



'Nu voel ik me meer betrokken'

Aan de slag met beroepstrots en sociale innovatie

Inhoud

THEMA BEROEPSTROTS EN BEHOUD TALENT

'Van wat ik zie en hoor, word ik steeds trotser op wat ik doe'	4
'Ik ben me meer bewust waarom ik ooit dit vak koos'	8
'Als ik een goed idee wil realiseren, weet ik haar te vinden'	20

THEMA SOCIALE INNOVATIE

'Medewerkers zijn elkaar anders gaan zien'	12
Theorie en praktijk ontmoeten elkaar op de werkvloer	26
Einde aan de eilandjescultuur	46

VERRASSEDE VERHALEN

'Paulien kan me rustig krijgen, gewoon door te blijven'	16
Alert zijn op kleine signalen	32
'Alles wat je aandacht geeft, groeit'	38
'Eerst kon hij niets met zijn voeten, maar nu 'danst' hij'	42

WERKVORMEN

Vissenkom	7
Verhalen verzamelen	10
Eigen beeld, spiegelbeeld	15
Complimentenspel	19
Trots bij de start	22
Gouden momenten wedstrijd	24
Oplossingen uit de praktijk	29
Kwaliteitenpresentatie	30
2x2 vragen	35
Complimentenkast	36
Complimentenbord	40
Talentenspel	44
Onderzoek in de praktijk	49
Stellingenspel	50

Colofon Dit boekje is een uitgave van Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg, Postbus 556, 2501 CN Den Haag, T (070) 376 57 29, stag@caop.nl en is tot stand gekomen met medewerking van Vereniging Gehandicaptenzorg (projectleiding en tekst), Het Inventief (tekst, fotografie, werkvormen en productie) en Kessels & Smit (werkvormen). Juni 2013. HEV Inventief © TBBOUW 2013



Deze publicatie is mede mogelijk gemaakt door een bijdrage uit het ESF

Inleiding

Aan de slag met **beroepstrots** en **sociale innovatie**

Medewerkers die met ideeën komen over hoe het beter kan voor de cliënt. Medewerkers die hun eigen kwaliteiten kennen én die van hun collega's. Medewerkers die bij een verjaardag vertellen hoe ze een cliënt door hun inzet zien groeien. Dat is geen utopie, maar een greep uit de verhalen die medewerkers vertellen in dit boekje. Ze werken bij organisaties die deelnamen aan de pilots rond de thema's sociale innovatie en beroepstrots.

Het afgelopen jaar hebben een aantal gehandicaptenzorgorganisaties in projecten van de Stichting Arbeidsmarkt Gehandicaptenzorg (StAG) geëxperimenteerd met vragen en thema's als: Hoe kunnen sociale

innovatie en beroepstrots een positieve bijdrage leveren aan het transitieproces waar de gehandicaptenzorg volop in zit? Hoe zorg je ervoor dat medewerkers in deze verandering kunnen meebewegen en trots blijven op het werk dat ze doen? Hoe benutten we de kracht in onze sector voor de gevraagde veranderingen?

Met dit boekje laten we zien wat er gebeurd is bij organisaties die deelnamen aan de pilots. Hoe hebben ze er invulling aan gegeven? Wat heeft het medewerkers gebracht? Welke ideeën zijn er ontstaan? Welke lessen hebben ze getrokken? Hun verhalen schetsen een beeld en bieden inspiratie. Daarnaast vind je ook verschillende andere inspirerende verhalen uit de sector.

Dit boekje bevat veertien werkvormen waarmee je zelf aan de slag kunt. Ze zijn heel praktisch en makkelijk uit te voeren. Speel met de werkvormen, zet ze naar je hand en laat je verrassen door het enthousiasme dat je ermee losmaakt bij je collega's.

Wij hopen dat dit boekje inspiratie biedt om zelf aan de slag te gaan.

We wensen je veel leesplezier!

*Namens de StAG:
Marjon Gerts, senior beleidsmedewerker
Werkgeverszaken VGN
Maartje van der Rijt, beleidsmedewerker
Werkgeverszaken & Zorgbeleid VGN*

'Van wat ik zie
en hoor, **word ik**
steeds trotser
op wat ik doe'

Een gezin met vijf kinderen, waarvan er één autistisch is en een ander ADHD heeft. Dat gaf veel onrust. Sinds Chris van Slochteren bij het gezin op bezoek komt, gaat het echter steeds beter. Inmiddels kan het gezin de situatie zelf aan. “Je hebt jezelf misbaar gemaakt”, merkt collegabegeleider Vidya Stipdonk op. Chris: “Als het door mijn interventie weer goed gaat, dan ga ik fluitend naar huis.”

We zitten in een vergaderruimte van de Gemiva – SVG Groep. Geen natuurlijke plek voor een begeleider die het liefst ‘met beide benen in de praktijk staat.’ Toch vindt Vidya het heel waardevol dat ze hier is. En ook dat ze de afgelopen maanden vaker tijd in vergaderruimtes heeft doorgebracht. Ze heeft op verschillende locaties gesprekken gevoerd met collega’s over hun talenten en waar ze trots op zijn. “Ik probeer een brede indruk te krijgen van iemands kwaliteiten. Voor mezelf haal ik daar veel uit. Van wat ik zie en hoor, word ik steeds trotser op wat ik doe.”

‘Als je dat ziet, beschik je over grote kwaliteiten’

Er komt van alles voorbij. “Op een locatie waar ik langs ging, zat een cliënt altijd naar het schoolplein te kijken als de kinderen daar buiten speelden. Hij wilde meedoen. Een collega heeft dat vervolgens geregeld met de basisschool. Als je zoiets ziet, beschik je over grote kwaliteiten.” Chris komt ook met een voorbeeld. “Bij onze locatie Lelypark wonen moeders met een verstandelijke beperking met hun kinderen. Dat is hele lastige materie, maar ik zag dat het goed

ging. Je vraagt dan: ‘Hoe doe je dat?’ Het blijkt dat medewerkers met deze moeders hele kleine stapjes zetten. Hoe klein ook, ieder stapje is winst.”

Chris en Vidya maken veel enthousiasme los met de gesprekken. “Vaak hoor ik: ‘het is de eerste keer dat ik zo over mijn werk ben bevraagd.’ Dat vinden medewerkers erg leuk. Ze zijn er trots op als zo’n stapel dossiers (hij houdt zijn armen ver uit elkaar) krimpt tot een klein stapeltje. Dat ze het gedrag van cliënten zien veranderen en dat het eigenlijk hartstikke goed gaat”, zegt Chris. Vidya: “Dan ben je namelijk niet meer bezig met overleven, maar kun je iemand zich laten ontplooiën en laten groeien.” Chris neemt het woord weer over: “Er is ontzettend veel kwaliteit in onze organisatie. Ik denk te weten waar mijn kwaliteiten zitten, maar veel collega’s zijn ‘onbewust bekwaam’.”

Roddelmethode

Chris benoemt zijn kwaliteiten zonder blikken of blozen. “Ik heb het talent om mensen weer rustig te krijgen.” Hij doelt op zijn vermogen om een escalerende ruzie in een gezinssituatie weer onder controle te krijgen. De rust, en ook zijn charismatisch overwicht, stralen van hem af. Vidya heeft een manier gevonden om dit soort kwaliteiten boven water te krijgen bij collega’s die ze minder makkelijk benoemen. “Ik vraag bijvoorbeeld of iemand een situatie kan beschrijven waarin hij het lastig had. Of: met welke vragen komen collega’s bij jou?” Als iemand echt een ‘grijze muis’ is, gebruikt

Vidya ook wel eens de methode ‘waardere roddelen’. Dat doet ze samen met haar collega Kim Potter, die de methode heeft geïntroduceerd. De bescheiden collega zit in de hoek, terwijl de andere collega’s aan tafel zitten en positief roddelen over de bescheiden collega. “Dat roept veel emoties op bij de collega die in de hoek zit, tot tranen aan toe.” Zie ook de “De Vissenkomp” op pagina 7.

Vidya realiseert zich met ieder gesprek meer en meer waarom het bijzonder is wat ze doet. “Gewassen kleren, eten, pillen op tijd krijgen, dat zijn randvoorwaarden, dat is de basis. Daarnaast wordt een beroep gedaan op je creativiteit. Je moet die ‘extra mile’ willen gaan. Als ik een cliënt help om zijn sociale contacten te onderhouden en ik hoor dat hij naar zijn broer is geweest, dan ben ik trots. Dat zijn de krenten in de pap.”

Gemiva SVG-Groep nam deel aan het StAG-project rond het thema trots en talent. Gemiva SVG-Groep heeft zich erop gericht om de verbinding te maken tussen verschillende locaties en het uitwisselen van kennis tussen afdelingen en locaties te bevorderen. Zo moet de professionaliteit van medewerkers beter zichtbaar worden (bij zichzelf en bij anderen). Zo kunnen medewerkers zich beter ontplooiën en gaan ze trots ervaren. Gemiva SVG-Groep wil zo een aantrekkelijker werkgever blijven.

Aantekeningen



Werkvorm voor teamleiders

Vissenkom

Binnen een team leeft veel dat lang niet altijd wordt uitgesproken. Met deze werkvorm creëer je de ruimte die medewerkers nodig hebben om open en eerlijk over elkaar te spreken.

AANPAK

Creëer een open ruimte en plaats een aantal stoelen in het midden. Vraag de helft van de teamleden hier plaats te nemen. Vraag nu aan de andere teamleden om een kring te vormen om diegenen die zitten. Laat ze nu een gesprek voeren over hun collega's in het midden; de vissen in de kom. Stel vragen als: wat valt je op aan deze personen? Wat zou je van hen kunnen leren? Wat doen ze beter dan anderen? Waar kunnen ze beter in worden? Belangrijk: op dit moment mogen de personen in het midden niet reageren, dus alleen incasseren.

Draai na enige tijd de rollen om maar niet voordat de 'vissen' elk één vraag hebben kunnen stellen over hetgeen ze gehoord hebben. Wie zit gaat in de kring staan, wie stond gaat in 'de vissenkom' zitten. De sessie wordt extra waardevol als je als teamleider ook meedoet. Zorg er in dat geval voor dat je in de eerste ronde in de kring staat en dus vragen kunt stellen. Als je in de tweede ronde in 'de vissenkom' zit, weten de collega's die staan wat er van ze verwacht wordt.

EFFECT

'De vissenkom' werkt sterk drempelverlagend voor het geven van feedback. Door medewerkers eerst het verhaal 'Van wat ik zie en hoor, word ik steeds trotser op wat ik doe' te laten lezen, help je ze op weg om opvallende en positieve aspecten van 'de vissen' te benoemen. De kans is groot dat er ook ruimte ontstaat voor kritische noten, maar omdat hun zittende collega's weerloos zijn (ze mogen niet reageren), zal de feedbackgever zijn best doen om de feedback opbouwend te brengen. Het resultaat is dat medewerkers zich beter realiseren waar ze goed in zijn en mogelijk ook waar kansen zijn om zich verder te ontwikkelen. Vrijuit over elkaar kunnen spreken tijdens deze werkvorm, draagt er ook aan bij dat dit op de werkvloer gemakkelijker gebeurt.



'Ik ben me meer
bewust waarom ik
ooit dit vak koos'

Een gesprek aangaan met bewoners of soms zelfs een discussie. Dat vraagt veel professionaliteit als je te maken hebt met jongeren met een lichte verstandelijke beperking (LVB). Jante Donk pakte de mogelijkheid met beide handen aan. Met de start of inzet van de methode Klantvolgend Werken krijgen bewoners van zijn woongroep meer vrijheid in handelen. En ook de professionals mogen buiten gebaande paden denken. Collega's meekrijgen, die hun werk jarenlang op dezelfde wijze deden, valt dan nog niet mee. "Maar Jante heeft de gave om dat te doen", zegt zijn leidinggevende Monique Wesseling. "En tegelijkertijd kreeg hij zelf zijn passie voor het werk terug." Jante: "Ik ben me weer bewust van waarom ik ooit dit vak koos."

In het kantoortje achter een van de woningen van 's Heeren Loo Zorggroep aan de Koraalstraat in Swifterbant, zitten Jante en Monique op hun praatstoel. Buiten hun 'normale' werkuren. Dat tekent hun enthousiasme voor het werk. "We durven buiten de strakke kaders te denken, maar houden de grens wel in de gaten", vertelt Jante daarover. Hij is begeleider in de woningen aan de Koraalstraat en werkt dagelijks met LVB-jongeren. Jante: "Zij hebben al heel wat meegemaakt en al veel moeten slikken. Dat maakt het een uiterst gevoelige doelgroep. Sinds twee jaar werken we met hen volgens de methode Klantvolgend Werken, wat inhoudt dat we eerst kijken naar wat een bewoner zelf zou willen, voordat we onze standaard oplossing of aanpak inzetten. En dan kijken we of dat wat de cliënt wil, ook mogelijk is. Dat levert gesprekken en discus-

sies met hen en met collega's op. Maar we zien vooral waar onze kracht ligt en die van die cliënten."

Ze durven vaste kaders los te laten

Monique merkt dat de manier van werken aanslaat, hoewel er ook hobbels te overwinnen zijn. "Het durven loslaten van een cliënt, van je routine, is niet voor iedereen even makkelijk. We zitten met het team in de fase van 'o, zo doen we het dus'. Het kwartje valt geregeld, maar er moeten kartrekkers zijn die de methode continu bewaken. Jante is zo'n persoon. Hij coacht daarom ook andere teams uit de regio." "Ik probeer hen bewust te maken van hun eigen kwaliteiten en in te laten zien wat hun rol is in het geheel. Gelukkig doen de cliënten ook goed mee", vult Jante aan. "Zij roepen steeds minder 'zo, zijn de regels', wat betekent dat ze de vaste kaders ook durven los te laten. Als ik daar zo over nadenk, maakt het me ook wel trots. Cliënten kunnen meer zichzelf zijn, meer van zichzelf laten zien. En dat doen wij als team."

Inzicht in elkaars handelen

Die trots van Jante en zijn collega's moet de katalysator zijn om het Klantvolgend Werken succesvol te laten blijven. "De medewerkers mogen zich dagelijks beseffen dat ze goed werk verrichten. Ze mogen trots zijn op de vooruitgang die ze boeken, met zichzelf en de cliënten. En dat mag benoemd worden. Dan wordt het een 'way of working'", weet Monique. "Daarom gaf ik Jante de ruimte om mee te denken over een manier om die trots naar boven te halen." Hij ondersteunde zijn collega Jessica bij het invullen van het 's Heeren Loo Spel.' De basis voor dit spel is ontwikkeld door Kessels en Smit en Sjaloom

Zorg. "Het is een spel dat je met je team kan spelen om eens stil te staan bij wat je in je werk allemaal doet. Je benoemt spelenderwijs je dilemma's, geeft elkaar complimenten, benoemt je eigen trots en discussieert over stellingen", legt Jante uit. "Het geeft je inzicht in elkaars en je eigen handelen."

Het spel bleek bij de eerste keer spelen precies te doen waarvoor het is bedoeld. Jante: "Ik kreeg zelfs een compliment waar ik zelf nooit eerder bij stil heb gestaan. Een collega noemde mij 'professioneel kwetsbaar'. Daar bedoelde hij mee dat ik op de werkvloer ook altijd mezelf ben en opensta voor cliënten. Ik durf toe te geven dat ik ook fouten maak en daar met de bewoners over te praten. Ik ben ook een mens en maak dus ook dingen mee. Cliënten mogen dat weten, dan vertellen ze zelf meer. Toen die collega dat zei, dacht ik 'ja dat ben ik'. En dat vervulde me met trots."

's Heeren Loo nam deel aan het StAG-project rond het thema beroepstrots in aansluiting op hun programma Klantvolgend Werken. In dit programma staan zowel de klant en zijn ondersteuningsvraag als de professionele medewerker centraal. Samen kijken professional en klant naar wat de klant wil en binnen welke kaders dit mogelijk is. Deze aanpak maakt dat de medewerker weer trots is omdat hij het vak uitoefent waar hij voor heeft gesolliciteerd!

Werkvorm voor communicatiemedewerkers

Verhalen verzamelen

Verhalen waarin medewerkers hun talenten benoemen en hun trots uitspreken, zijn op allerlei manieren inzetbaar. In een corporate brochure, in een vacature en op de website. Dat maakt het de moeite waard om zelf verhalen te verzamelen en te gebruiken als visitekaartje.

AANPAK

Voor het schrijven van een verhaal kun je de volgende aanwijzingen gebruiken:

- In het praktijkverhaal figureert steeds een medewerker uit het primaire proces van de gehandicaptenzorg met een tweede persoon, die zijn of haar waardering uitspreekt over de kwaliteiten van de medewerker.
- De kwaliteiten die worden benoemd zijn de waarden. De praktijkverhalen moeten duidelijk maken hoe je deze waarden naar je omgeving verwoordt.
- Daarnaast kunnen de kwaliteiten worden bevestigd die medewerkers al wel uitdragen, zoals het behulpzaam zijn, eerlijk en liefdevol zijn, etc.
- Zoek in de organisatie naar zaken die goed gaan, dit kunnen dingen zijn uit de dagelijkse praktijk (bijv.

werkprocessen die goed gaan, successen die behaald zijn), maar ook projecten die goed zijn verlopen (bijv. proefprojecten die een vervolg krijgen, nieuwe trajecten die succesvol zijn ingevoerd).


- Selecteer twee interviewkandidaten, waarvan een interviewkandidaat altijd een medewerker uit het primaire proces is (degene die het resultaat behaald heeft). Je vraagt aan de andere interviewkandidaat (dat kan zijn een collega, een leidinggevende, een ouder of een cliënt) om zijn of haar waardering uit te spreken over de kwaliteiten van de medewerker.
- Via de volgende link zijn tips te vinden over het schrijven van een artikel: <http://jijbentdegehandicaptenzorg.nl/loginprojectweb/downloads/>

EFFECT

Als je beschikt over praktijkverhalen over je eigen organisatie, kun je vanuit communicatie beroepstrots versterken. Door de verhalen (of passages eruit) in allerlei communicatiemiddelen te gebruiken, van personeelsblad tot folder, maak je kwaliteiten en talenten zichtbaar. Wat niet alleen bijdraagt aan beroepstrots, maar ook voor inspirerende beeldvorming rond jouw organisatie zorgt.

Aantekeningen





*"Het benoemen
van talenten bracht
verrassende dingen
naar voren"*

**Nick Deekens,
clustermanager Tragel**

'Medewerkers
zijn elkaar anders
gaan zien'

Medewerkers zijn een kostbaar goed, weten ze bij Trigel Zorg. Zeeuws Vlaanderen is een krimpregio – vind dan maar eens de juiste persoon voor een vrijgekomen functie. Daar komt nog bij dat door veranderingen in de Wmo ook andere eisen aan medewerkers worden gesteld. Dus hoe behoud je mensen en zorg je dat ze klaar zijn voor de toekomst? Trigel Zorg koos voor een leer- en ontwikkeltraject dat gericht is op talent. “Medewerkers hebben nu meer oog voor wat goed gaat. Je hoort ze zeggen: ‘Kijk, daar zie je een talentje passeren.’”

Bij Trigel Zorg zijn medewerkers gewend aan veranderingen. Met enige regelmaat starten er pilots en zien nieuwe initiatieven het licht. Toch moet je medewerkers iedere keer weer op scherp krijgen, merkt Cathy Notenboom, senior adviseur P&O bij Trigel Zorg. Zo ook voor de pilot Duurzame Inzetbaarheid die medewerkers sterker moet verbinden aan de organisatie. Want gaan er minder mensen weg, dan heb je minder nieuwe medewerkers nodig en straal je uit dat je een fijne organisatie bent om bij te werken, is de redenatie.

Twee groepen begeleiders gingen met het onderwerp aan de slag. Cathy: “Tijdens een kickoff-bijeenkomst hebben we medewerkers gevraagd: waar ligt jullie behoefte? Ook zijn managers en directieleden betrokken. Door hun aanwezigheid laten ze zien: wij steunen dit.” De algemene zorggroep wilde zich richten op samenwerken. De specialistische zorggroep wilde de mogelijkheden van

collega’s beter leren kennen en daar beter gebruik van maken. Vervolgens vonden er een aantal verplichte bijeenkomsten plaats. Bij deze bijeenkomsten werd medewerkers onder andere gevraagd om een casus in te brengen: iets waar je tegenaan loopt bij de uitvoering van je werkzaamheden. Met verschillende werkvormen, zoals intervisie, werden oplossingen gevonden voor de ingebrachte casussen.

Speelveld waarin mensen zichzelf kunnen zijn

Bij de algemene zorggroep zag clustermanager Pim Pijpelink de verbinding tussen medewerkers groeien. “Het effect is merkbaar. Voor mij, aan wat ik aan beweging zie bij de deelnemers. Maar het wordt ook opgemerkt van collega tot collega. Daar kan ik enorm van genieten. Dit traject levert positieve energie op, getuige de reactie van een medewerker die me de volgende reactie mailde: ‘Hoi Pim, ik reed ook echt met een glimlach naar huis, dank jullie wel hiervoor.’”

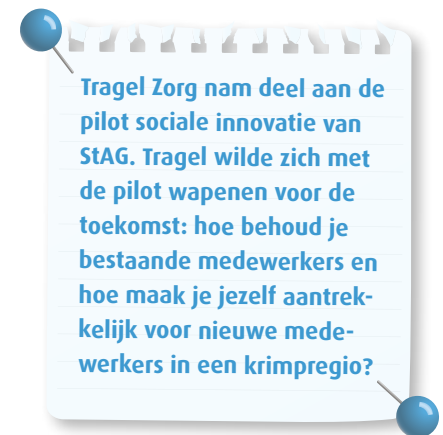
Clustermanager Nick Deekens was aanwezig bij de bijeenkomsten van de specialistische zorggroep. “We hebben gevraagd waar iedereen echt goed in is, om samenwerken te bevorderen. Het benoemen van talenten bracht verrassende dingen naar voren. Zo was er een medewerker die jarenlang haar ouders had verzorgd. Doordat medewerkers dit soort dingen vertelden, werd heel duidelijk waarom ze zijn zoals ze zijn en waar hun talenten liggen. Dat versterkt de band.” Cathy ziet vooral ook het persoonlijke belang. “Talent is iets wat je van nature doet.

Door het te her- en erkennen, ben je je er meer van bewust.” “Je creëert een speelveld waarin mensen zichzelf kunnen zijn. Het is een vorm van persoonlijke ontwikkeling. In een doe-organisatie als de onze is daar alleen bijna nooit aandacht en tijd voor”, merkt Nick.

Tijd was een grote uitdaging binnen de pilot. “Qua tijd paste het niet”, zegt Cathy. Bij Trigel Zorg is het niet anders als bij andere zorgorganisaties: medewerkers hebben hun handen vol aan geplande werkzaamheden en je kunt moeilijk een groot beslag doen op hun eigen tijd, vindt Cathy. Dus creëerde de P&O-adviseur de vereiste tijd. “Ik heb drie uur van de reguliere teamoverleggen ‘ingepikt’. Dat was de enige mogelijkheid die ik zag.”

Niet meer bang zijn

De bijeenkomsten hebben smakelijke vruchten afgeworpen. Nick: “Ik vond het verrassend dat medewerkers elkaar echt anders zijn gaan zien.” Cathy vult aan: “En



Lees verder op de volgende pagina >

omdat tijdens de bijeenkomsten hun krachten zijn benoemd, stappen ze gemakkelijker over onzekerheden heen. De medewerkers van de groep specialistische zorg zijn ook niet meer bang om datgene waar ze zelf minder goed in zijn aan een ander te vragen. Door het aan een collega over te dragen, is iedereen blij. Toen de laatste sessie kwam, vond iedereen dat jammer. Deze vorm van verdieping hebben mensen nodig.”

Ook OR-voorzitter Kees de Pooter vindt het traject waardevol: “Je ziet langzaam de attitude bij medewerkers veranderen. Los zand raakt weer in verbinding. Als een team naar elkaar toegroeit, merkt een cliënt dit direct. Die is gebaat bij het juiste talent op de juiste plaats. Het gaat wel langzaam, maar het kan ook snel gaan – hier moet je zeker nog twee jaar voor uittrekken.” Dat is ook wat Cathy voor ogen heeft, maar ze kan geen tijd van de teamoverleggen af blijven snoepen. “We zullen het blijven onderhouden, maar kunnen geen sessies blijven organiseren.” Ze richt zich daarom op kruisbestuiving: geïnspireerde medewerkers inspireren hun collega’s. “Zo moet dit op den duur een logisch gegeven en vast onderdeel van overleggen worden.”

Om ervoor te zorgen dat Duurzame Inzetbaarheid niet een van de vele projecten wordt, waarvan uiteindelijk niemand (meer) weet wat het de organisatie heeft gebracht, heeft Cathy een aantal stippen op de horizon geplaatst: minder uitstroom, minder ziekteverzuim, hogere medewerkerstevredenheid. “Cathy: Je gunt het medewerkers gewoon, dat ze in hun kracht staan.”

Aantekeningen



Werkvorm voor HR-medewerkers en teamleiders

Eigen beeld, spiegelbeeld

Veel medewerkers in de (gehandicapten) zorg zijn getalenteerd, maar zijn zich niet van hun kwaliteiten bewust. Met Eigen beeld, spiegelbeeld breng je daar op individueel niveau verandering in.

AANPAK

Nodig een medewerker uit met wie je graag het gesprek wilt aangaan over bijvoorbeeld diens individuele kwaliteiten en competenties.

Plaats in een ruimte twee flipovers met de rug tegen elkaar. Ga zelf bij de ene flipover staan en vraag de medewerker om bij de andere te gaan staan. De opstelling is zodanig dat je niet kunt zien wat de ander opschrijft. Geef nu de volgende opdracht: noteer zoveel mogelijk persoonlijke talenten die betrekking hebben op je werk op de flipover. De medewerker kijkt naar zichzelf en schrijft op wat in hem of haar opkomt. De HR-medewerker schrijft de talenten die hij ziet of kent van de medewerker. Als je de medewerker niet goed kent, bereid dit deel dan voor door een gesprek te voeren met de leidinggevende van de medewerker. Zorg dat je een groot aantal talenten kun opschrijven.

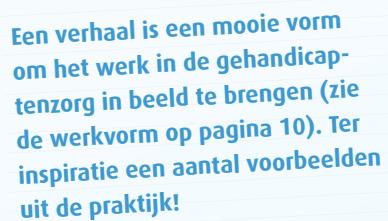
Draai na verloop van tijd de flipovers een kwartslag, waardoor ze naast elkaar komen te staan. Bekijk de verschillen. Eerst de verschillen die direct zichtbaar zijn.

Welke lijst is langer? Welke talenten staan bovenaan? Duik dan wat dieper de materie in. Welke inhoudelijke verschillen zie je? Kan de medewerker zich vinden in wat de HR-medewerker heeft opgeschreven? Welke talenten staan wel op de ene flipover, maar niet op de andere?

Rond het gesprek af met een korte evaluatie. Hoe vond de medewerker het om zijn/haar talenten op te schrijven en te bespreken? Op welke punten is hij/zij verrast? Hoe verandert deze sessie het eigenbeeld en de kijk op de werkzaamheden? Natuurlijk kun je ook andere vragen centraal stellen. Bijvoorbeeld: waar mag jij trots op zijn? Wat denk je dat je betekent voor jouw cliënten/collega's?

EFFECT

Talenten benoemen wordt al gauw gezien als pronken. Met deze werkvorm daag je medewerkers uit om hun talenten wel tentoon te spreiden. Door ze te benoemen, gaan medewerkers zich beter realiseren waar hun kracht zit. Een bijkomstig effect kan zijn dat het benoemen van talenten er ook toe leidt dat een medewerker benoemt op welke punten hij/zij zich nog wil ontwikkelen. Daarin kun je als HR-functionaris mogelijk een sleutelrol spelen.



Een verhaal is een mooie vorm om het werk in de gehandicaptenzorg in beeld te brengen (zie de werkvorm op pagina 10). Ter inspiratie een aantal voorbeelden uit de praktijk!

'Paulien kan me rustig krijgen, gewoon door te blijven'

Vijf dagen in de week is Jos (33) te vinden in de binnenstad van Utrecht. Hij zet daar voor een broodjeszaak iedere ochtend het terras klaar. "Een heel leuk baantje", zegt hij. "Helemaal top." Het geeft hem de structuur die hij in zijn leven nodig heeft en de sociale contacten: "Ik kom hier in de binnenstad allemaal mensen van vroeger tegen." Wie zo met hem een praatje maakt, denkt: een gewone man. Maar Jos vertelt dat vooral dankzij begeleiding zijn leven nu redelijk probleemloos blijft lopen.

Die begeleiding krijgt hij van het team van De Kiezel, een onderdeel van Amerpoort. De Kiezel richt zich op een voor de gehandicaptenzorg zeer specifieke groep cliënten: licht verstandelijk gehandicapten met een psychiatrische stoornis, vaak in combinatie met een drugs- en drankverslaving. Het team van De Kiezel bestaat uit zes begeleiders, een gedragsdeskundige en een manager. De begeleiders zijn er 24 uur per dag voor hun vijftien cliënten.

Gebeurtenissen stapelen zich op

Zelf vindt Jos dat hij niet echt past in de gehandicaptenzorg. "Ik ben niet gehandicapt, ik heb beperkingen. Ik loop in mijn hoofd een paar jaar achter, dat is alles." En soms krijgt hij 'een kronkel in zijn hoofd', zoals hij dat noemt. Die kronkel komt er als gebeurtenissen zich opstapelen. Hij kan dan enorm agressief worden. "Dan vliegt

het materiaal in het rond." Drankverslaving, dakloos zijn, opname in een psychiatrische kliniek. Dat is wat hij al achter de rug had, voordat hij bij De Kiezel kwam.

"Ik hoef maar te kijken en ze weet al genoeg"

Maar nu gaat het goed, vertelt Jos. "De structuur is er nu. Ik woon al 2,5 jaar met twee anderen in een klein spoorwaghuysje van De Kiezel. Ik heb een heel leuk baantje in de ochtenduren en 's middags doe ik productiewerk bij UW Reintegratie. Minimaal een keer in de week spreek ik een begeleider. Een telefoontje volstaat meestal. Maar soms kom ik ook even een kop koffie drinken, bijvoorbeeld met Paulien. Met Paulien babbel ik een heel eind weg. Ik kan met haar dieper op dingen

ingaan. Dat is ontzettend belangrijk voor me, want dan kun je je gedachten bij haar even verifiëren: je kunt de dingen zo zien, maar je kunt ze ook anders zien."

"Als alles reilt en zeilt, is het rustig in mijn bovenkamer. Maar als dingen zich opstapelen, komt er kortsluiting." De begeleiders, zoals Paulien, zijn erop getraind om precies aan te voelen wanneer dit moment nadert en in rust te handelen. Jos: "Bij Paulien hoef ik maar te kijken en ze weet al genoeg. Ze weet hoe ik ben als ik kan ontploffen. En ook als dat gebeurt, is ze er voor me. Paulien kan me rustig krijgen, gewoon door er te zijn en bij me te blijven. Ook al gaat het nu al een tijdje goed, ik weet ontzettend zeker dat het misgaat als ik Paulien en de andere begeleiders niet heb."



Aantekeningen



Werkvorm voor teamleiders en managers

Complimentenspel

Juist omdat medewerkers in de (gehandicapten)zorg hun werk heel normaal vinden, schreeuwen ze de complimenten niet van de daken. Terwijl een compliment wel een trotsgevoel geeft en tot meer werkplezier leidt. Met het complimentenspel komt er meer aandacht voor complimenten op de werkvloer.

AANPAK

Vraag medewerkers om de complimenten die in het verhaal worden gemaakt te benoemen. Onderzoek nu met de medewerkers waaraan een goed compliment voldoet. Het is meer dan 'ze zorgt goed voor mij'. Een compliment kan bijvoorbeeld bestaan uit een boodschap + antwoord op de vraag: wat doet het met jou? Dus: "Ze ondersteunt me waar nodig, daardoor kan ik me ontwikkelen."

Als medewerkers begrijpen hoe ze een compliment kunnen formuleren, geef ze dan de volgende opdracht: Wees alert op wat een ander doet en wat dat met een cliënt of collega doet. Verwoord dit in een compliment. Schrijf dit compliment op een kaart of briefje en laat dit achter in het postvak van je collega. Natuurlijk mag je de kaart ook persoonlijk overhandigen. Maak minimaal één compliment per week, maar liever vaker.

Vraag medewerkers om de kaarten mee te nemen naar het teamoverleg. Bespreek daar 'de oogst'. Bevraag elkaar over de inhoud van de complimenten en wat het effect is op degene die het compliment krijgt. Overweeg om de meegebrachte complimenten centraal op te hangen: zo maak je van een compliment een uitdaging voor iedereen.

EFFECT

Medewerkers gaan elkaar gemakkelijker complimenten geven. Ze ontdekken wat de uitwerking ervan is op iemand anders en wat het met jezelf doet als je een compliment krijgt. Vaker een complimentje krijgen vergroot je trotsgevoel en draagt ook bij aan meer plezier op de werkvloer.



'Als ik een
goed idee wil
realiseren, weet
ik haar te vinden'

Bij dagbestedingslocatie de Werkwijzer in Ermelo werken cliënten van allerlei niveaus onder één dak aan de meest uiteenlopende werkzaamheden. “Wij hebben tegenwoordig steeds meer de vrijheid om cliënten werk aan te bieden wat ze zelf kiezen. Dat komt voor uit het project waarin we ‘klantvolgend’ leren werken.”, vertelt activiteencoördinator Johan Beelen. “In plaats van het beschikbare werk onder de cliënten te verdelen, kijken we nu samen met ze naar het aanbod”, vult activiteitenbegeleider Tineke Hop aan. “Dat is een omslag in denken voor ons en de cliënt, maar brengt ook passie en trots voor beiden naar boven. Dat merk ik zeker bij Johan.”

De vrijheid in werken is een enorme drijfveer voor de medewerkers van de Werkwijzer. “Deze verandering in werken is echt bottom-up”, verklaart Johan het enthousiasme. “We mogen zelf experimenteren met wat mogelijk is en wat niet. Dat vinden we samen met de cliënt uit. Zo liep een collega van de tuinploeg net nog naar buiten met enkele cliënten. Ze doen eerst een rondje om samen te kijken wat er aan werk gedaan moet worden en wie welke werkzaamheden op zich neemt. Twee cliënten bleken te willen grasmaaien. De cliënten overlegden zelf de verdeling van wie wanneer gras gaat maaien en wie gaat schoffelen. Zo leren ze ook dat leuke klusjes zich afwisselen met minder leuke. Het zien dat cliënten daar steeds meer in meegaan, geeft enorm veel voldoening. Er is interactie, samen bepalen we wat mogelijk is.”

‘Sterke kanten komen naar boven’

Het team stortte zich vol enthousiasme in het project Klantvolgend Werken. Dat geeft veel inzicht. “We hadden dat zelf eerst niet zo goed in de gaten, zo erg waren we bezig met de praktische kant van het werk, het doen”, verklaart Tineke. “Maar juist door dat doen, kwamen nog andere sterke kanten naar boven. Zo ben ik iemand die katalysator kan zijn voor ideeën. Ik kan goed sparren en met onorthodoxe oplossingen komen. Maar als niemand je daar op wijst, zie je dat als vanzelfsprekendheid, niet als pluspunt.”

Om te zorgen dat iedereen de nieuwe manier van werken blijft omarmen, kregen de begeleiders een coach die hen helpt te reflecteren. “Ik ben daar veel over mezelf te weten gekomen. Ik dacht bijvoorbeeld dat ik niet zo’n prater was, maar nu sta ik op de beursvloer als ambassadeur van de Werkwijzer en draag ik deze manier van werken naar buiten toe uit.” “Het is sowieso goed een stukje reflectie op je eigen handelen te hebben”, weet Tineke. “Dan kom je er achter dat vooruitgang niet in heel grote dingen hoeft te zitten. Alleen al het idee om al het werk dat er binnenkomt op een pictobord te verzamelen en cliënten daaruit te laten kiezen, is een stap vooruit. Cliënten zijn al heel trots op hun werk zijn, maar dat wordt alleen maar meer als ze zelf invloed op de keuze daarin hebben.”

Elkaar durven aanspreken

Wat de coaches weten te bewerkstelligen is dat collega’s elkaar motiveren en reflecteren. “Het is aan ons om ook collega’s die nog wat sceptisch zijn mee te krijgen. Dat lukt

al aardig, mede dankzij ons enthousiasme, maar ook omdat we elkaar durven aanspreken”, legt Tineke uit. Johan daarover: “Je moet open zijn over wat je doet en toegeven als er iets minder goed gaat. Zo maken we verbinding met collega’s en leren we waar elkaars sterke punten liggen. Het gebruikmaken van elkaars sterke punten bevordert ons gevoel van beroepstrots.”

www.werkwijzer-paperasserie.nl

‘s Heeren Loo nam deel aan het StAG-project rond het thema beroepstrots in aansluiting op hun programma Klantvolgend Werken. In dit programma staan zowel de klant en zijn ondersteuningsvraag als de professionele medewerker centraal. Samen kijken professional en klant naar wat de klant wil en binnen welke kaders dit mogelijk is. Deze aanpak maakt dat de medewerker weer trots is omdat hij het vak uitoefent waar hij voor heeft gesolliciteerd!

Werkvorm voor het team

Trots bij de start

Het achterhalen van trots en succesverhalen vraagt geregeld wat tijd. Creatieve werkvormen om er dieper op in te gaan kosten nog meer tijd. Maar door aan de start van een overleg stil te staan bij iedere trots momenten creëer je een laagdrempelige manier om iedereen zijn trots te laten delen en voelen.

DOELSTELLING

Alle collega's de mogelijkheid bieden hun succesverhalen te delen en in hun kracht te laten komen.

AANPAK

In plaats van direct met de agenda te beginnen, start je een teamoverleg met een rondje langs de groep. Daarbij laat je iedereen vertellen wat hem of haar in de afgelopen tijd trots maakte in het werk. Je kunt van dit rondje een officieel moment maken met een vastgestelde vraag waar iedereen antwoord op geeft en het vastleggen van de verhalen. Het kan echter ook nog laagdrempeliger door als teamleider gewoonweg een rondje te maken langs de teamleden en te vragen hoe ze zich voelen en wanneer ze trots waren deze week zonder de nadruk te leggen op de insteek ervan.

RESULTAAT

Collega's horen elkaars trotsverhalen en komen zelf in hun kracht door het vertellen van hun eigen verhaal.

Aandachtspunten

De vertelde verhalen kunnen ook een inspiratiebron zijn voor andere collega's. In overleg met de collega's die de verhalen vertellen, kun je deze optekenen en beschikbaar maken voor publicatie of doorvertellen binnen andere teams. Zorg wel dat de collega er ook achter staat dat je gebruikmaakt van zijn verhaal.

Aantekeningen



Werkvorm voor het team

Gouden momenten wedstrijd

Hoe maak je trots zichtbaar? Bijvoorbeeld door er een wedstrijd van te maken.

DOELSTELLING

Professionals zijn (beter) in staat trotsmomenten te verwoorden en maken deze zichtbaar.

AANPAK

Organiseer een bijeenkomst waarin je de wedstrijd uitlegt. Vraag medewerkers om te letten op 'Gouden momenten': wat gebeurt er waar ze trots op zijn? Leg vervolgens uit hoe ze zo'n moment kunnen verwoorden (gebruik eventueel de instructie hieronder: hak geen stenen, bouw een kathedraal!). Geef medewerkers de opdracht om hun Gouden momenten te delen. Zorg bijvoorbeeld voor een prikbord of richt een Facebookpagina in. Vraag ze ook om de beste Gouden momenten van anderen te waarderen, op Facebook kan dat met een 'like'. Stel mooie prijzen in het vooruitzicht voor de drie Gouden momenten die de meeste waardering krijgen.

Spreek een periode af waarin de wedstrijd wordt gehouden, bijvoorbeeld twee maanden. Organiseer aan het einde van de periode een tweede bijeenkomst waarin je de ingediende Gouden momenten bespreekt. Laat de aanwezigen stemmen op de drie Gouden momenten die de meeste waardering hebben gekregen. Het Gouden moment dat de meeste stemmen krijgt, wint de hoofdprijs.

Hak geen stenen, bouw een kathedraal!

Om medewerkers uit te leggen hoe ze een trotsmoment kunnen verwoorden, kun je het volgende voorbeeld geven: "Een man die in de middeleeuwen op een bouwplaats komt, vraagt twee bouwers wat ze aan het doen zijn. De eerste zegt: 'Ik hak stenen.' De tweede zegt: 'Ik bouw een kathedraal.'" Het gaat er dus om dat je je bewust bent van het hogere doel. Je zou zelfs nog een stap verder kunnen gaan. Een derde bouwer op de bouwplaats zegt misschien wel: 'Ik verkondig Gods woord.'

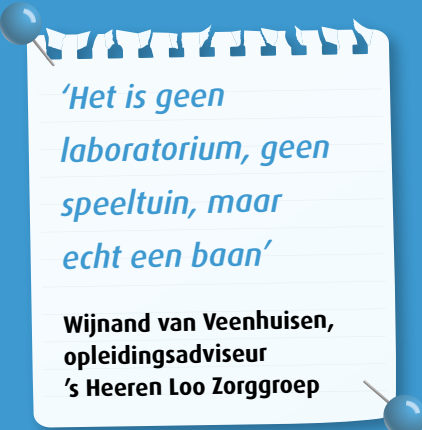
RESULTAAT

De wedstrijd zorgt er voor dat medewerkers zich meer en meer realiseren dat wat ze doen bijzonder is. Als je een medium als Facebook inzet zorg je extern enerzijds voor positieve beeldvorming en anderzijds voor meer waardering.

Aandachtspunten

Laat de kathedraal niet afbrokkelen! Zie de Gouden momenten wedstrijd als een startbijeenkomst. Zorg dat 'trots' ook blijft leven en regelmatig aan de orde komt.

Aantekeningen



*'Het is geen
laboratorium, geen
speeltuin, maar
echt een baan'*

**Wijnand van Veenhuisen,
opleidingsadviseur
's Heeren Loo Zorggroep**

Theorie en praktijk
ontmoeten
elkaar op de
werkvloer

De ware verbinding tussen onderwijs en werkveld maken. Dat is de grote passie van Wijnand van Veenhuisen. Daarom stelde de opleidingsadviseur bij 's Heeren Loo Zorggroep voor om universitaire studenten een baan aan te bieden als begeleider B, kwalificatieniveau 3. Hij stuitte direct op veel enthousiasme, zowel binnen 's Heeren Loo als bij de studenten. "Ik verwacht dat er een goede chemie gaat ontstaan tussen theorie en praktijk."

"Goede ideeën zijn zo simpel dat ze aan de keukentafel worden geboren", betoogt Wijnand. Hij preekt een beetje voor eigen parochie, want het was zijn eigen dochter die zich tijdens de avondmaaltijd hardop afvroeg waarom ze alleen vrijwilligerswerk in de zorg mag doen. "Mijn dochter is derdejaars studente forensische psychologie. Als vrijwilliger in de zorg zag ze professionals fouten maken." Wijnand vond dat zijn dochter een punt had. Toen bij zijn eigen teamoverleg werd gevraagd naar ideeën voor het VGN-project sociale innovatie, ging zijn vinger dan ook direct omhoog.

Wijnand verzamelde een kleine projectgroep om zich heen. Hoe meer ze over de exacte invulling nadachten, hoe meer voordelen zich aftekenden. "Theorie en praktijk bij elkaar brengen, kan vormend werken voor beide partijen. Een veel gehoord geluid van afgestudeerden (bijvoorbeeld gedragswetenschappers en psychologen) is dat ze nog nooit een cliënt hebben gezien, dus hoe moeten ze het doen? Omgekeerd zeggen medewerkers binnen het primaire proces vaak dat er cognitief niets mis is met deze studenten, maar dat ze vooral praktische

vaardigheden missen. Door ze een baan op de werkvloer aan te bieden, kun je daar wat aan doen. Je creëert ook een kweekvijver en schept doorgroeimogelijkheden – nu is het vaak nog lastig om na een studie aan een baan te komen."

Het leek een logische stap om universiteiten van meet af aan te betrekken. "Maar die eisten heel veel theoretische onderbouwing en zagen geen ruimte voor praktijkervaring in hun curriculum. Toen ik na overleg had besloten dat we het ook zonder de universiteiten konden doen, zeiden mensen dat ze de opluchting van mijn gezicht konden lezen", blikt Wijnand terug.

Intrinsiek gemotiveerd

De eerste studenten moeten nog worden aangenomen, maar de projectgroep heeft inmiddels een goed beeld hoe het allemaal in zijn werk zal gaan. 's Heeren Loo mikt op studenten van sociale wetenschappen, psychologie en pedagogiek. Geïnteresseerden doorlopen eerst een sollicitatieprocedure. Wijnand: "Het is geen laboratorium, geen speeltuin, maar echt een baan. Van studenten die je aanneemt, weet je: deze zijn intrinsiek gemotiveerd om te werken in de zorg." Wie wordt aangenomen, krijgt een korte interne leergang aangeboden tot begeleider B en gaat daarna naast een andere collega aan de slag. Iedere zes weken vindt er intervisie plaats.

Wijnand sluit niet uit dat hij de universiteiten er in een later stadium toch weer bij betreft. "Als blijkt dat deze groep studenten door deze werkervaring beter zullen functioneren als toekomstig beroepsbeoefenaar, dan

hebben we resultaten waarmee we naar ze toe kunnen stappen." Ook zou hij, als het project eenmaal staat en draait, er mee naar andere (zorg)organisaties willen. "Ik denk dat dit ook buiten de gehandicaptenzorg een bruikbaar concept is. Het enige wat tegenzit is de tijdgeest. Ook bij 's Heeren Loo hebben we op dit moment weinig vacatures. Maar ik verwacht dat dit tijdelijk is. En dan trek je met dit project wel ineens een blik arbeidskrachten open. Temeer omdat deze studenten vroeg in de ochtend, 's avonds en in de weekenden beschikbaar zijn."

De dochter van Wijnand ziet het wel zitten. "Ze zei: 'Als dit idee erdoorheen komt pap, is dat fantastisch!' Zelf denk ik dat we echt iets goeds in handen hebben. Je brengt een ander soort medewerker in huis die kan bijdragen aan een cultuuromslag. Ik zou het leuk vinden als ik een enthousiaste student op de werkvloer aan mijn zijde kreeg. En voor studenten betekent dit dat ze praktijkervaring opdoen in het beroep waarin ze later gaan adviseren. 'Zorg' is dan geen woord meer, ze zien en ervaren het."

's Heeren Loo zag in de StAG-pilot sociale innovatie een mogelijkheid om als werkgever te innoveren. De pilot was er op gericht om universitaire studenten de kans te bieden om ervaring op te doen op de werkvloer. Dat zou zowel de studenten als de organisatie winst moeten opleveren.

Aantekeningen



Werkvorm voor het team

Oplossingen uit de praktijk

Iedereen loopt wel eens tegen vragen of problemen aan. En vaak ben je niet de enige die hiermee om moet gaan. Waarschijnlijk is er zelfs ergens anders al een keer een oplossing bedacht. Met deze methode ga je samen met collega's die met dezelfde uitdaging te maken hebben in de praktijk onderzoeken wat het antwoord op jullie uitdaging is.

DOELSTELLING

Een antwoord vinden op uitdagingen van het dagelijks werk vanuit een praktische inslag. Tegelijkertijd zet je de oplossing voor jezelf al in gang.

AANPAK

Formuleer een onderzoeksvraag aan de hand van de vragen:

- Wat is het probleem?
- Wat maakt dit probleem of deze vraag belangrijk?
- Voor wie is de vraag belangrijk/wie zijn er bij betrokken?

Vervolgens zoek je de betrokken collega's op en vraag je hen of ze interesse hebben mee te doen met het onderzoek. Bepaal samen met hen de aanpak. Maak

daarna afspraken met de personen uit de praktijk waarvan je denkt dat zij je op weg kunnen helpen richting antwoord op de onderzoeksvraag. Aan de hand van interviews met hen, het meekijken of meedoen op de werkvloer en experimenteren verzamel je samen met je collega's zo veel mogelijk data. Gezamenlijk analyseer je de gegevens tot een antwoord. Hiervoor kun je ze systematisch categoriseren door quotes en antwoorden die overlappen onder elkaar te zetten of je samen af te vragen wat een opvallende rode draad was tijdens het onderzoek. Leg het antwoord vervolgens vast, zodat ook anderen er in de toekomst wat aan hebben. Presenteren is natuurlijk ook een goede optie.

RESULTAAT

Je hebt inzichten in je dagelijkse werkpraktijk die je direct kunt inzetten.

Aandachtspunten

Begin klein, dat vergroot de haalbaarheid. Zorg voor een goed systeem om alle data op te slaan, zodat je het later makkelijk kunt analyseren. En maak er een leuke bezigheid voor jezelf en anderen van. Dat komt het onderzoek alleen maar ten goede!

Werkvorm voor het team

Kwaliteitenpresentatie

Medewerkers in de (gehandicapten)zorg vinden hun werk vaak heel vanzelfsprekend. Door ze een kwaliteitenpresentatie te laten maken en te laten presenteren, gaan ze inzien dat wat ze doen bijzonder is.

DOELSTELLING

Je realiseren dat je bijzonder werk doet.

AANPAK

Stap 1: Verzamel een stapel ansichtkaarten, bijvoorbeeld de gratis boomerangkaarten die in veel horecagelegenheden te vinden zijn. Je kunt ook willekeurige plaatjes van internet halen en printen. Organiseer een teambijeenkomst en leg de kaarten op tafel. Laat iedere medewerker er drie kiezen die hem of haar aanspreken – gerelateerd aan de werksituatie. Laat vervolgens iedere medewerker uitleggen waarom hij of zij juist die kaarten heeft gekozen. Bepaal met de medewerker welke waarde hierachter zit. Een medewerker heeft bijvoorbeeld een kaart met bloemen erop en zegt: "Ik heb deze kaart gekozen omdat bloemen voor mij staan voor gezelligheid." De achterliggende waarde is bijvoorbeeld: een goede sfeer. Laat deelnemers hun waarden noteren.

Wat is een waarde?

Een waarde is datgene wat voor iemand belangrijk is. In het werk zijn waarden bijvoorbeeld 'mensen helpen' en 'geld verdienen'. Wil je achterhalen wat de waarde is die hoort bij wat iemand vertelt? Stel dan de vraag: "Waarom is dat belangrijk voor jou?"

Stap 2: Geef deelnemers de huiswerkopdracht om een kwaliteitenpresentatie te maken. Bijvoorbeeld door ze plaatjes en tekst te laten plakken op een A3 vel. Maar je kunt ook een creatiever pad inslaan. Bij Zideris gebruikten medewerkers kartonnen dozen voor hun kwaliteitenpresentatie. Deze konden worden opgehangen op de locatie. De opdracht voor medewerkers is als volgt: "Als je kijkt naar de waarden die je hebt benoemt, over welke kwaliteiten beschik je dan om deze waarden vorm te geven? Zoek hier passende plaatjes en teksten voor en gebruik deze voor je kwaliteitenpresentatie." Iemand die als waarde 'goede sfeer' heeft, heeft als kwaliteit bijvoorbeeld 'humor' en vindt daar een plaatje bij van iemand die dubbel licht van het lachen. Laat medewerkers hun presentatie ook daadwerkelijk presenteren.

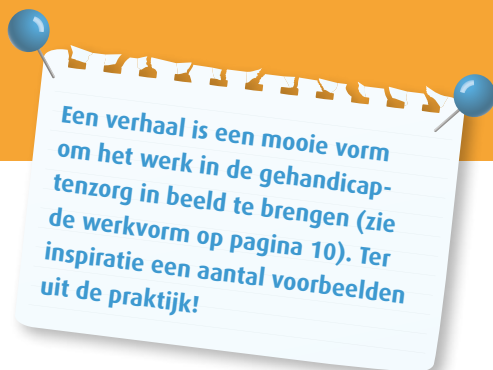
RESULTAAT

Medewerkers leren hun kwaliteiten te benoemen. Wat ze zo gewoon vinden, wordt daardoor best ongewoon. De presentatie helpt ze om beter te verwoorden waar hun kracht zit. Dat is een belangrijk stap om hun trotsgevoel en het aanzien van hun beroep te vergroten.

Aandachtspunten

Medewerkers kunnen het spannend of moeilijk vinden om zichzelf te presenteren. Verlaag de drempel en laat ze hun verhaal eerst in een kleine setting vertellen. Later kun je een grote setting overwegen. Dat kan heel waardevol zijn, omdat deze werkvorm de bevologenheid van medewerkers naar boven haalt. Dat werkt erg inspirerend

Aantekeningen



Alert zijn
op kleine
signalen

Vorig jaar introduceerde Visio het in samenwerking met ouders en familie ontwikkelde leertraject Open boek voor persoonlijk begeleiders van cliënten met Ernstige Verstandelijke en Visuele Beperkingen (EVVB). Dit om begeleiders beter toe te rusten op het werken met deze doelgroep. "Want om deze cliënten de beste zorg te geven, moet je kleine signalen goed weten te interpreteren", vertellen Will en Moniek, die als senior begeleiders bij een EVVB-groep werken. "Er komt veel bij kijken om een band met de cliënten op te bouwen. Maar als je contact met hen kunt leggen en ze op je reageren, dan is dat het mooiste wat er is."

"Mensen met Ernstige Verstandelijke en Visuele Beperkingen hebben een ernstige verstandelijke beperking, zijn blind of slechtziend en kunnen niet verbaal communiceren. Maar ook zij hebben natuurlijk behoeften en wensen. Deze kun je alleen door goed te observeren, herkennen", vertelt Will. In het leertraject Open boek coachen Will en haar collega Moniek medewerkers in het leren 'lezen' van de signalen van cliënten. Sinds dit jaar doorlopen alle, circa twintig begeleiders van de EVVB-groepen van Visio dit traject.

Signalen herkennen

Aan de hand van de filmpjes die in de woonunit van de cliënten zijn gemaakt, leren de begeleiders te observeren zonder direct invulling te geven aan wat ze zien. Will: "Bijvoorbeeld als een bewoner de mondhoeken omhoog trekt, denk je al snel: ze lacht, ze is blij. Maar de bewoner kan ook gespannen zijn."

Het interpreteren van gedrag en gezichtsuitdrukkingen gebeurt dan ook samen met iedereen die bij de cliënt betrokken is: ouders, persoonlijk begeleider, gedragskundige en activiteitenbegeleider. Bekeken wordt welk gedrag de cliënt laat zien bij een positieve, neutrale of negatieve/ontregelde stemming. Moniek: "Hoe doet een bewoner bijvoorbeeld als hij zijn energie even kwijt moet, of als hij zich ergert aan de anderen? Als je dat herkent, kun je daar als begeleider beter op reageren, door diegene uit de situatie te halen, bijvoorbeeld door even een rondje te wandelen of de cliënt naar de eigen kamer te brengen." Het is de taak van de persoonlijk begeleiders om al hun bevindingen vast te leggen in een signaleringsplan, dat ze jaarlijks actualiseren.

"Zowel jij als je cliënt gaan erop vooruit"

In het leertraject trainen Will en Moniek medewerkers ook in het contact maken met

de cliënt. Will: "Omdat de bewoners blind of slechtziend zijn, is het bijvoorbeeld belangrijk om aan te kondigen dat je eraan komt, te vertellen wat je gaat doen en een activiteit ook weer duidelijk af te sluiten. Dat geeft de cliënt duidelijkheid en rust." Ook worden medewerkers bewust gemaakt van het feit dat medische problemen vaak de oorzaak zijn van bepaald gedrag. Moniek: "Cliënten kunnen dit namelijk niet uiten. Als een cliënt plotseling niet meer wil eten, kan dat bijvoorbeeld komen omdat ze last van haar maag heeft."

In de opzet en uitvoering van het leertraject hebben Will en Moniek veel aan elkaar gehad. Will: "We hebben het leertraject eerst zelf doorlopen. Moniek en ik gaven elkaar dan feedback. Daar heb ik ontzettend veel van geleerd. Je moet jezelf kwetsbaar durven opstellen, dan stimuleer je dat de andere begeleiders dat ook te doen. Je gaat er altijd op vooruit, zowel jij als je cliënt."



Aantekeningen



Werkvorm voor het team

2x2 vragen

Persoonlijke doelen en ambities zijn vaak lastig concreet te maken. Het gevaar dreigt om in vage termen of abstracte ideeën te blijven hangen. Met de 2x2-vragenmethodiek bereik je in vier concrete vragen het concrete doel achter je bestaande ideeën.

DOELSTELLING

In vier stappen je ambitie vertalen naar een concreet plan van aanpak.

AANPAK

De 2x2-vragenaanpak kun je alleen of met een collega oppakken. Stel jezelf of je collega in volgorde de volgende vier vragen.

1. Waarom is wat je wilt belangrijk?
2. Wat zie je als resultaat?
3. Wat heb je nodig en wat moet je kunnen om dat resultaat te bereiken?
4. Wat ga je als eerste doen?

Via vraag 1 en 2 bepaal je concreet wat je wilt en met vraag 3 en 4 achterhaal je wat nodig is om echt te slagen.

RESULTAAT

Door het beantwoorden van de vragen kom je te weten wanneer je ambitie of initiatief een succes is. Je kunt een concreet doel achterhalen.

Aandachtspunten

Zorg bij de eerste vraag dat je je focust, zoek echt naar redenen die voor jou van belang zijn. Bij vraag 2 is het goed om het doel zo concreet mogelijk te bepalen, het liefst aan de hand van voorbeelden. Bij vraag 3 moet je je ambitie als expeditie zien, waarvoor je een lijstje opstelt met benodigheden en bekwaamheden. Tot slot, maak bij vraag 4 ook echt afspraken, zodat je eerste stappen al succesvol zijn!

Werkvorm voor het team

Complimentenkast

Wil je dat het positieve gevoel blijft, dan is het slim om medewerkers iedere dag met elkaars complimenten te confronteren.

DOELSTELLING

Medewerkers elke dag waardering laten ervaren voor het werk dat ze doen, zodat ze meer trots ervaren.

AANPAK

Vraag medewerkers, bijvoorbeeld tijdens een teamoverleg, om positieve eigenschappen van collega's te benoemen. Help medewerkers eventueel op weg met vragen als: "Waar zie je iemands kracht?" "Wat valt er bij je collega te halen?" Laat medewerkers deze complimenten opschrijven en laat ze hun naam erbij zetten. Hang de complimenten op een plek waar medewerkers ze iedere dag tenminste één keer zien. Dat is bijvoorbeeld in de kast waarin de dossiers van cliënten staan opgeborgen.

Moedig de medewerkers aan om de complimenten aan te vullen. Zo worden collega's van tijd tot tijd verrast met een nieuw compliment als ze weer iets uit de kast pakken.

RESULTAAT

Door complimenten te laten benoemen en zichtbaar te maken, halen medewerkers meer voldoening uit hun werk en gaan ze meer trots ervaren. Ook kan de sfeer binnen een team verbeteren, omdat medewerkers meer aandacht krijgen voor elkaars talenten en kwaliteiten.

Aandachtspunten

Dat complimenten voor iedereen van de afdeling zichtbaar zijn, heeft als voordeel dat medewerkers er regelmatig mee worden geconfronteerd. Maar het kan ook als een inbreuk op de privacy worden ervaren. Complimenten zijn vaak persoonlijk en medewerkers kunnen het prettiger vinden om ze voor zichzelf te houden. Vaak kun je een compromis bereiken door af te spreken dat medewerkers de complimenten na een bepaalde tijd mee naar huis mogen nemen.

Aantekeningen

'Alles wat
je aandacht
geeft, **groeit**'

Een reorganisatie vraagt veel van medewerkers. Mathijs Moerland, teamleider bij Zuidwester, wilde daar iets tegenover zetten. Hij, en zijn medeteamleiders, wilden de aandacht weer richten op waar het medewerkers werkelijk om gaat: het welzijn van de cliënt. “Daar gaan ze voor door het vuur. Dus zeiden we: geef dat aandacht en het groeit.”

Begeleider Ewa de Gelder herinnert zich haar laatste functioneringsgesprek nog goed. Dat gesprek liep namelijk heel anders dan ze gewend was. Mathijs: “Medewerkers moesten door de reorganisatie een gigantische inzet leveren. Daardoor hadden ze het vaak niet naar hun zin. We wilden weer naar medewerkers die zeggen: ‘Dit is leuk werk wat ik doe.’ We zijn toen de functioneringsgesprekken gaan voeren volgens de vier D’s: Discover, Dream, Design en Destiny.” Mathijs legt uit: “Discovery gaat over waar je goed in bent. Waar ben je trots op? Dream is wat je graag zou willen. Door talenten (Discover) en droom bij elkaar te brengen, kom je tot een ontwerp; Design. Bij Destiny bespreek je wat jij en ik gaan doen om het ontwerp te realiseren.”

Het gesprek had grote impact op hoe Ewa in haar werk staat. “Algemene termen als ‘competenties’ en ‘ambities’ spreken mij niet zo aan, zijn te statisch. Dit was nieuw. Anders. Het gaf me meer ruimte en het prikkelde me.” De consequentie was dat ze

met het initiatief kwam om het huidbedrijven te redden. Het aantal deelnemende cliënten was afgenomen en de lokale aanbieder hield er mee op. Maar de meerwaarde voor de overgebleven cliënten was enorm, zag zowel zij als Mathijs. “Spastische cliënten, zag je helemaal ontspannen.” Dat mocht niet verdwijnen. Ewa ging langs bij collega’s van andere groepen. Zo vond ze andere cliënten voor wie huidbedrijven ook waardevol zou zijn en een nieuwe locatie. “Nu kunnen cliënten weer van het huidbedrijven genieten. Dat de groep nu bestaat uit cliënten van verschillende groepen, heeft ook een meerwaarde. Hun eigen groep is veilig, maar het is ook een heel klein wereldje.”

‘Maak van een verzorgingsmoment een activiteit’

Mathijs kreeg meer van dit soort voorstellen. “We zijn nu bezig met het creëren van een ‘natte snoezel’.” Dat is een badkamer met snoezelvoorzieningen. “Snoezelen is het selectief aanbieden van prikkels”, legt Ewa uit. Dat kan al op allerlei manieren, bijvoorbeeld door met een chirurgisch borsteltje de huid te strelen. Zo wordt een cliënt zich bewuster van zijn ledematen. En er is al een gewone snoezelruimte. “Maar in een natte snoezelruimte heb je weer meer en andere mogelijkheden”, zegt Ewa. Mathijs vult aan: “Cliënten vinden het vreselijk vervelend als ze ‘een ongelukje’ hebben gehad. Op het moment dat een badkamer dan leuk is

aangekleed, met lichtjes en muziek, maakt dat de sfeer totaal anders. Je kunt dan van een verzorgingsmoment een activiteit maken.” Ewa lacht. Ze ziet het helemaal zitten.

“Wat ik leuk vind”, gaat Mathijs door, “is dat de fysiotherapeute ook naar mij kwam met ideeën voor de natte snoezel. Mensen hebben het er over, er komt verbinding tussen eilandjes. Er zijn nu allerlei dingen gaande waar een paar jaar geleden geen aandacht voor was.” Ewa beaamt dat. Zij merkt dat aandacht hebben voor medewerkers en hun talenten, er werkelijk toe leidt dat ze groeien. “Mensen hier zijn creatief en hebben de wil om samen te werken. Dat doen ze ook als je ze daar de ruimte voor geeft.” Dat is wat Mathijs het liefst wilde bereiken. “Dat eilandjes weer aan elkaar groeien, dat vind ik echt heel knap. Daar ben ik trots op.” Kijkend naar de rol van haar teamleider zegt Ewa: “Hij was de juiste man op het juiste moment. Hij heeft ons de prikkel gegeven om op gang te komen en het beter te doen.” Dat blijkt ook wel, want bij de ochtendoverleggen hoeft Mathijs lang niet altijd meer aan te schuiven en worden veel dingen onderling opgelost. Volgens Mathijs is het allemaal geen hogere wiskunde. “Eerst zaten mensen verstijfd bij een functioneringsgesprek. Zo van ‘nou gaan we het krijgen’. Nu hebben we een echt gesprek. Vraag gewoon: wat beweegt je? Wat vind je leuk?”

Werkvorm voor het team

Complimentenbord

Complimenten kunnen zeldzaam zijn op de werkvloer. Door complimenten te maken en ze voor iedereen zichtbaar te maken, ontdekken medewerkers waar ze trots op mogen zijn.

DOELSTELLING

Medewerkers laten inzien waarom wat ze doen bijzonder is, over welke talenten ze beschikken en wat hun inzet betekent voor anderen.

AANPAK

Zorg voor een whiteboard op de afdeling en organiseer een teambijeenkomst. Vraag deelnemers om elkaar een compliment te maken. Noteer de complimenten op het whiteboard. Vraag medewerkers om ook na de bijeenkomst complimenten op te blijven schrijven. Als het bord vol is, kun je de complimenten bespreken, het bord weer leegvegen of ervoor kiezen om de beste complimenten te laten staan.

Wat is een compliment?

Een compliment als "je bent een fijne collega" is wel fijn om te horen, maar de ontvanger weet dan nog niet waar hij of zij trots op kan zijn. Zo'n compliment kun je verdiepen met de opdracht: onderzoek welk gedrag bij een compliment hoort. In dit geval: "je ziet het meteen en springt bij als ik handen tekort kom."

LSD-methode *Om medewerkers elkaar gemakkelijker complimenten te laten geven, kun je ze de LSD-methode aanleren. LSD staat voor Luisteren, Samenvatten, Doorvragen. "Je vindt me een fijne collega. Waarom dan?"*

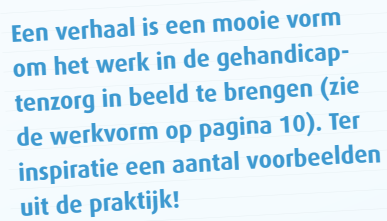
RESULTAAT

Omdat medewerkers elkaar complimenten maken en zichtbaar voor iedereen opschrijven, ontdekken ze waar ze trots op mogen zijn. En omdat ze zich trotser voelen, zijn medewerkers met een lekkerder gevoel aan het werk. Een bijkomstig effect is vaak dat medewerkers elkaar ook makkelijker gaan aanspreken op ongewenste situaties; door de complimenten ontstaat ook ruimte voor feedback.

Aandachtspunten

Er moet een bepaalde mate van veiligheid binnen de groep zijn. Als medewerkers niet vrijuit durven te spreken, kan de werkvorm worden afgedaan als 'flauw'. Er moet dus een zekere mate van openheid en transparantie zijn.

Aantekeningen



Een verhaal is een mooie vorm om het werk in de gehandicaptenzorg in beeld te brengen (zie de werkvorm op pagina 10). Ter inspiratie een aantal voorbeelden uit de praktijk!

'Eerst kon hij
niets met zijn
voeten, **maar**
nu 'danst' hij'

In de moderne, ruime en lichte huiskamer van één van de woonhuizen in De Berkt in Veldhoven zit Piet de Wit met zijn zoon Jack (49) aan de eettafel. Vijf dagen in de week bezoekt Piet hier zijn zoon en helpt hij hem met de lunch. Jack heeft een ernstige meervoudige beperking, kan moeilijk communiceren, maar zijn hele uitstraling is vrolijk. In de rolstoel beweegt hij zijn voeten op en neer. “Dat is dansen! Dat doet hij graag”, licht Piet toe. “Eerst kon hij niets met zijn voeten. Hij heeft in de twee jaar dat hij hier woont zo’n vooruitgang doorgemaakt! Het is echt een paradijsje hier.”

Twee jaar geleden verhuisde Jack naar Severinus. Op het terrein van Severinus is ‘omgekeerde integratie’ toegepast. De instelling bouwde op het terrein ruime woonhuizen en andere voorzieningen voor haar cliënten en verkocht de tussenliggende kavels aan particulieren. Resultaat is de ruim opgezette woonwijk De Berkt, waar mensen met een handicap en ‘gewone gezinnen’ samen leven.

Stapelgek op Ellen

Jack deelt zijn woonhuis, waar 24 uur per dag begeleiding aanwezig is, met vijf andere bewoners. Ellen is de persoonlijk begeleider van Jack. Piet: “Jack is stapelgek op Ellen. Met Ellen kun je lol maken. Ze spuit je nat en zo, dat vinden de bewoners wel leuk hier. Jack heeft hier veel plezier.”

Ellen coördineert zorgvuldig alle zorg rondom Jack: de fysiotherapie, dagbesteding, de gedragskundige ondersteuning en medische zorg. Alle doelen voor Jack heeft ze vastgelegd in het ondersteuningsplan. Het hele zorgteam zet zich gezamenlijk in om deze doelen te behalen.

‘Dat kon hij eerst niet, hoor!’

Jack heeft een intensief dagprogramma dat is ontwikkeld samen met de fysiotherapeut en ondersteuning van de arts. Ellen: “Hij kon één arm een beetje bewegen en we zijn gaan kijken of we zijn mogelijkheden verder konden uitbreiden. Hij is nu zover dat hij in het dagbestedingscentrum oefent met stapelkralen. Op het plankje

met stokjes kan hij nu de grote gekleurde kralen van het ene naar het andere stokje overbrengen. Hij is er heel trots op, dat hij dat heeft geleerd.”

Alsof hij dat wil onderstrepen, legt Jack zijn hand liefkozend in de nek van zijn vader. “Zijn handen zo bewegen, dat heeft hij nooit gekund”, zegt Piet. Hij legt een muziekspeeltje op het bord voor Jack en vraagt zijn zoon: “Jack wil je de muziek laten spelen?” Waarop Jack onmiddellijk op één van de knoppen drukt. Een vrolijk muzikje klinkt door de ruimte. “Dat kon hij eerst niet, hoor! Dat hebben de dames hier hem allemaal geleerd.”



Werkvorm voor het team

Talentenspel

Door in verdiepende gesprekken stil te staan bij de momenten van voldoening in het werk, kun je inzicht krijgen in hoe je de dingen doet en waarom. Juist in momenten van trots zit veel informatie waar je als professionals voor staat.

DOELSTELLING

Op een toegankelijke manier met elkaar in gesprek gaan over talenten en beroepstrots.

AANPAK

Stap 1: Benoem één of twee collega's die een spel maken waarin je dagelijkse werkpraktijk centraal staat. Het spel bestaat uit een speelbord, gelijk verdeeld in vlakjes in vier verschillende kleuren. Iedere kleur correspondeert met een speelkaart. De speelkaarten zijn verdeeld in de categorieën Stellingen, Opmachten, Dilemma's en Trotspunten. Maak voor iedere categorie verschillende kaarten. Zet bij stellingen een prikkelende zin over de werkpraktijk die tot discussie uitlokt en bij dilemma's zaken waar je gezamenlijk tegenaan loopt. Verzin opdrachten die direct uitvoerbaar zijn of een hypothetische werkelijkheid schetsen. En bedenk de zaken waar jouw team trots op zou kunnen zijn en zet deze op de betreffende kaart. Zet op de kaarten ook een extra opdracht: dit kan zijn dat je collega zelf een stelling verzint, met collega's het gesprek aangaat of een compliment geeft aan een andere collega.



Stap 2: Speel het spel op een moment dat het team toch al bij elkaar komt. Door te dobbelen kom je met een pion op een gekleurd vakje en pak je de betreffende kaart van het stapeltje en leest hem voor. Vervolgens voer je de opdracht uit of je bespreekt met je collega's de stelling, het dilemma of trotsmoment. Bij de eerste keer spelen, kun je het spel met je collega's finetunen.

RESULTAAT

Het spel biedt een lichte vorm van met elkaar in gesprek zijn over nieuwe thema's, vraagstukken, dilemma's en trotspunten. Het doet recht aan de werkelijkheid dat niemand het pasklare antwoord weet op de vragen en dilemma's over het werk. Het biedt een gelegenheid op een andere manier met elkaar in gesprek te zijn en betekenis te geven aan de ontwikkelingen in het team. Zodoende werk je aan een gezamenlijke beeld van hoe beroepstrots binnen dit team wordt vormgegeven.

Aandachtspunten

Binnen een team zijn er altijd verschillen tussen professionals en hoe zij vinden dat je in een situatie reageert op een cliënt of familie. Het daar in alle openheid eens over te hebben, kan helpen elkaar in het dagelijkse werk te begrijpen en te ondersteunen.

Aantekeningen

Einde aan de eilandjescultuur

Begeleiders die kennis uitwisselen en over de muren van afdelingen, locaties, en zelfs de organisatie kijken. Begeleiders die elkaar inspireren en beslissers beïnvloeden. Want waar het gaat om het vak van begeleider, gaat het om vakwerk en daar horen de vakmensen een duidelijke stem in te hebben. Het klinkt logisch, maar de praktijk is weerbarstiger. Daarom heeft een aantal begeleiders het initiatief genomen de Vakgroep Begeleiders op te zetten. Dus daadwerkelijk van onder af een beweging op gang brengen.

De oprichters van de Vakgroep zijn begeleiders Tietsia Mekkering en Jantine van der Wekken. De ambitie van de Vakgroep is om de schat aan kennis die binnen de organisatie aanwezig is te delen, zodat het wiel niet steeds opnieuw uitgevonden wordt, en eilandjes aan elkaar worden verbonden. "Daarnaast willen we de professionele ontwikkeling van begeleiders stimuleren en begeleiders handvaten bieden om hun veranderende rol vorm te geven", zeggen Tietsia en Janine. "Eerst deed je je werk volgens een vast patroon. Nu moet je veel meer je collega's aansturen en het netwerk van de cliënt en de Wmo inzetten", legt Tietsia uit.

'Ga het gewoon doen'

Bij de initiatiefnemers leefde al een tijd het idee dat er iets nodig was op het gebied van kennis delen en het ontwikkelen van het vak. "Leo Vos, één van onze leidinggevers, zei: 'Zoek een manier en ga het gewoon

doen.'" Samen met een aantal enthousiaste begeleiders hebben Jantine en Tietsia vervolgens het heft in eigen hand genomen. Na een aantal brainstormsessies was de basis gelegd voor de Vakgroep. Na een presentatie bij het managementteam kreeg de Vakgroep Begeleiders definitief groen licht om het idee verder te ontwikkelen.

Vervolgens is de Vakgroep Begeleiders heel praktisch te werk gegaan. Op elke locatie werd met een eenvoudige folder en een enthousiast verhaal snel een contactpersoon gevonden. Jantine: "het was tof om zoveel enthousiaste reacties te krijgen." Tegelijkertijd werden een tiental begeleiders zo blij van het concept van de Vakgroep, dat zij graag een actievere rol wilden spelen. Zo is de structuur ontstaan van contactpersonen en vakgroepleden. Om wat meer vaste grond onder de voeten te krijgen, is een kadernotitie geschreven en aangeboden aan de bestuurder. Tietsia: "Dit geeft ons bestaansrecht en het is fijn dat het management het idee ook helemaal ziet zitten. Dit geeft vertrouwen om op volle kracht vooruit te blijven gaan."

Gaandeweg ontstonden steeds meer ideeën om begeleiders in hun kracht te zetten en kennis uit te wisselen. Zo organiseert de Vakgroep themabijeenkomsten over onderwerpen als 'vasthouden en loslaten' en de Wmo. Uit evaluaties blijkt dat begeleiders ontzettend enthousiast worden van deze bijeenkomsten. Vooral de mogelijkheid om elkaar te ontmoeten tijdens een workshop die ook nog vakinhoudelijk ergens over

gaat, wordt als positief genoemd. De laatste bijeenkomst trok 75 belangstellenden. "De oplossingen van problemen zijn vaak al binnen de groep aanwezig."

Een ander idee dat nu wordt uitgevoerd, zijn de kennisbezoeken. Twee vakgroepleden gaan bij een contactpersoon op bezoek op zijn of haar locatie. Op deze manier is er de mogelijkheid om bij elkaar in de keuken te kijken, elkaar te inspireren, kennis op te halen en 'te markeren' en vraagstukken voor de vakgroep te inventariseren. "We komen echt uit interesse. Collega's waarderen dat." Al die kennis wordt bewaard en gedeeld. Via notulen, nieuwsbrieven, Pynter, Yammer en Twitter. Pynter is een platform waar medewerkers hun eigen kennis en talenten opgeven en via een zoekopdracht elkaar in de organisatie kunnen vinden. Inmiddels zijn bijna 900 van de 1300 medewerkers van NOVO er actief.

Trots op je vak

De Vakgroep zorgt voor geïnspireerde en bevlogen medewerkers en de impact

Bij NOVO zagen medewerkers dat er veel inhoudelijke kennis aanwezig was, maar die werd niet gedeeld. Deelname aan de pilot sociale innovatie van de StAGwas er dan ook op gericht om het grote aantal locaties qua kennis aan elkaar te verbinden.

Lees verder op de volgende pagina >

daarvan is onmiskenbaar groot voor de organisatie. "Als je een goed netwerk hebt van collega's, functioneer je beter en daar doet de cliënt zijn voordeel mee." Begeleiders zijn door de Vakgroep te boek komen te staan als een bron van kennis en ervaring. Dat is iets wat begeleiders opvalt en wat ze waarderen", zegt Tietsia. Jantine: "Dit draagt bij aan trots zijn op je vak."

"Het opzetten van de Vakgroep was een fascinerend proces", zeggen Tietsia en Jantine. Voor hen is dit geen dagelijkse kost, "maar juist daardoor levert het mooie dingen op." Door buiten de gebaande paden te treden, staat er nu een creatie waar Tietsia en Jantine trots op zijn. "Het is vooral een kwestie van doen! Dat het lukt op eigen kracht, geeft een onwijze boost en is heerlijk inspirerend." Tietsia en Jantine: "De Vakgroep wordt iets waar niemand meer omheen kan en staat als een huis. Daar hebben wij alle vertrouwen in."

Aantekeningen



Werkvorm voor het team

Onderzoek in de praktijk

De kracht van een team of medewerker is het beste zichtbaar in de praktijk. Hoe kun je deze kracht dan beter ervaren dan daar op onderzoek te gaan in die dagelijkse werksituatie? Door observeren, vastleggen en terugkoppelen, geef je jezelf en je collega's een beeld van succesvolle situaties.

DOELSTELLING

Het in beeld brengen van werkvormen uit de praktijk die anderen inspireren.

AANPAK

Je gaat in duo's aan de slag om teams en medewerkers te bezoeken. Deze bezoeken bestaan uit drie stappen.

Stap 1

Introduceer jezelf bij het te bezoeken team, maak een afspraak wanneer je langskomt en bereid het bezoek voor door voor jezelf te bepalen wat je doel van het bezoek is, wat je te weten wilt komen en wie je daar voor wilt spreken.

Stap 2

Tijdens het bezoek zelf probeer je te achterhalen in gesprekken met medewerkers in welke situaties zij zich

succesvol voelden en hoe dat kwam. Wanneer leverden zij een positieve bijdrage aan het leven van cliënten? Stel vragen om in te zoomen, zoals: Wat was de situatie? Wie waren er bij betrokken? Wat deed jij? Tip: Stel deze vragen ook eens aan een collega van die medewerker. Deze heeft vast een ander beeld van de medewerker in de situatie. Je kunt ook eens door de locatie heen wandelen en met mensen in gesprek gaan voor een kortere periode en foto's maken van de gebeurtenissen om deze visueel te maken.

Stap 3

Deel je resultaten met collega's en leg hen uit waarom de door jou gekozen verhalen voor jou inspirerend zijn.

RESULTAAT

Met échte verhalen illustreer je hoe collega's uit hetzelfde vak succesvol zijn en een positieve bijdrage leveren aan het leven van cliënten.

Aandachtspunten

Stel alleen passende en relevante vragen en laat vervolgens het gesprek zijn werk doen: het gaat niet alleen om vragen stellen. Vraag van iedereen die je spreekt en fotografeert contactgegevens zodat je je verhaal en foto's aan hen voor kan leggen ter akkoord.



Werkvorm voor het team

Stellingenspel

Om vooruit te komen, moet je weten wat daarvoor nodig is. Wat moet er gebeuren? Wat moet er veranderen? Pas dan kun je letterlijk stappen zetten in de goede richting.

DOELSTELLING

Medewerkers helpen doelen te stellen die ze helpen om meer plezier en trots te ervaren.

AANPAK

Benut een teambijeenkomst voor de volgende oefening: beschrijf een denkbeeldige lijn die dwars door de ruimte loopt waar het overleg plaatsvindt. Het ene uiteinde van de lijn stelt het getal 1 voor, het andere uiteinde het getal 10. Vraag aanwezigen nu om op basis van de volgende stellingen een plaats in te nemen op de lijn:

- Ik ga elke dag met plezier naar mijn werk
(1 = helemaal oneens, 10 = helemaal eens)
- Ik ben trots op het werk dat ik doe
(1 = helemaal oneens, 10 = helemaal eens)
- Mijn cliënten hebben het goed
(1 = helemaal oneens, 10 = helemaal eens)

Natuurlijk kun je zelf ook nog andere stellingen bedenken. Als medewerkers op de lijn staan, vraag dan wat er voor nodig is om één stapje op te schuiven richting een hoger getal. Wat moet er gebeuren om vaker met meer plezier naar het werk te gaan bijvoorbeeld?

Maak onderscheid tussen wat medewerkers zelf kunnen doen, wat je als leidinggevende kunt doen en wat de organisatie moet doen. Herhaal de werkvorm nog eens bij een latere bijeenkomst en bespreek wat het heeft gebracht.

RESULTAAT

Medewerkers krijgen een idee van de concrete stappen die ze kunnen zetten om meer voldoening uit hun werk te halen.

Aantekeningen

