

Professionalisering van de Welzijnswerker

Een Methodiekboek

dr. Marianne Potting, onderzoeker
drs. Marijke Sniekers, onderzoeker
dr. Caroline Lamers, onderzoeker
drs. Johan Dinjens, onderzoeker

dr. Nol Reverda, projectleider/lector

CESRT / Lectoraat Sociale Integratie
Hogeschool Zuyd
Maastricht, september 2009



CESRT *lectoraat Sociale Integratie*

Comparative European Social Research and Theory (CESRT) is een kenniskring van Hogeschool Zuyd verankerd in de faculteit Sociale Studies. CESRT heeft als doel een bijdrage te leveren aan het curriculum van sociaal werk opleidingen en het professionaliseren van docenten. Door het uitvoeren van toegepast onderzoek biedt CESRT ook een kwaliteitsimpuls aan de sociale beroepspraktijk. Thematisch staat binnen CESRT het proces van sociale uitsluiting en insluiting centraal.

Copyright © CESRT/Hogeschool Zuyd. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt zonder voorafgaande toestemming van de rechthebbende.

CESRT / Hogeschool Zuyd

Bezoekadres:	Brusselseweg 150 6217 HB Maastricht
Postadres:	Postbus 634 6200 AP Maastricht
Telefoon:	043 - 34 66 600
Fax:	043 - 34 66 619
E-mail:	cesrt@hszuyd.nl
Website:	http://cesrt.hszuyd.nl

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	2
1.1	Achtergrond	3
2	De methode Procivi	5
2.1	Reflectie in het welzijnswerk	5
2.2	Het professionaliseringsproces	8
3	Reflectie in de welzijnsorganisatie	11
3.1	Randvoorwaarden	11
3.2	Reflection-in-action	12
	Literatuuropgave	14

1 INLEIDING

Twee welzijnsinstellingen in Limburg, te weten Trajekt in het zuidelijk deel en Wel.Kom in het noordelijk deel van de provincie, zijn samen met de onderzoeksgroep CESRT van Hogeschool Zuyd in 2007 op basis van een landelijke RAAK subsidie, gestart met een tweejarig actieonderzoek. Doel was om de ‘tacit knowledge’ van de welzijnsprofessionals expliciet te maken en daardoor welzijnsstrategieën van activering en dienstverlening voor het voetlicht te brengen.

De uitdaging in het Procivi project lag in het expliciet naar buiten brengen van de ervaringen en ontwikkelde kennis van professionals. Met andere woorden ‘hoe breng je de eigen methodische aanpak onder woorden zodat anderen weet hebben van jouw kennis en inzicht in de gebruikte werkwijzen’. Procivi beoogde om een ontwikkeling in gang te zetten van ‘tacit knowledge’ naar ‘reflective knowledge’ (Schön, 1983). Binnen Procivi is daarbij gaandeweg een methodiek ontwikkeld voor de professionalisering van het welzijnswerk in de praktijk. Oftewel voor de ontwikkeling van welzijnswerkers tot reflectieve professionals. In dit rapport wordt deze methodiek uiteengezet.

Procivi vertoonde vele kenmerken van een actieonderzoek waarbij de coproductie van onderzoekers en professionals samen centraal stond. De onderzoekers brachten hun kennis van onderzoekstechnieken gekoppeld aan een nieuwsgierige houding ten opzichte van ‘het fenomeen welzijnswerk’ in, terwijl de professionals de kennis en ervaring van welzijnswerk in de praktijk bijdroegen. Het Procivi project heeft meerdere stappen en fases doorlopen die in het eindrapport van Procivi uitgebreid beschreven zijn (Sniekers, M., Dinjens, J., Potting, M., Lamers, C., en Reverda, N., (2009). *Professionalisering van de welzijnswerker: Een terugblik op twee jaar Procivi*. Maastricht: Cesrt, Hogeschool Zuyd. (<http://cesrt.hszyud.nl/>)). De hoofdlijnen bestonden uit het zoeken naar een manier om de kern en het wezen van het welzijnswerk te beschrijven en te duiden en het ontwikkelen van een methode om van binnenuit het welzijnswerk te onderzoeken en te bevragen.

Gebruikte methodieken binnen Procivi bestonden uit interviews, focusgroep bijeenkomsten, intervisie bijeenkomsten, expert meetings, spiegel bijeenkomsten en het gezamenlijk ontwikkelen van een reflectie instrument.

In dit methodiekboek wordt een beschrijving gegeven van hoe een professionaliseringsproces dat gericht is op reflectie in de welzijnspraktijk vorm gegeven kan worden. Uit de ervaringen die in Procivi zijn opgedaan en alle lessen die daar geleerd zijn, is een methodiek ‘gedestilleerd’ die ook voor andere organisaties in het welzijnswerk van nut kan zijn. Aangezien elke organisatie zijn eigen achtergrond, ervaringen en doelstellingen heeft, is er voor gekozen deze methodiek niet in veel vastliggende details te beschrijven, maar daarentegen in hoofdlijnen. Procivi was een samenwerking van onderzoekers en

professionals, een combinatie die belangrijke voordelen bleek te hebben, maar ook enkele nadelen met zich meebracht (zie hiervoor het eindrapport). Voor een herhalings- of vervolgproject dient een keuze gemaakt te worden welke partners in het project samenwerken en welke rollen een ieder daarin op zich neemt. Voorwaarde is in ieder geval dat een dergelijk project een coproductie van alle betrokken partijen is en dat de projectleiding in staat is zelf invulling te geven aan de beste manier om het project in de individuele situatie vorm te geven.

1.1 Achtergrond

Het werk van welzijnswerkers staat onder druk en dient zich voortdurend aan veranderende omstandigheden aan te passen.

De overgang van een verzorgingsstaat naar een verzorgingsmaatschappij doet een toenemend beroep op burgers om zelf actief te worden in de civil society en niet meer terug te vallen op een breed netwerk van ondersteuning vanuit de overheid. De Wmo legt in die ontwikkeling de verantwoordelijkheid voor welzijn nadrukkelijk bij de individuele burger zelf. De eisen die aan burgers gesteld worden nemen dus toe. Het is daarbij de taak en de opdracht van het welzijnswerk om die burgers te ondersteunen die niet of niet in voldoende mate aan deze eisen kunnen voldoen. De hogere eisen die aan burgers gesteld worden, gaan tegelijkertijd ook gepaard met hogere eisen die door burgers zelf gesteld worden. Burgers zijn in toenemende mate mondig, veeleisend en kritisch. Bovendien is de samenstelling van de Nederlandse maatschappij in de laatste decennia veel diverser geworden. Het gevolg van deze ontwikkelingen (hogere eisen aan burgers waar niet iedereen aan kan voldoen, mondige en veeleisende burgers met een veel grotere onderlinge diversiteit) is dat professionals die burgers ondersteunen en stimuleren om zelfredzaam en actief te zijn in die civil society, op zoek moeten naar nieuwe vormen van maatschappelijke activering en ondersteuning. De missie, doelen en methodieken van het welzijnswerk dienen heroverwogen te worden: zijn deze nog actueel en dienen ze de in de Wmo verwoorde visie van de zelfverantwoordelijke individuele burger?

Een tweede ontwikkeling is de steeds luider wordende roep om de praktische professionaliteit en kennis van het welzijnswerk te expliciteren en te bewijzen. Gemeenten willen meer inzicht in behaalde successen in de welzijnssector en ook intern binnen welzijnsorganisaties wordt gevraagd om verantwoording van de gemaakte keuzen, inzet en resultaten. Tegelijkertijd wil men ook meer inzicht en legitimering van de handelsbekwaamheid van de professional.

Sociale professionals zijn daarmee verstrikt in een werkveldweb van waarden, belangen, doelen, nut en interesses. De persoonlijke aandacht voor personen die het welzijnswerk vraagt, staat tegenover de roep om effectiviteit en efficiëntie. Sociale professionals moeten keuzes maken uit een veelvoud aan benaderingen en werkwijzen of deze met elkaar combineren. (Schön, 1991). Dat specifieke kennis en methoden in één bepaalde situatie goed werken, wil niet zeggen dat deze kennis en werkwijzen in een

andere situatie ook goed werken en hetzelfde resultaat bewerkstelligen. Dit web ontwarren en uitzoeken wat in welke context goed werkt, is de kern van het werk. Het is echter moeilijk dit te verklaren en te verantwoorden. (Schön, 1991) In eerste instantie reageren professionals vanuit hun tacit knowledge op het complexe web van sociale problematieken. Tacit knowledge is kennis die de beroepskracht zelf ontwikkelt en toepast, maar die hij nauwelijks kan toelichten, omdat hij deze als vanzelfsprekend beschouwt. Veel interventies van en door professionals in het welzijnswerk worden ontwikkeld op basis van ervaringskennis, vanzelfsprekend geworden inzichten en intuïtie.

De eisen die aan professionals in het welzijnswerk gesteld worden zijn complex:

- Zij dienen uitgebreide kennis en inzicht in de praktijk te hebben, waarbij zij zich kunnen inleven in de situatie van burgers en de ondersteuning die burgers nodig hebben.
- Zij moeten in staat zijn om beredeneerd keuzes te maken uit een veelheid aan beschikbare methodieken en werkwijzen en om deze toe te passen.
- Over het werk en de gekozen aanpak dient een professional verantwoording te kunnen afleggen, aan publiek, werkgever, opdrachtgever en collega's. Dit vereist een voor de verschillende groepen passend vocabulaire. Met andere woorden de professional moet in staat zijn om een professioneel gesprek aan te gaan.
- Voor professioneel werken is reflectie op het eigen handelen noodzakelijk: vertrouwen op ervaring en intuïtie alleen is dan niet genoeg.

2 DE METHODE PROCIVI

Een project dat beoogt om het impliciete expliciet te maken; intuïtie en ervaring te verwoorden en zichtbaar te maken en van op de praktijk gerichte werkers (doeners) reflexieve professionals (denkers) te maken, heeft zichzelf een uitdagende en complexe doelstelling gesteld. Binnen Procivi is het echter gelukt deze doelstelling te operationaliseren in een aanpak en methode die ook voor andere (welzijns)instellingen bruikbare handvatten voor een professionaliseringstraject bevat. De belangrijkste lijnen en de daarin te zetten stappen zullen in de volgende paragraaf nader uitgelegd worden.

2.1 Reflectie in het welzijnswerk

Reflectie over het werk dat men doet en de rol die men daarin zelf speelt heeft altijd twee kanten. Aan de ene kant vereist reflectie het vermogen om te *beschrijven* wat men doet en waarom, aan de andere kant is reflectie ook het kritisch kijken naar wat men doet: de eigen werkpraktijk *onderzoeken*. Deze twee kanten van reflectie zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden: waar men geen woorden voor heeft, kan men niet onderzoeken; maar ook: door te onderzoeken ontwikkelt men een taal om te beschrijven wat men vindt. Een project dat de professionalisering van het welzijnswerk beoogt dient dan ook twee lijnen te volgen namelijk de lijn van de *Communicatieve Professional* en die van de *Reflectieve Professional*. Uiteraard zijn deze twee lijnen in de praktijk niet altijd helder te onderscheiden, want er is altijd sprake van overlap en kruisbestuiving. Voor een heldere opzet van het project is het echter wel goed om de verschillen tussen deze lijnen in het oog te houden, opdat zij beide de aandacht krijgen die ze nodig hebben.

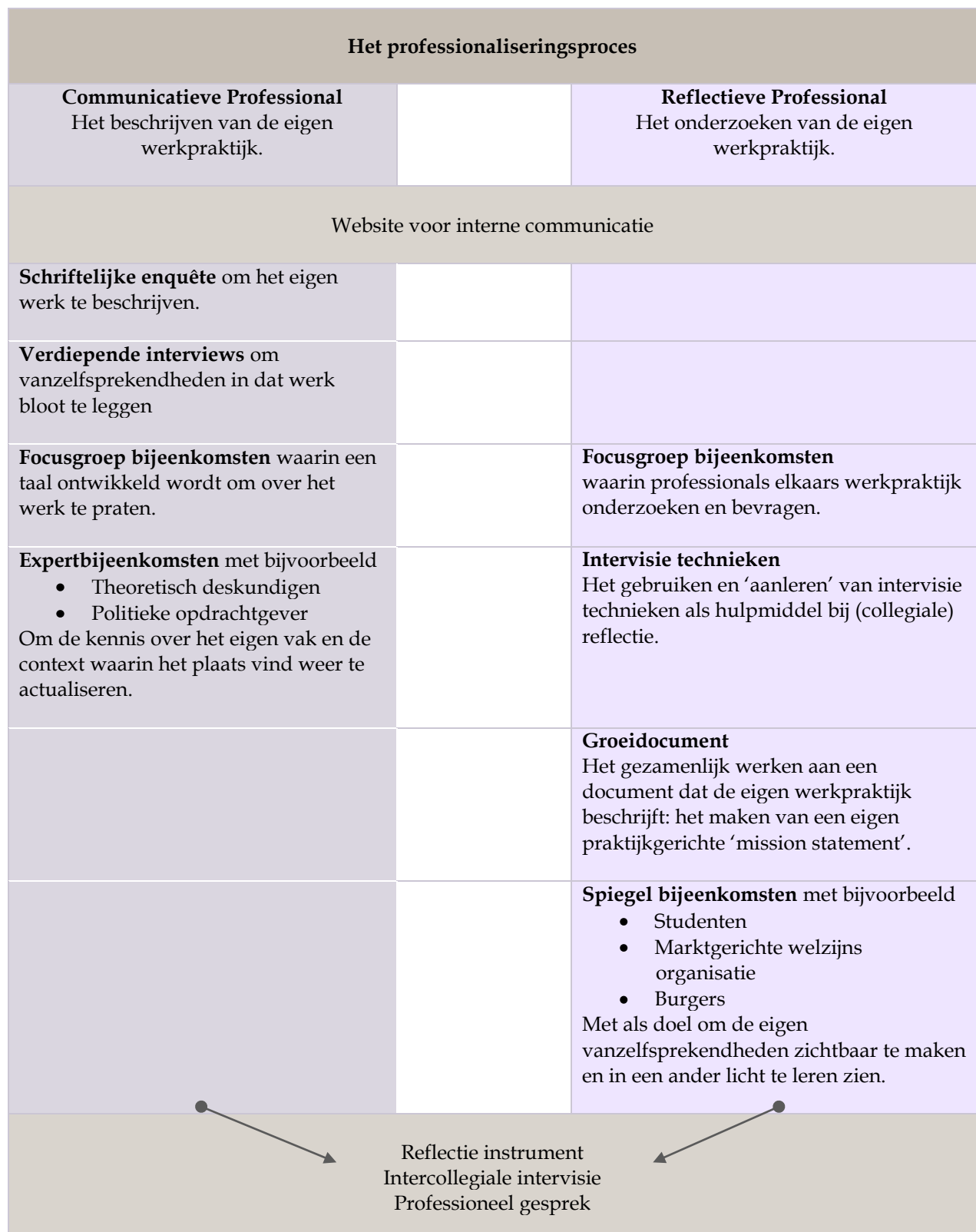
De lijn van de *Communicatieve Professional* heeft vooral betrekking op het zoeken en vinden van woorden om een doorgaans intuïtieve praktijk te beschrijven. Deze lijn start met het beschrijven van de werkpraktijk, daarbij kan gebruik gemaakt worden van diverse (onderzoeks)technieken zoals bijvoorbeeld schriftelijke enquêtes, diepte interviews en collegiale focusgroepen. Het doel is om vanuit doorleefde praktijkervaringen een vocabulaire te ontwikkelen om over deze praktijk te praten en deze praktijk te duiden. Tevens zorgt het maken van een ‘gezamenlijke’ beschrijving van de werkpraktijk ervoor dat alle betrokken partijen in het professionaliseringsproject (projectleiders, onderzoekers en professionals) elkaars ‘taal’ leren spreken en dat er een gedeeld begrip ontstaat waar men het over heeft als men spreekt over ‘welzijnswerk’, ‘activering’, ‘maatschappelijke ondersteuning’ etc.

Bij het beschrijven van de werkpraktijk en het ontwikkelen van een vocabulaire is het zaak steeds verder te vragen naar en te onderzoeken wat de ‘kern’ van het eigen handelen en de eigen werkpraktijk is. Dit diepgaand bevragen van de eigen werkpraktijk leidt vanzelf tot een vloeiende ‘overgang’ naar de

lijn van de Reflectieve Professional. Deze lijn kan het beste samengevat worden door te spreken over het voorhouden van een spiegel. Door het eigen handelen en de vanzelfsprekende ideeën daarover te spiegelen aan de opvattingen van collega's, opdrachtgevers, cliënten/burgers en studenten (als toekomstige collega's) worden vanzelfsprekendheden doorbroken en moeten er antwoorden gezocht worden op vragen die men zichzelf al lang niet meer gesteld heeft.

Het volgen van deze lijnen in een gezamenlijk proces van professionalisering resulteert in een professional die over de middelen en competenties bezit om reflectie een dagelijks onderdeel van zijn of haar werkpraktijk te maken. Of reflectie ook daadwerkelijk in plek krijgt in de praktijk hangt ook grotendeels af van de ruimte en aandacht die daarvoor in een organisatie gegeven wordt. Binnen Procivi is een Reflectie instrument ontwikkeld dat een hulpmiddel kan zijn bij het verankeren van reflectie in een organisatie (*Professionalisering van de welzijnswerker: Zelfreflectie als instrument*, (Lamers et al. 2009) te vinden op (<http://cesrt.hszuyd.nl/>)). Dit reflectie-instrument ondersteunt professionals in het stellen van de goede vragen over hun praktijk en 'dwingt' hen in het gebruik om heldere antwoorden te formuleren en daarmee expliciet te reflecteren op de eigen vanzelfsprekend geworden praktijk.

De twee lijnen van het professionaliseringsproces zijn samengevat in Figuur 1 en worden hierna verder geëxpliciteerd.



Figuur 1. De Methode Procivi

2.2 Het professionaliseringsproces

Lijn 1 De Communicatieve Professional

Elke proces of project dat gericht is op professionalisering van het welzijnswerk en het ontwikkelen van reflectievaardigheden zal moeten starten met het beschrijven van de eigen werkpraktijk. In de praktijk blijkt dit beschrijven van de eigen praktijk vaak onverwacht moeilijk omdat veel vaardigheden, kennis en werkwijzen tot een 'geïncorporeerde' vanzelfsprekendheid zijn geworden. Woorden vinden om het 'onzichtbare' en 'onzegbare' karakter van welzijnswerk bloot te leggen is dan ook een uitdaging. Om toch tot een gezamenlijk vocabulaire te komen kan er gebruik worden gemaakt van diverse technieken die elkaar ondersteunen en versterken, bijvoorbeeld:

- *Gestructureerde vragenlijst met open vragen.* Het doel van een dergelijke vragenlijst die door professionals zelf wordt ingevuld is een werkbeschrijving in de eigen woorden van de professional te verkrijgen bij de start van het project.
- *Halfgestructureerd interview met open vragen.* Het doel van het interview is een verdieping en uitbreiding van de informatie in de werkbeschrijvingen en het stellen van 'waarom' en 'hoe' vragen bij wat als vanzelfsprekendheid niet beschreven is in de werkbeschrijvingen. Door deze interviews te laten afnemen door mensen die niet uit de werkpraktijk van het welzijnswerk komen, zullen impliciete vooronderstellingen en aannames naar de voorgrond komen.
- *Focusgroep bijeenkomsten.* De werkbeschrijvingen kunnen de start vormen van discussies tussen professionals onderling bijvoorbeeld in focusgroep bijeenkomsten. Het doel is het delen van ervaringen uit de eigen werkpraktijk en het gezamenlijk onder woorden brengen van wat de kern is van de activiteiten en de inbreng van een professional. Het gezamenlijk ontwikkelen van een taal om over (en in) het welzijnswerk te spreken. Binnen dergelijke focusgroep bijeenkomsten kan bijvoorbeeld gewerkt worden met wederzijdse interviewtechnieken of discussies op basis van stellingen die uit de werkbeschrijvingen zijn afgeleid.
- *Expertbijeenkomsten.* In de dagelijkse praktijk van het welzijnswerk is er vaak onvoldoende tijd om aandacht te besteden aan deskundigheidsbevordering en verdieping van het vak. In een professionaliseringsproces mag dit echter niet ontbreken. In de vorm van discussies met externe deskundigen kan een verdieping plaats vinden van de kennis over de eigen praktijk en de context waarin deze plaats vind. Het doel van expertbijeenkomsten is om theoretische kennis over het veld van welzijnswerk en de discussies die daarover in onderzoek en beleid gevoerd worden opnieuw voor het voetlicht te brengen van professionals. De expertbijeenkomsten kunnen verschillende vormen hebben zoals, presentaties, workshops of werkbezoeken.

Lijn 2 De Reflectieve professional

Reflectie begint met woorden om te beschrijven wat men doet, maar het eindigt daar niet. Reflectie is vooral ook het kritisch kijken naar wat men doet, waarom men dat doet en hoe men dat doet. Reflectie is in de kern een individueel proces, maar wel een proces dat in grote mate ondersteund kan worden door collegiale samenwerking. Reflectie is een vaardigheid die geleerd moet worden, om deze vaardigheid te leren kunnen er verschillende stappen gezet worden in het professionaliseringsproces.

- *Focusgroep bijeenkomsten.* Focusgroep bijeenkomsten zijn niet alleen een uitstekend hulpmiddel bij het uitwisselen van ervaringen en het gezamenlijk *beschrijven* van de werkpraktijk (zoals ze in de communicatie lijn kunnen worden ingezet), maar ook voor het gezamenlijk *bevragen* van de werkpraktijk. In focusgroep bijeenkomsten kan gezamenlijk geleerd worden hoe men kan reflecteren op het eigen werk. In een dergelijke focusgroep bijeenkomst kan bijvoorbeeld gewerkt worden met methodieken waarin men geconfronteerd wordt met eigen uitspraken en de manier waarop die door verschillende mensen geïnterpreteerd worden.
- *Intervisie bijeenkomsten.* Reflectie is zoals gezegd gebaat bij collegiaal contact. Dit collegiaal contact dient dan echter wel de individuele reflectie te ondersteunen. Intervisie technieken zijn bij uitstek ontwikkeld om een dergelijke collegiale reflectie mogelijk te maken. Tijdens intervisie bijeenkomsten kan geoefend worden met diverse intervisie technieken die binnen het onderzoek naar intervisie ontwikkeld en beschreven zijn (in Procivi werd dus gebruik gemaakt van bestaande intervisie methodieken, zie het evaluatierapport voor meer informatie over de gebruikte technieken). Het hoofddoel van intervisie bijeenkomsten is het delen van beroepservaringen met collega's om zo gezamenlijk een werkprobleem te analyseren en mogelijke oplossingen te genereren.
- *Spiegel bijeenkomsten.* De bovengenoemde instrumenten betreffen allemaal intercollegiale instrumenten. Om de eigen werkpraktijk grondig te onderzoeken is het echter ook aan te raden ook buitenstaanders als spiegel voor het eigen functioneren te gebruiken. Juist in het contact met mensen die niet een jarenlange ervaring van binnenuit van het welzijnswerk hebben, worden de eigen vanzelfsprekendheden en vooronderstellingen blootgelegd. Tijdens zogenoemde spiegel bijeenkomsten kunnen discussies worden georganiseerd met derden die als 'een spiegel' fungeren voor professionals. Doel van deze spiegelbijeenkomsten is vanzelfsprekende uitgangspunten en automatisch geworden werkwijzen te belichten door daarover in discussie te gaan met bijvoorbeeld studenten, burgers en cliënten, en collega's van marktgerichte welzijnsorganisaties. Spiegel bijeenkomsten kunnen verschillende vormen hebben zoals (Lager Huis) debatten, werkbezoeken, presentaties en discussies.
- *Groeidocument.* Het is van belang het werk dat in de groepsbijeenkomsten gedaan wordt te laten landen en beklijven in de organisatie en de werkpraktijk. Een van de manieren waarop dat bereikt kan worden is door gebruik te maken van een 'groeidocument'. Hierbij worden de discussies in de bijeenkomsten genotuleerd en verwerkt in een interactief document waaraan

ook tussen de bijeenkomsten door gewerkt kan worden (een voor het project opgezette website kan hier een belangrijk hulpmiddel bij zijn). Doel van een dergelijk groeidocument is enerzijds de discussies over de werkpraktijk toegankelijk te maken voor collega's die niet aan de bijeenkomsten deelnemen en anderzijds om de discussie ook te verdiepen, nader uit te werken en te laten beklijven. Het op deze manier tot stand gekomen document is een co-productie van de professionals onderling en een weergave van de ontwikkelde inzichten over de eigen werkpraktijk, het bredere welzijnswerk en de rol van de professional daarin.

3 REFLECTIE IN DE WELZIJSORGANISATIE

De huidige praktijk van het welzijnswerk is die van een professional die dagelijkse handelingen uitvoert en activiteiten opzet, onderneemt, ondersteunt en begeleidt in het sociaal culturele domein en die dit vooral doet op basis van onbewuste kennis en vaardigheden: *intuïtie in actie*.

De methode die in Procivi ontwikkeld is blijkt de ontwikkeling van professionals met intuïtieve kennis naar professionals met expliciete kennis én het vocabulaire om deze kennis naar diverse belanghebbenden uit te dragen te kunnen ondersteunen, het leidt tot: *reflection -on-action*.

Om een dergelijk professionaliseringsproces succesvol te kunnen doorlopen dienen er wel aan een aantal randvoorwaarden voldaan te worden. Uiteraard zijn dat alle voorwaarden die bij elk project waaraan gezamenlijk gewerkt wordt voldaan dienen te worden, maar voor een intensief en ambitieus project als 'professionalisering' van het welzijnswerk zijn er nog enkele andere belangrijke randvoorwaarden te noemen.

3.1 Randvoorwaarden

De ervaringen die opgedaan zijn tijdens de uitvoering van het Procivi project hebben duidelijk gemaakt dat er belangrijke randvoorwaarden zijn om een dergelijk project een kans op slagen te geven. Deze randvoorwaarden liggen op het vlak van organisatie, begeleiding, motivatie en coproductie.

- *Organisatie*. Professionals zijn eerst en vooral betrokken uitvoerders. Om hen uit de dagelijkse werkpraktijk te halen om een proces van reflectie op die werkpraktijk te ondergaan is een heldere en duidelijke facilitering vanuit de deelnemende welzijnsorganisatie van imminent belang. Dit betekent het formaliseren en concretiseren van deze facilitering in het takenpakket en de dagelijkse planning.
- *Begeleiding*. Een reflexief proces brengt kwetsbaarheid met zich mee. Vragen moeten eerlijk en open gesteld kunnen worden zonder dat dit consequenties heeft in hiërarchische en collegiale verhoudingen. Een goede facilitering van een reflectieproces behelst niet alleen beschikbare tijd en ruimte om dit te doen, maar vereist een attitude binnen alle deelnemende organisaties om op een veilige manier elkaar professioneel uit te dagen tot leren.
- *Motivatie*. Vanuit de organisatie en de betrokken professionals dient een duidelijk commitment te bestaan voor de doelstellingen van een dergelijk project. Indien het aan motivatie ontbreekt, ontbreekt het ook aan draagvlak en inzet. De doelstellingen, opbrengst en winst van een dergelijk project dient bij alle betrokkenen bekend en aanvaard te zijn.
- *Coproductie*. Een professionaliseringsproject als Procivi is afhankelijk van de inzet van alle betrokken partijen. Het doel van een communicatieve en reflexieve professional kan niet

gehaald worden zonder een zeer actieve en meewerkende houding van deze professional. Deze vorm van professionalisering is een werkvorm waarbij het proces minstens zo belangrijk is als het eindresultaat. Dit impliceert tevens dat deze professional dus ook betrokken moet worden bij de ontwikkeling en vormgeving van het proces en de uitwerking daarvan in methodieken en werkwijzen.

3.2 Reflection-in-action

Het hier beschreven professionaliseringsproces is een belangrijke stap om reflectie terug te brengen in de praktijk van het welzijnswerk. Professionals geven zelf aan dat men het vermogen tot reflecteren in de praktijk 'kwijt' raakt en dat het niet langer een vanzelfsprekendheid is om stil te staan bij wat men doet en vooral bij waarom men dat doet. Het welzijnswerk kan echter niet heen om een steeds toenemende vraag naar legitimering van wat men bijdraagt aan de opbouw van onze samenleving. Voor een dergelijke legitimering is het echter noodzakelijk dat de welzijnswerkers in de praktijk zelf ook in staat zijn legitimatie af te leggen over hun eigen bijdrage. Reflectie dient dan ook meer dan ooit een vanzelfsprekende plek te hebben in welzijnsorganisaties. Wanneer men in een project (zoals dat in Procivi ontwikkeld is) werkt aan de professionalisering van het welzijnswerk en het aanleren van reflectieve vaardigheden dan is het van wezenlijk belang om er bij stil te staan dat het eind van het project slechts het beginpunt is van reflectie in de praktijk van het welzijnswerk. Wanneer men het hier beschreven proces doorlopen heeft dan hebben welzijnswerkers belangrijke vaardigheden ontwikkeld om communicatieve en reflectieve professionals te zijn. Dergelijke vaardigheden dienen echter vervolgens verankerd te worden in de organisatie, pas dan kan men zeggen dat men het einddoel van professionalisering heeft gehaald: *Reflection in action*.

Voor professioneel handelen en werken is het van essentieel belang dat welzijnswerkers in staat zijn inzicht te geven in doelstellingen of beoogde resultaten van projecten en in motivaties van gekozen methodieken. Bewustwording van en reflectie op besluitvorming en inzicht in actoren en factoren die daarin een rol spelen dragen bij aan het ontwikkelen van inzicht en competenties om deze vertaalslag niet alleen te maken en te onderbouwen, maar ook te communiceren naar diverse betrokken belanghebbenden. Het binnen Procivi ontwikkelde reflectie instrument draagt actief bij aan deze bewustwording van doelen en handelen. Het daagt de professionals uit om kritisch naar de eigen werkpraktijk te kijken en daarin onder andere successen en verbeterpunten te benoemen.

Het instrument (waarvan een uitgebreide en een verkorte versie is ontwikkeld) bestaat uit een thematisch geordende vragenlijst die naar het wat en hoe, maar vooral ook naar het waarom van het handelen in de werkpraktijk vraagt (Lamers et al. 2009) te vinden op (<http://cesrt.hszyd.nl/>). Daarbij wordt ook telkens expliciet gevraagd waarop de ingevulde antwoorden zijn gebaseerd en wat de

motivatie voor de gemaakte keuzen is. Daarmee helpt het instrument de professional om de vanzelfsprekendheid van zijn eigen handelen open te breken en inzicht te krijgen in het krachtenveld waarin hij opereert en de verschillende belangen die hierin een rol spelen. De professional krijgt zo zicht op actoren en factoren die in de verschillende fasen van het project een sturende rol hebben in zijn besluitvorming. Hiervan afgeleid wordt de professional uitgedaagd kritisch naar zijn project te kijken en de balans op te maken van behaalde successen en aandachtspunten. Het instrument beoogt niet zozeer het reflecteren op één gebeurtenis of situatie, maar is een hulpmiddel voor de professional om gericht te reflecteren op (kernthema's binnen) zijn project, zijn werkpraktijk.

Een dergelijk instrument alleen kan echter nooit genoeg zijn om reflectie in een organisatie te verankeren. Het is een belangrijk hulpmiddel maar dient aangevuld te worden met bijvoorbeeld het institutionaliseren van intervisie mogelijkheden en het voeren van regelmatige professionele gesprekken (voor uitgebreidere aanbevelingen die op basis van de ervaringen binnen Procivi zijn opgedaan zie: Sniekers, et al., 2009).

LITERATUUROPGAVE

Lamers, C.T.J., Engelen, van E.I.S.M., Dinjens, J.M.L., Potting, M.A.C., Sniekers, M.M.C., en Reverda, N. (2009). *Professionalisering van de welzijnswerker: Zelfreflectie als instrument*. Maastricht: Cesrt, Hogeschool Zuyd. (te vinden op: <http://cesrt.hszuyd.nl/>).

Lamers, C.T.J., Dinjens, J.M.L., Potting, M.A.C., Sniekers, M.M.C., Engelen, van E.I.S.M., en Reverda, N. (2009). *Professionalisering van de welzijnswerker: Zelfreflectie als instrument. De verkorte versie: de Procivi Quick scan*. Maastricht: Cesrt, Hogeschool Zuyd. (te vinden op: <http://cesrt.hszuyd.nl/>).

Schön, D. A. (1983). *The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action*. USA: Basic Books.

Schön, D. A. (1991). *The reflective practitioner. How professionals think in action (2e druk)*. Aldershot, Great Britain: Ashgate Arena.

Sniekers, M.M.C., Dinjens, J.M.L., Lamers, C.T.J., Potting, en Reverda, N., (2009). *Professionalisering van de welzijnswerker - Een terugblik op twee jaar Procivi*. Maastricht: Cesrt, Hogeschool Zuyd. (te vinden op: <http://cesrt.hszuyd.nl/>).