermomenten voor eenieder.

Bijlage 4: Werkblad werkbegeleiding

**Korte beschrijving
samenwerking :**

Wie :

Fase :

Krachten :

Wat raakt je in de samenwerking?

Voelen :

Verkennen :

Verbinden :

Leervraag :

Analyse :

**Antwoord op
de leervraag :**

**Analyse op
leermomenten
voor het team :**