

LECTORAAT ARBEID & GEZONDHEID

‘HET SAMENLEERGESPREK: GROEIEN DOOR SAMEN TE LEREN’

TILBURG, 29 SEPTEMBER 2022

CONGRES MENS, WERK & ORGANISATIE – THEMA INCLUSIEVE ARBEIDSMARKT

MECHTELD LENGKEEK (DOCENT ONDERZOEKER) & DR. LINEKE VAN HAL (ASSOCIATE LECTOR ARBEID & GEZONDHEID)
HAN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



HAN_UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

WAT GAAN WE BESPREKEN?

- Inkijk in praktijkgericht onderzoek naar arbeidstoeleiding
- Instrument voor gespreksvoering: Samenleerwijzer
- Vragen en discussie

MENTAL NOTE

Wat doe jij om, als professional, te blijven reflecteren op en leren van wat je doet?

Schrijf eens op voor jezelf.



CONTEXT PRAKTIJKGERICHT ONDERZOEK

- Lang niet iedereen doet naar wens en vermogen mee op de arbeidsmarkt
- Professionals op gebied van arbeidstoeleiding: voeren van gesprekken met 'cliënten'
- Veelal één op één gesprekken in de spreekkamer: solistisch
- Feedback van cliënten: ontwikkeling instrument voor gespreksvoering

CONTEXT: GESPREK ALS BELANGRIJK PROFESSIONEEL INSTRUMENT



[Dee foto](#) van Onbekende auteur is gelicentieerd onder [CC BY-NC](#)

LEREN EN REFLECTEREN VOOR BEGELEIDING DIE PAST

Werkrelatie met cliënt is belangrijk in dienstverlening

Werken met (tussentijdes) **cliëntfeedback**: samen leren met klanten over wat passende begeleiding is.

Maar dit is niet vanzelfsprekend...



WERKEN MET KLANTFEEDBACK NIET VANZELFSPREKEND..

- **(on)gelijkwaardigheid: macht en afhankelijkheid**

“Ik denk dat de situatie ernaar is dat je dat je niet snel feedback aan je eigen klantmanager zal geven. Omdat je in die afhankelijke situatie zit, ben je heel kwetsbaar wanneer je iemand kritiek geeft of feedback.” (K)

- **(gebrek aan) vertrouwen**

“Als je hoort: ‘we willen ons kwetsbaar opstellen en verbeteren’. Dat is heel leuk, maar als je in een jaar tijd verschillende klantmanagers hebt, dan doet dat wat met je. Dat beschadigt je vertrouwen. En op een gegeven moment ben je het zat en ook angstig. Dan denk je ‘ik sluit me af ik ga mezelf beschermen’.” (I1/K)

- **(ontbrekende) vaardigheden in feedback geven en ontvangen**

WERKEN MET KLANTFEEDBACK: ERVARINGEN KLANTMANAGERS

“Een eyeopener was: Het feit dat ik nooit met de klant bespreek: ‘Hoe vond jij het gaan?’ En als ik het niet hoor, dan is het er niet. Het perspectief van de klant is heel erg onbekend. We zullen als klantmanagers ook echt meer open moeten staan voor wat klanten zeggen. Een voorbeeld hiervan is: Stel iemand komt bij ons terwijl er op dat moment van alles misgaat in zijn leven en wij klantmanagers beginnen direct met een opsomming van waar ze feitelijk recht op hebben in plaats van: ‘Goh, hoe gaat het met jou? Of Wat erg voor jou?’.”

“Ik vond de clientfeedback verrassend. Omdat je soms denkt ‘ik doe het best wel goed’ en dan blijkt het bij de cliënt toch anders over te komen.”

WERKEN MET KLANTFEEDBACK: ERVARINGEN KLANTEN

“Ik heb ook met mijn klantmanager teruggekeken: van ‘jij vindt dat zo, en ik zie dat zo’. Maakt dat je een betere klik krijgt. Je gaat elkaar meer begrijpen, lijkt het wel.”

“Mijn klantmanager heeft laten zien dat ze zich kwetsbaar durft op te stellen. Ik heb bewondering dat ze dat in die positie doet. De band tussen mij en de klantmanager is er op een positieve manier door gegroeid.”

“Voor mij was het leerzaam, omdat ik naar mezelf ging kijken en hoe ik er zelf in sta. Voor mij was het: ik moet ook luisteren naar een ander.”

INZICHT UIT PROCES-EVALUATIE OVER LERENDE PROFESSIONALS IN LERENDE ORGANISATIE



Een idee over waartoe en waarover je wil leren



Het terugkijken op en het bevragen van eigen ervaringen om daarvan te kunnen leren.



Oog en oor voor wat er voor de ander toe doet en op basis daarvan te handelen.



Vanzelfsprekendheid en structurele inbedding van 'leren' in dagelijks werk.

METHODISCHE ONTWIKKELING SAMENLEERWIJZER

Context:

Gemeente Zoetermeer, de Binnenbaan: professionals (klantmanagers) in begeleiding naar werk

Onderzoeksopzet:

- Literatuurverkenning
- Prototype Samenleerwijzer: op basis van ervaringen met methode 'video stimulated recall'
- Feedback: STERKplaats Nijmegen
- Uitproberen van cliëntfeedback en de Samenleerwijzer
- Interviews met twee professionals en drie cliënten over de ervaringen met werken met cliëntfeedback via de inzet van de Samenleerwijzer.
- Aanpassing prototype op basis van feedback van professionals en cliënten

SAMENLEERWIJZER

Wat fijn dat je wilt helpen om onze samenwerking te versterken. Dit doen we door samen te kijken naar wat goed werkt en wat beter of anders kan. Daar kunnen we allebei van leren.

Hoe gaan we samen leren?



In een Samenleer-gesprek, bespreken we hoe de begeleiding en samenwerking verloopt. We kunnen het hebben over:

- positieve dingen die we graag willen behouden
- wat we willen aanpassen of veranderen in onze gesprekken.



Allebei onze ervaringen en behoeften in de gesprekken zijn belangrijk. Deze mogen dan ook gezegd en gehoord worden. We zijn hierin gelijkwaardig.



Het is belangrijk dat we ons veilig voelen. Zodat we alles kunnen zeggen wat onze gesprekken kan verbeteren. Ook als het gevoelig ligt of moeilijk is. We veroordelen elkaar niet. We gaan vertrouwelijk om met de dingen die we bespreken.



Om het samen leren makkelijker te maken kunnen we een **gespreksblad** en **themakaarten** gebruiken welke verderop in het document te vinden zijn.



HET SAMENLEERGESPREK

- Optie voorbereiding: opnames van een begeleidingsgesprek
- Feedbackcultuur door facilitering door en borging in de organisatie

Het Samenleer- gesprek

STAP 1

Wat willen we bespreken?

We kiezen samen één tot drie gespreksmomenten (onderwerpen). Je kunt hiervoor de themakaarten gebruiken.

STAP 2

Per moment: je kunt hiervoor het gespreksblad gebruiken

A. Wat gebeurde er in het begeleidingsgesprek?

Wat werd er gezegd?

B. Waarom was het voor jou goed of lastig? Wat deed dit met mij? Wat deed dit met de ander?

C. Wat willen we behouden of veranderen?

- Als er een (video) opname is kunnen we deze bij A. bekijken of beluisteren.
- Afhankelijk van het aantal momenten/ onderwerpen kunnen we stap 2 meerdere keren doorlopen.

STAP 3

Afsluiting van het gesprek

We vatten het gesprek samen en bespreken wat we van dit gesprek hebben geleerd. Welke acties volgen uit ons gesprek?

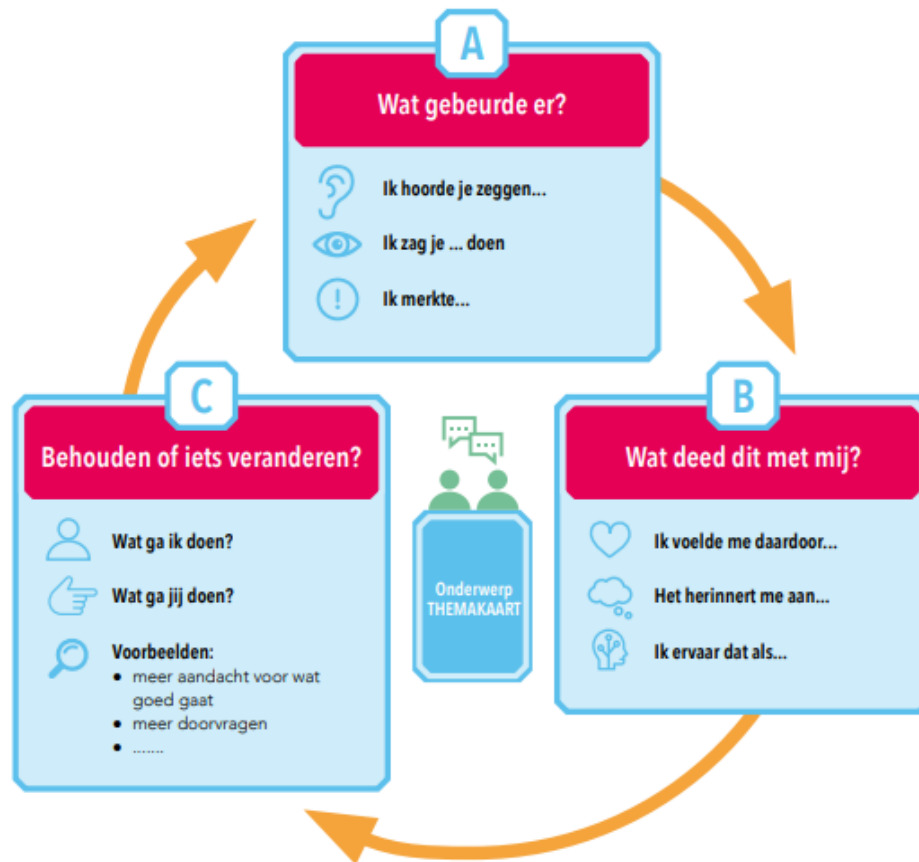


HET GESPREKSBLAD

A. **Wat gebeurde er? / Wat werd er gezegd?** Het gaat hier om het moment van het gesprek dat je samen wilt bespreken. Probeer zo goed mogelijk aan de ander te vertellen wat er gezegd werd en hoe er door jou of de ander gereageerd werd.

B. **Wat deed dit met mij? / Waarom was dit goed of lastig?** Vertel aan de ander wat je op dat moment dacht of voelde. Wat betekende dat voor jou? Kwam iets bijvoorbeeld vervelend over of juist heel prettig? Zien jullie verschillen tussen wat de een er mee bedoelde en hoe de ander het heeft opgevat?

C. **Wat willen we behouden of veranderen? / Wat gaan we anders doen?** Bespreek wat je (samen) anders kunt doen om het gesprek anders of beter te laten verlopen. Of wat je juist niet wilt veranderen omdat het goed was!



THEMAKAARTEN

1. **Hoe gaat onze samenwerking.** Dit thema gaat over de manier waarop we met elkaar spreken en samenwerken en of we ons daarin gezien en gehoord voelen.

2. **Wat we bereiken met elkaar.** Dit thema gaat over wat we bereiken met onze gesprekken. De onderwerpen die daarbij horen zijn: doelen waar we aan werken; afspraken die we maken; resultaten die we behalen.

3. **Hoe past de begeleiding.** Dit thema gaat over de mate waarin de begeleiding past bij wie je bent en bij wat je nodig hebt.

4. **Wat willen we (nog meer) bespreken?** Hier kunnen eigen onderwerpen worden benoemd.

Hoe gaat onze samenwerking? 

Klik
Hoe voelen we elkaar aan?

Openheid
Hoe open kunnen we naar elkaar zijn, ook als het lastig is?

Luisteren en begrijpen
Hoe luisteren we naar elkaar?

.....
.....

Hoe past de begeleiding? 

Aansluiting
Hoe sluit de begeleiding aan bij mijn situatie?

Advies en ondersteuning
Hoe brengt de hulp mij verder?

Vertrouwen
Hoe is het vertrouwen in de samenwerking?

.....
.....

Wat bereiken we met elkaar? 

Doel
Hebben we dezelfde doelen?

Onderwerpen
Welke onderwerpen zijn belangrijk?
Slaan we niets over?

Duidelijkheid
Hoe duidelijk en haalbaar zijn onze afspraken?

Resultaat
Hoe tevreden zijn we over het resultaat?

.....
.....

Wat willen we (nog meer) bespreken? 

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

REACTIES KLANTMANAGER OP SAMENLEERGESPREK

“Het slagen van een Samenleergesprek is afhankelijk van mensen die het nut ervan inzien of goed over hun gevoel/gedachtes kunnen praten. Sommigen zijn meer praktisch ingesteld, vinden het lastig hun emoties te benoemen of past het niet in hun cultuur om te praten.”

“Uiteindelijk zei hij [klant]: ‘als ik dan toch iets moet zeggen...’ en toen noemde hij een situatie die hij lastig had gevonden. Ik kreeg ruimte om hierop in te gaan en te achterhalen waarom de klant dit lastig vond.”

“Goed om überhaupt een feedbackvraag te stellen aan de klant: ‘Wat vond je lastig aan het gesprek? Kun je een moment noemen wat jou geraakt heeft?’ De klant kon dit goed benoemen.”

“Ik werd door dit inzicht bewuster van onze werkwijze (als organisatie), en ga dit inbrengen in het werkoverleg.”

“Ik merk in vervolggesprekken, dat mensen wat meer durven te zeggen wat ze denken. Makkelijker durven uit te spreken als ze iets niet goed begrijpen. Dat ze je makkelijk weten te vinden bij vragen.”

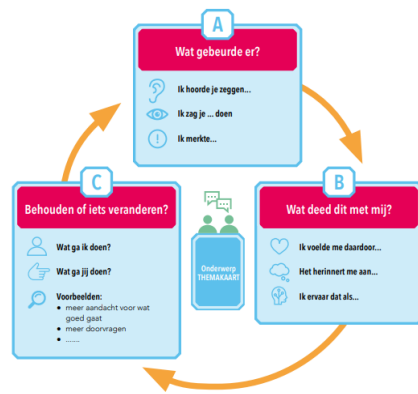
REACTIES KLANTEN OP SAMENLEERGESPREK

“Leuk, ik mocht van mijn kant aangeven wat ik fijner zou vinden.”

“Dit is nieuw want je geeft dit normaal niet zo snel aan, je legt het snel naast je neer.”

“Werkregisseur [klantmanager] gaf aan dat dit [ingebrachte punt] een goed punt was, schrijft de punten op, ze laat zo zien dat feedback niet negatief is. Ze [klantmanager] gaf aan dat ze dit ook weer kan gebruiken in andere gesprekken.”

'KORTE TENTOONSTELLING'



<p>Hoe gaat onze samenwerking?</p> <p>WIK Hoe voelen we elkaar aan?</p> <p>Openheid Hoe open kunnen we naar elkaar zijn, en de herding bij?</p> <p>Lustelen en begrijpen Hoe kunnen we naar elkaar?</p> <p>.....</p>	<p>Hoe past de begeleiding?</p> <p>Aansluiting Hoe sluit de begeleiding aan bij mijn situatie?</p> <p>Advies en ondersteuning Hoe brengt de hulp mij verder?</p> <p>Vertrouwen Hoe is het vertrouwen in de samenwerking?</p> <p>.....</p>
<p>Wat bereiken we met elkaar?</p> <p>Doel Hoe willen we de wereld delen?</p> <p>Onderwerpen Welke onderwerpen zijn belangrijk? Slaan we niets over?</p> <p>Duidelijkheid Hoe duidelijk en haalbaar zijn onze afspraken?</p> <p>Resultaat Hoe tevreden zijn we over het resultaat?</p> <p>.....</p>	<p>Wat willen we (nog meer) bespreken?</p> <p>.....</p>

DOORONTWIKKELING

Wat?

Implementatie Samenleergesprek



Met wie?

Coaches en inwoners

Hoe?

- Introductie management, coaches en trainers (inwoners)
- Uitproberen van één à twee samenleergesprekken,
- Begeleide intervisie,
- Drie focusgroepen (management, coaches, inwoners)

VOORTSCHRIJDEND INZICHT

- Talig instrument: (meer) gebruik van symbolen en afbeeldingen in de 'Samenleerwijzer'



FEEDBACK GEVEN EN ONTVANGEN

- Vragen?
- Hoe brengen we dit verder in het onderwijs of het werkveld?
- Wat wil je ons nog meegeven?



MEER WETEN?

Referenties:

- Hal, L. van & Lengkeek, M. (2021). Al ziende leren, procesevaluatie actieleertraject 'van kijken naar zien'. Nijmegen: HAN University of Applied Sciences.
- Lengkeek, M. & van Hal, L. (2021). Samenleerwijzer: een handleiding voor werken met klantfeedback in publieke sociale dienstverlening. Nijmegen: HAN University of Applied Sciences.
- Van Hal, L., & Lengkeek, M. (2022). Groeien door samen te leren: werken met cliëntfeedback. *Toegepaste Psychologie*, 2(1), 11-18. Geraadpleegd op 13 juni 2022, van <https://www.professioneelbegeleiden.nl/alle-artikelen/vtp/volledige-uitgave>

Webpagina's:

- [Van Kijken Naar Zien \(han.nl\)](https://www.han.nl/van-kijken-naar-zien)

Dank voor jullie aandacht!

lineke.vanhal@han.nl

mechteld.lengkeek@han.nl

