

Professionalisering van de Welzijnswerker

Zelfreflectie als instrument De verkorte versie: de Procivi Quick scan

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

DEEL I	DE VERANTWOORDING VAN DE PROCIVI QUICK SCAN	2
1	Inleiding: de rol van reflectie in het legitimatievraagstuk	3
2	De reflectieve professional	5
2.1	Intuïtief handelen	5
2.2	Een lerende houding in een lerende organisatie	5
3	Het Procivi reflectie-instrument	8
3.1	Doel van het reflectie-instrument	8
3.2	Toepassing en procedure van het instrument	8
3.3	Toepassingvoorwaarden	9
3.4	Ontwikkeling en evaluatie van het instrument	11
3.4.1	De basis: methodisch handelen in de eigen werkpraktijk	11
4	De Procivi Quick scan, de verantwoording	14
DEEL II	HET PRODUCT: DE VERKORTE VERSIE VAN HET PROCIVI REFLECTIE-INSTRUMENT	16
	De Procivi Quick scan	17
	Literatuuropgave	22
	Dank	23

DEEL I DE VERANTWOORDING VAN DE PROCIVI QUICK SCAN

1 INLEIDING: DE ROL VAN REFLECTIE IN HET LEGITIMATIEVRAAGSTUK

In het welzijnswerk speelt legitimatie van het eigen handelen een steeds belangrijkere rol. Welke rol speelt de welzijnswerker bij het uitvoeren van projecten en hoe ondersteunt hij de burger? Hoe bereikt hij zijn doelen en wat zijn die dan? Vragen die geleid hebben tot het Raak project, waarvan het Procivi reflectie-instrument één van de eindproducten vormt. Een verkorte versie van dit instrument is de Procivi Quick scan. Dit document bevat de Procivi Quick scan en de bijbehorende verantwoording. De originele, langere versie van het reflectie-instrument wordt gepresenteerd en verantwoord in het rapport *Professionalisering van de welzijnswerker. Zelfreflectie als instrument*. (Lamers et al. 2009), te vinden op <http://cesrt.hszuyd.nl/>.

Bij vragen over de eigen werkpraktijk wordt vaak gerefereerd naar intuïtie of de maatschappelijke opdracht maar wat dat dan precies betekent, blijkt moeilijk te verwoorden. In de hedendaagse discussie over evidence based practice (EBP) in sociale beroepen staat de professional in het welzijnswerk onder druk om zich te legitimeren. Dit gaat in het algemeen gepaard met de roep om bewijslast van behaalde resultaten van een gekozen aanpak en een voorkeur voor reeds uitgeteste geprotocolleerde methodieken. Maar er klinkt ook een ander geluid waarbij gesteld wordt dat beperkte standaardisatie van kennis en vaardigheden ondergesteld zijn aan het ‘streetwise’ optreden van de professional waarbij hij zich baseert op eigen kennis en kunde (Dozy, 2008).

Ongeacht of men een voor-, of tegenstander is van EBP, zowel de overheid als de burger verwacht meer inzicht in de werkpraktijk van de welzijnswerker. Men wil weten wat in dat werkveld gebeurt, waarom het gebeurt en wat men met die aanpak bereikt of denkt te bereiken.

Een professional zal dus in staat moeten zijn om antwoord te geven op deze vragen. Hiervoor is het belangrijk dat er voldoende inzicht is om een vaak abstracte maatschappelijke opdracht te vertalen naar haalbare en waarneembare doelstellingen, die op inhoudelijke gronden toegeschreven zijn op een bepaalde wijk, situatie of doelgroep.

Bewustwording van, en reflectie op besluitvorming (inclusief de actoren en factoren die daarin een belangrijke rol spelen) draagt bij aan het ontwikkelen van dit inzicht. Het helpt de professional niet alleen om zijn aanpak te onderbouwen maar ook te vertalen naar de buitenwacht - hij kan aangeven wat de successen en aandachtspunten zijn binnen een project of gekozen aanpak.

Het structureel stellen van inhoudelijke vragen aan de professional draagt bij aan het reflecteren op de eigen werkpraktijk. De professional wordt gestimuleerd om over gemaakte keuzes na te denken en te verwoorden.

Aangevuld met intervisie en voldoende ‘speelruimte’ voor de professional, kan dit bijdragen tot het proces van bewustwording van doelen en eigen handelen enerzijds, en het aanpassen en verbeteren van zijn eigen werkpraktijk anderzijds.

Wanneer de professional naar aanleiding van reflectie zijn handelen of projecten verder kan doorontwikkelen kan dit op een hoger niveau vertaald worden naar best practices. Praktijksuccessen worden binnen de organisatie gedeeld en geanalyseerd: waarom was het een succes en hoe kunnen we dat succes gebruiken of overzetten naar soortgelijke projecten? In een lerende organisatie zal het ontwikkelen van best practice nauw kunnen samenhangen met de ontwikkeling van de reflective practitioner, oftewel de reflectieve professional.

Het volgende hoofdstuk gaat in op de achtergronden van de reflectieve professional.

Voor verdere informatie over de kaders waarbinnen dit reflectie-instrument tot stand gekomen is verwijzen we naar: Sniekers, M.M.C., Dinjens, J.M.L., Lamers, C.T.J., Potting, M.A.C., en Reverda, N., (2009). *Professionalisering van de welzijnswerker - Een terugblik op twee jaar Procivi*. Maastricht: Cesrt, Hogeschool Zuyd. (<http://cesrt.hszuyd.nl/>).

2 DE REFLECTIEVE PROFESSIONAL

Kenmerkend voor de reflectieve professional is het vermogen om expliciet terug te kijken op, en na te denken over, het eigen handelen als professional (Schön, 1983). Dit bevordert een lerende houding en kan uiteindelijk leiden tot een verbetering van de eigen werkpraktijk. In dit hoofdstuk komen een aantal aspecten van de reflectieve professional aan de orde zoals intuïtief handelen en de rol van de lerende houding van de professional en de rol die de organisatie hierin speelt. Deze aspecten vormen kaders waarin het reflectie-instrument ontwikkeld is.

2.1 Intuïtief handelen

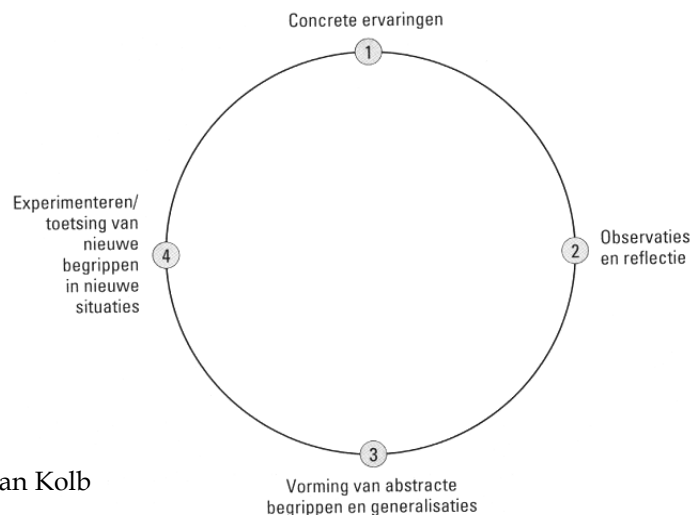
Intuïtie en mensenkennis wordt vaak door professionals aangeduid als motivatie van zijn handelen. Onze intuïtie baseren we echter vaak op eerder opgedane kennis en ervaringen. Handelen op basis van intuïtie kan een aantal voordelen hebben. Zo is men in staat snel te handelen en flexibel op situaties in te springen. Ook kan men snel inzicht krijgen in complexe situaties.

Een nadeel is dat het moeilijk wordt het handelen te benoemen en uit te leggen aan derden. Een ander gevaar zit in het feit dat we ons niet bewust zijn van onze blinde vlekken. Handelen is zo vanzelfsprekend dat we niet altijd meer stil staan bij de momenten dat we bepaalde beslissingen nemen of welke factoren en actoren die beslissing beïnvloeden.

Ook confirmatiezucht komt dan om de hoek kijken (Roediger 2004). Dit is de neiging om vooral informatie te signaleren die onze eigen ideeën, visies en theorieën bevestigt en het negeren van informatie die deze theorieën in gevaar brengt. Hierdoor wordt men al snel blind voor de mogelijkheid dat de eerste indruk, de eigen visie, de eigen intuïtie, niet correct is en het gevaar ontstaat dat handelen wordt afgestemd op een werkelijkheid die niet strookt met de realiteit. De kritische en lerende houding wordt hiermee beperkt en de kans op succesvol handelen mogelijk verkleind.

2.2 Een lerende houding in een lerende organisatie

Een reflectieve professional is dus in staat om zijn eigen handelen te verwoorden en onder de loep te nemen. Hierdoor kan hij weer leren en voortbouwen op eerdere ervaringen. David Kolb ziet leren als een cyclisch proces dat hij weergeeft in zijn leercyclus. Volgens dit model leert iemand door te reflecteren op concrete ervaringen die men vervolgens aan theoretische modellen koppelt om nieuwe plannen of mogelijkheden te formuleren. Deze vorm van ervaringsleren mondt uiteindelijk uit in een keuze of men al dan niet gaat experimenteren met deze nieuwe mogelijkheden. Hierdoor doet men opnieuw ervaring op waar men weer op reflecteert. Uiteindelijk verdiept zich op deze manier het leren (Groen 2008).

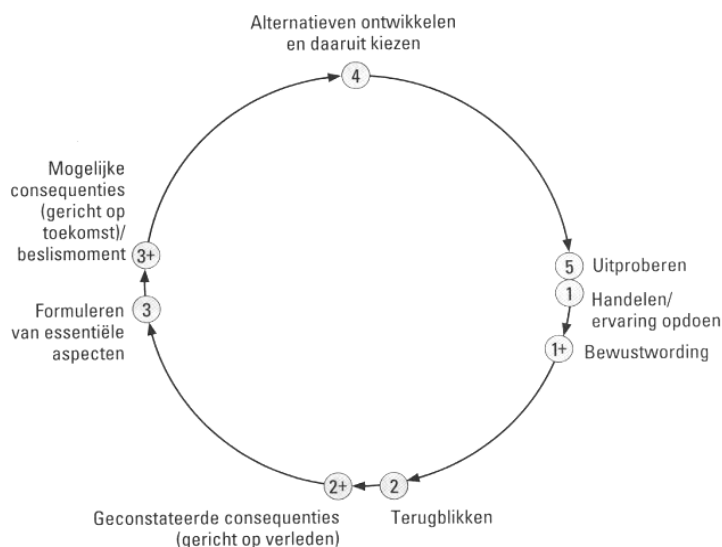


Figuur 1. Leercyclus van Kolb

Bron: Groen (2008), pag. 14.

Het model van Kortenhagen (2003, in: Groen, 2008) sluit hierbij aan. Het startpunt in zijn spiraalmodel zijn het handelen en de ervaring van terugblikken op betekenisvolle situaties door ze te analyseren. Door essentiële aspecten te formuleren uit die betekenisvolle situatie, kan men tenslotte alternatieven gaan ontwikkelen en hieruit de beste selecteren. Beide modellen sluiten goed aan bij de doelstelling van het reflecteren; door bewustwording krijgt men inzicht krijgen in het eigen handelen met als doel de eigen professionele handelsbekwaamheid te verbeteren.

Groen (2008) presenteert een reflectiespiraal met tussenfasen. Dit model is gebaseerd op het model van Kortenhagen, maar is aangepast aan professionals die beginnen met reflecteren. Ze heeft daarvoor een aantal tussenfasen aan het oorspronkelijke model toegevoegd om het reflectieproces te begeleiden. Zo laat ze de beginnende reflecterende professional extra in zoomen op de bewustwording van de situatie (fase 1+) en concrete consequenties van het eigen handelen in het verleden voor de professional en andere betrokkenen (fase 2+). Ten slotte zet Groen in tussenfase 3+ aan om mogelijke consequenties van toekomstig handelen en beslismomenten in kaart te brengen. Het spiraalmodel is in onderstaande figuur weergegeven.



Figuur 2. Reflectiespiraal van Groen

Bron: Groen (2008), pag. 45.

De reflectiespiraal van Groen sluit naadloos aan bij de gedachtegang die achter de ontwikkeling van het instrument zit: bewustwording van beslismomenten en inzicht in de consequenties hiervan waardoor de professional inzicht krijgt in de sterke en minder sterke kanten van zijn project en eigen handelsbekwaamheid. Hierdoor kan hij (mogelijke) verbeteringen in kaart, en in de praktijk brengen. Het geeft ook aan dat reflecteren bij beginnende professionals steeds meer extra aandacht krijgt en doordringt dat professionals die beginnen met reflecteren extra ondersteuning en (hulp)stappen kunnen gebruiken.

3 HET PROCIVI REFLECTIE-INSTRUMENT

Het Procivi reflectie-instrument is ontwikkeld in het kader van het Raak: Procivi project. Het is ontwikkeld om professionals door een reeks van systematische open vragen hun werkpraktijk te laten beschrijven en hierop te reflecteren. In dit hoofdstuk zullen het doel, de ontwikkeling, procedure en toepassingsvoorwaarden van het reflectie-instrument worden besproken.

3.1 Doel van het reflectie-instrument

Het instrument is een hulpmiddel voor de professional om het gesprek te kunnen voeren met collega's (intervisiegroepen), leidinggevend en/of externe partijen om vorm te geven aan zijn lerende houding binnen de organisatie. Het 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 of zijn werkpraktijk.

Het reflectie-instrument kan dus worden ingezet om handelwijzen en besluitvorming op individueel niveau in kaart te brengen en deze uit te dagen. Het helpt de professional zo om de vanzelfsprekendheid van zijn eigen handelen open te breken en inzicht te krijgen in het krachtenveld waarin hij opereert.

Dit draagt bij aan de bewustwording van de eigen werkpraktijk en handelsbekwaamheid waarin besluitvorming en onderbouwen van keuzes een belangrijke rol spelen: men maakt de balans op van behaalde successen en valkuilen vanwaar men concrete verbeterpunten formuleert. Vanuit die reflectie kan de koppeling gemaakt worden naar beroepsvraagstukken die hierbinnen van belang zijn (Groen 2008).

De uitkomst van het reflectie-instrument draagt op deze manier bij aan het praktijkgericht onderzoek, gericht op planontwikkeling dat een hedendaagse sociaalagoog volgens de HBO raad moet kunnen uitvoeren, zoals beschreven in "Vele takken één stam: Kader voor de hogere sociaalagogische opleidingen" (2008). Hieronder wordt o.a. verstaan dat de professional in staat is om onderzoek te kunnen doen naar de eigen beroepsuitoefening waarbij hij de uitkomsten kan vertalen naar consequenties voor het beroepshandelen. Dit laatste komt tot uiting in de vooruitblik van het instrument waarbij de professional een eerste aanzet maakt tot veranderingsdoelen en wat hiervoor nodig is.

3.2 Toepassing en procedure van het instrument

Het instrument wordt door de professional individueel ingevuld. Dit kan per onderdeel, oftewel kernthema, van het instrument of men kan in een keer het hele instrument invullen. Per kernthema worden vragen gesteld over actoren en belangen die een rol spelen. Deze worden verder beschreven in de volgende paragraaf. Per kernthema geeft hij aan wat de successen en aandachtspunten zijn. Ook wordt de

professional door een aantal vragen uitgedaagd na te denken over de samenhang tussen de verschillende fasen (beslismomenten) en wordt hij aangezet doelen te stellen voor de toekomst.

De professional vult alleen die vragen in die hij relevant acht voor zijn project of werkpraktijk. Wel geeft hij ook aan op welke vragen hij geen antwoord heeft, maar die hij wel relevant acht. Deze vragen kunnen dan tijdens een intervisie opgepakt worden. In totaal is hiermee een tijdsinvestering van gemiddeld ongeveer 5 uur gemoeid, met een marge van 1-2 uur. De uiteindelijke tijdsinvestering is o.a. afhankelijk van het aantal vragen en de uitgebreidheid waarmee professionals antwoorden.

Voordelen van het invullen in zijn geheel is dat op die manier een reflectieproces gaandeweg op gang komt en onderlinge verbanden tussen belangen, actoren en factoren duidelijker zichtbaar worden. De informatie die men bij de verschillende vragen heeft ingevuld is immers nog paraat, waardoor verbanden makkelijker gemaakt kunnen worden.

Voordeel van het invullen per kernthema is dat men de tijdsinvestering opdeelt waardoor deze minder drukt op de werkdruk van de professional. Tevens kan men beginnen met gemakkelijkere kernthema's en pas verder gaan met andere nadat deze besproken zijn bij intervisiebijeenkomsten. Hierdoor kan de kwaliteit van de reflectie gaandeweg verbeteren en de professional, en dus de organisatie, uiteindelijk meer opleveren.

Intervisiegroepen

De samenvatting (behaalde successen en vooruitblik) vormt een goede basis om met anderen op te pakken. Tijdens intervisies kunnen bijvoorbeeld kernthema's van het instrument als basis genomen worden voor bijeenkomsten. Op die manier blijft het gebruik van het instrument geen individuele reis, maar worden ook collega's deelgenoot. Men wordt gestimuleerd om gericht ervaringen te delen en (on)zekerheden te bespreken.

Een gespecialiseerde intervisieleider heeft hierbij de voorkeur boven een zelfsturende intervisiegroep. Zeker als er gedegen kennis en ervaring ontbreekt over reflectietechnieken. Ook moet er voor gewaakt worden dat professionals de eigen verantwoordelijkheid voor hun eigen handelen ook kunnen en durven nemen. Externe attributie, het steeds leggen van de verantwoordelijkheid bij de ander (bijvoorbeeld de organisatie), is een van de dooddoeners van een goede reflectie en professionals kunnen elkaar tijdens intervisie hierop aanspreken (Groen, 2008).

Een professionele intervisieleider die niet verbonden is aan de organisaties zal mogelijk objectiever ontvangen worden dan wanneer hier intern iemand voor wordt aangewezen. Tevens kan een externe intervisie leider ook de moeilijker vragen stellen zonder dat dit de dagelijkse werksfeer met de professionals aantast.

3.3 Toepassingvoorwaarden

Om maximaal rendement te halen uit het instrument zijn een aantal toepassingsvoorwaarden die in acht genomen moeten worden. Erkenning, ruimte, en vervolgstappen van reflectie en het reflectie-instrument

binnen de organisatie oefenen een grote invloed uit op het resultaat dat met het instrument bereikt kan worden.

Reflecteren op je eigen werk en je eigen professionaliteit moet erkend worden

Professionals die deelnamen aan het Raak project gaven aan niet of matig op hun reflectief vermogen aangesproken te worden binnen de eigen organisatie. Anderzijds kwam tijdens het project de vraag vanuit professionals naar voren om tijd te kunnen en mogen nemen om ervaringen te mogen delen en hierop te reflecteren.

Dit reflecteren kan vragen oproepen bij de professional, maar ook de wens om veranderingen aan projecten aan te brengen of eigen handelen bij te stellen. Wanneer de professional vervolgens geen ruimte krijgt voor verandering van de werkpraktijk dan zal het enthousiasme om te reflecteren snel afnemen.

Anderzijds mag de organisatie van de reflectieve professional verwachten dat deze de ruimte die hij binnen zijn werkpraktijk krijgt, ook effectief weet te gebruiken door onderbouwde besluitvorming en acties. Door reflectie en open communicatie hierover zullen professionals eerder geneigd zijn dit, soms confronterende, proces aan te gaan. Het professionele gesprek of intervisie met collega's of leidinggevende draagt hieraan bij en kan dit proces versterken.

Kortom: reflectie moet een plek krijgen binnen de bedrijfscultuur, o.a. in de vorm van een lerende en veilige werkomgeving met ruimte voor het stellen van vragen en het uiten van onzekerheid.

Gebruik van het reflectie-instrument moet in de organisatie een plek krijgen

Het reflectie-instrument is een middel, het is geen doel op zich. Verder gaat er een redelijke tijdsinvestering mee gepaard van gemiddeld 5 uur. Het is daarom belangrijk om het proces dat het instrument bij de professional op gang brengt voort te zetten. Wanneer reflecteren geen gemeengoed is binnen een organisatie en hij individueel moet reflecteren zal dit proces slechts ten delen op gang komen. Het delen van ervaringen en elkaar uitdagen en kritisch bevragen kan al snel door de drukte van alledag achterwege blijven.

Het reflectie-instrument biedt de professional de kans zijn eigen werkpraktijk te onderzoeken. Hierbij zullen blinde vlekken en onzekerheden nog meer aan de oppervlakte komen wanneer de onderwerpen en ervaringen bijvoorbeeld in thema's besproken worden in een professioneel gesprek. Op die manier worden resultaten en inzichten van het invullen van het reflectie-instrument voortgezet en verder uitgediept. Wanneer het stopt met het invullen van het instrument, dan zal het al snel de aard van een eenmalige exercitie krijgen waarbij opgedane inzichten en voornemens weer verloren dreigen te gaan door de drukte van alledag.

Gebruik van het instrument moet in tijd gefaciliteerd worden

Een mogelijkheid is om reflectietijd standaard in de projectoffertes van de opdrachtgever op te nemen. Tijd die men nodig heeft het instrument in te vullen en het reflectieproces dat hiermee gepaard gaat, kan daarin opgenomen worden. Hierbij moet men denken aan gemiddeld 5 uur voor het hele instrument.

Er kan ook voor gekozen worden om over het hele jaar steeds een of meerdere kernthema's te kiezen waar men op reflecteert. Voordeel van deze optie is dat de tijdsinvestering over een langere periode wordt verdeeld en men gericht op onderdelen kan reflecteren. Nadeel kan zijn dat het reflectieproces en aanscherping van antwoorden naar aanleiding van relevante vragen uit andere kernthema's minder effectief kan zijn omdat er een lange periode kan zitten tussen het invullen van de verschillende kernthema's.

Het reflectie-instrument dient niet normatief ingezet worden

Wanneer men verwacht dat iemand in alle openheid en eerlijkheid op zijn eigen praktijk en handelsbekwaamheid reflecteert, dan zal men een professional niet mogen afrekenen op de antwoorden die hij/zij geeft. Wanneer een leidinggevende een normatieve waarde gaat hechten aan het instrument, dan verliest het zijn functie: een professional zal niet langer reflecteren op zijn eigen handelsbekwaamheid en project, maar zal al snel sociaal wenselijke antwoorden gaan geven.

Het vereist van de leidinggevende in dit geval dat zij naast de professional staat in plaats van erboven; zij fungeert in dit gesprek vooral als sparringpartner om mogelijkheden te onderzoeken en mogelijkheden van de professional binnen de lerende organisatie verder te ontwikkelen

De samenvatting en vooruitblik waar het reflectie-instrument mee afgesloten wordt, echter, zijn wel degelijk onderdelen die met een leidinggevende opgepakt kan worden. Zijn de doelstellingen nog actueel? Bereiken we wel de gewenste doelgroep? Moet een andere activiteit ingezet worden of een samenwerkingsverband beëindigd? Hoe moet dit aangepakt worden en wat heeft de professional daarvoor nodig? Deze zaken en meer kunnen als uitkomst van de reflectie opgepakt worden met een leidinggevende of beschreven in een evaluatierapport. Ondanks dat het instrument niet normatief ingezet wordt, leidt het dus wel degelijk tot een evaluatie van het project en de handelsbekwaamheid van de professional.

3.4 Ontwikkeling en evaluatie van het instrument

De kernthema's zijn tot stand gekomen naar aanleiding van de interviews die gedaan zijn met de professionals die een beschrijving gaven van hun projecten en eigen werkpraktijk (Sniekers, M. et al, 2009). Met behulp van open vragen brengt de professional de actoren en factoren in kaart die van belang zijn voor zijn project en/of werkpraktijk.

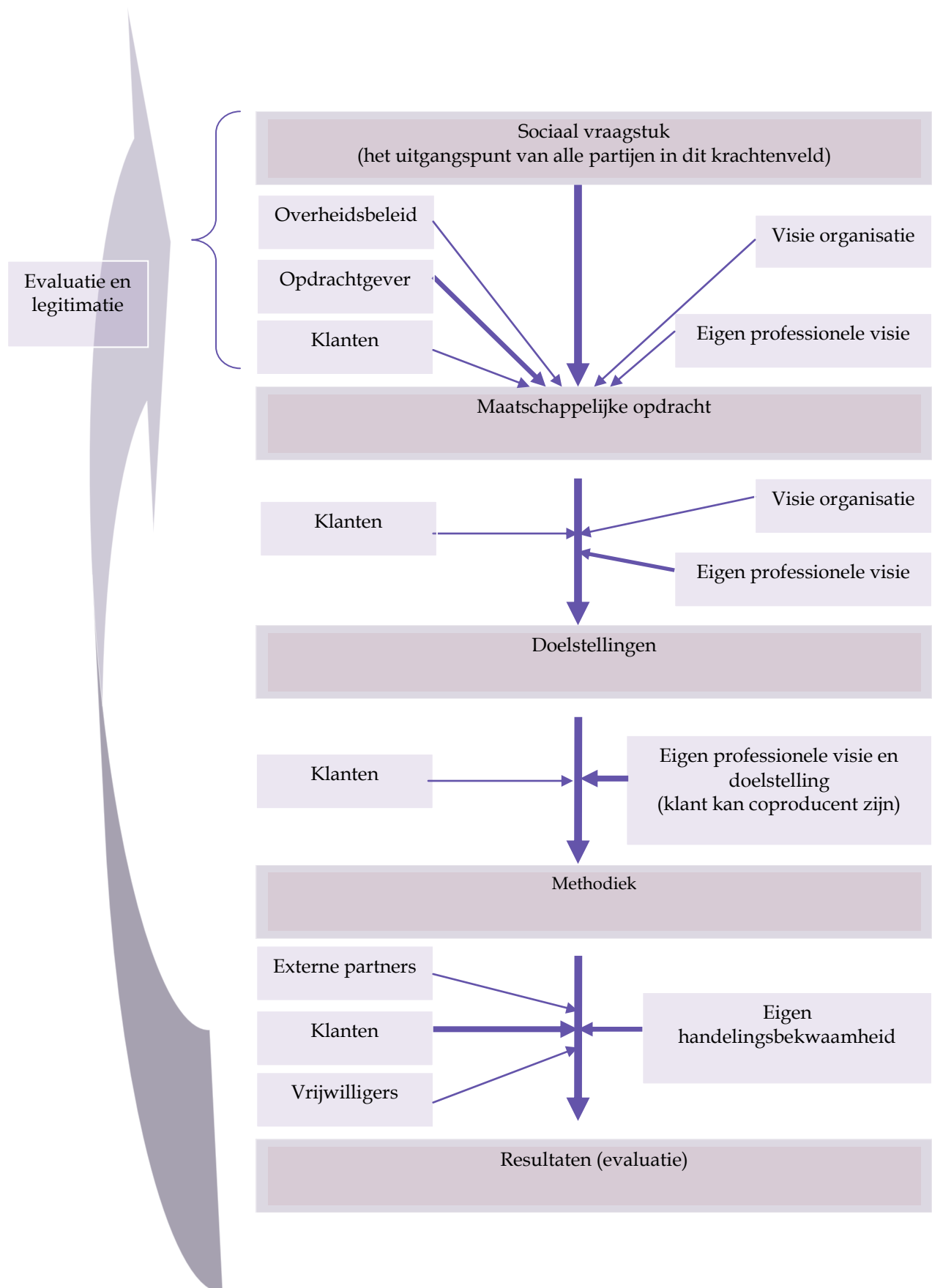
3.4.1 De basis: methodisch handelen in de eigen werkpraktijk

Bij de ontwikkeling van het instrument lagen thema's van het methodisch handelen of projectmatig handelen ten grondslag, het sociaal vraagstuk, de maatschappelijke opdracht, de doelstellingen, de methodiek en de resultaten. Deze fasen zijn schematisch weergegeven in figuur 3.

Dit schema is in samenspraak met professionals van Welkom en Trajekt tot stand gekomen en aangepast aan de *gewenste* werkpraktijk van welzijnswerkers. Per fase is aangegeven welke actoren de belangrijkste belangen hebben en/of welke rollen ze aannemen. De dikte van de pijlen is representatief voor de *gewenste* invloed in de verschillende stadia van het project. Deze fasen geven een goede weergave van de

beslismomenten in een project en zijn dan ook herkenbaar in het instrument. Op het eind van een project kan men de behaalde resultaten terugkoppelen aan de oorspronkelijke maatschappelijke opdracht: wat heeft men nu voor invloed gehad met betrekking tot het maatschappelijk probleem dat de aanleiding vormde voor de maatschappelijke opdracht?

Op deze manier evalueert een professional niet alleen zijn werk, maar vindt tevens handvaten voor een onderbouwde legitimatie naar actoren in het krachtenveld in het algemeen, en de opdrachtgever in het bijzonder.



Figuur 3. Methodisch handelen zoals weergegeven door professionals van Welkom en Trajekt.

4 DE PROCIVI QUICK SCAN, DE VERANTWOORDING

Een extra instrument voor een snel inzicht in de werkpraktijk is de Procivi Quick scan.

Het reflectie-instrument helpt om op systematisch en kritische wijze de eigen besluitvorming en processen die daarmee meegenomen worden in kaart te brengen waarna er tijdens intervisie nog verder op gereflecteerd kan worden. Het invullen van het hele reflectie-instrument kost in de praktijk nogal wat tijd, gemiddeld ongeveer 3-4 uur. Wanneer men echter niet zo zeer wil reflecteren op de eigen werkpraktijk, maar men snel inzicht wil krijgen op de belangrijkste actoren en factoren in een project, is het instrument wellicht te uitvoerig.

Met een beknopt aantal vragen is de eigen praktijk snel in kaart te brengen, deze zijn ondergebracht in de Procivi Quick scan. Hierbij zal echter slechts beperkt sprake zijn van een reflectief proces en de uitkomsten zijn sterk afhankelijk van het methodisch en reflectief vermogen van de professional. Het wordt dus niet aangeraden dit instrument in eerste instantie in te zetten als eindresultaat of als losstaand instrument te gebruiken. Het kan bijvoorbeeld wel ingezet worden als een soort nulmeting en eindmeting dat de effecten van een reflectie en intervisietraject in kaart kan brengen. Dit kan door professionals de vragen voor en na dit traject in te laten vullen en de antwoorden te vergelijken op basis van uitgebreidheid, diepgang en juistheid.

Deze versie is dus enerzijds bedoeld voor de meer reflectieve professional, de professional die snel met een beperkt aantal open vragen inzicht willen krijgen in hun werkpraktijk en anderzijds als middel om een indicatie te krijgen van het reflectief vermogen van professional.

Deze Quick scan gaat net als het reflectie-instrument uit van een aantal open vragen. Deze zijn nu niet per kernthema gerangschikt, maar per fase. Per fase worden een aantal terugkerende vragen gesteld over actoren, belangen, rollen en evaluatie aan de orde. Daar waar de indicatoren uit de uitgebreide versie met behulp van meerdere vragen werden benaderd, wordt hier per indicator één open vraag gesteld. Net als bij de uitgebreide versie van het instrument wordt het invullen afgesloten met een samenvatting per thema door het beschrijven van de successen en de aandachtspunten. Ook hier wordt de professional tot slot uitgenodigd om naar aanleiding van de samenvatting vooruit te kijken en aan te geven welke aspecten hij in de toekomst wil veranderen of uitbreiden. De fasen en thema's zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Maatschappelijk vraagstuk	Maatschappelijke opdracht	Doelstellingen	Methodiek	Resultaten
Definiëring	Definiëring	Definiëring	Definiëring	Definiëring
Actoren	Actoren	Actoren	Actoren	Actoren
Belangen	Belangen	Belangen	Belangen	Belangen
Rol van actoren	Rol van actoren	Rol van actoren	Rol van actoren	Rol van actoren
Implementatie van belangen en rollen van actoren	Implementatie van belangen en rollen van actoren	Implementatie van belangen en rollen van actoren	Implementatie van belangen en rollen van actoren	Implementatie van belangen en rollen van actoren
Successen	Successen	Successen	Successen	Successen
Aandachtspunten	Aandachtspunten	Aandachtspunten	Aandachtspunten	Aandachtspunten

Tabel. Overzicht van de opzet van de verkorte versie van het reflectie-instrument, op basis van de hoofdthema's en indicatoren

Net als bij het reflectie-instrument wordt afgeraden om het instrument normatief in te zetten of slechts op individueel niveau in te laten vullen zonder opvolging binnen de instelling. De waarde van dit instrument zal vooral liggen in het bespreken van de bevindingen in een open, zelflerende sfeer met collega's.

Deze Quick scan is ontwikkeld naar aanleiding van de evaluatie van het reflectie-instrument in het Procivi project en is nog niet geëvalueerd bij deelnemende professionals.

DEEL II DE VERKORTE VERSIE VAN HET PROCIVI REFLECTIE-INSTRUMENT

PROCIVI QUICK SCAN

De Procivi Quick scan is als verkorte versie ontwikkeld naar aanleiding van het Procivi reflectie-instrument. Het is een hulpmiddel voor de professional en de lerende organisatie om op snelle wijze de eigen werkpraktijk te beschrijven en zicht te krijgen op de actoren en factoren die een rol spelen in het krachtenveld waarin men opereert.

De Procivi Quick scan

Voor je ligt de Procivi Quick scan om op zicht te krijgen op de hoofdpunten van jouw project. Deze vragenlijst bestaat uit 35 open vragen waarop je zo uitvoerig en eerlijk mogelijk antwoord geeft. Daarna volgen een zestal vragen voor de conclusie en vooruitblik naar aanleiding van je scan.

Doelstelling

De scan is bedoeld als onderdeel van een reflectie traject en geeft je helpt u bij het beschrijven van uw werkpraktijk. Vervolgens kun je aangeven waar successen en aandachtspunten van jouw project liggen.

Procedure

De scan bestaat uit een aantal open vragen die gerangschikt zijn volgens fasen van het projectmatig of methodisch werken in het welzijnswerk. Deze fasen worden gekenmerkt door het Maatschappelijk vraagstuk, de Maatschappelijke opdracht, de Doelstellingen, de Methodiek en de Resultaten.

Je vult de vragen zo uitvoerig en eerlijk mogelijk in. Het kan zijn dat niet alle vragen voor jou relevant zijn. Die vragen mag je overslaan. Vervolgens trek je per fase een conclusie over de successen en aandachtspunten. Tot slot kun je aangeven wat je op basis van de scan aan jouw project zou willen veranderen. De conclusie en eventuele veranderplannen kunnen vervolgens in intervisie bijeenkomsten gedeeld en besproken worden met collega's.

Het invullen zal ongeveer 2 uur in beslag nemen.

Fase 1 Het maatschappelijke vraagstuk waarop uw project betrekking heeft

Hiermee wordt het brede sociale probleem en kader bedoeld waarbinnen uw project een rol zal spelen.

1. Beschrijf het maatschappelijk vraagstuk waarop jouw project betrekking heeft.
2. Benoem het krachtenveld: welke actoren spelen een rol bij dit maatschappelijke vraagstuk.
3. Beschrijf de rol(len) van alle actoren in dit krachtenveld binnen dit maatschappelijke vraagstuk.
4. Beschrijf de belangen van alle actoren in dit krachtenveld binnen dit maatschappelijke vraagstuk.
5. Hoe komen de rollen en belangen concreet tot uiting binnen dit maatschappelijke vraagstuk?
6. Welke successen zijn te behalen of heb je behaald binnen dit maatschappelijke vraagstuk?
7. Welke valkuilen of problemen ben je tegen gekomen of kunt je tegenkomen binnen dit maatschappelijke vraagstuk?

Fase 2 De maatschappelijke opdracht

Hiermee wordt bedoeld welke bijdrage het project zal leveren aan de maatschappelijke opdracht. Deze is dus nauw verbonden aan het maatschappelijke vraagstuk.

8. Beschrijf de maatschappelijke opdracht waarop jouw project betrekking heeft.
9. Benoem het krachtenveld: welke actoren spelen concreet een rol bij deze maatschappelijke opdracht.
10. Beschrijf de rol(len) van alle actoren in dit krachtenveld binnen de maatschappelijke opdracht.
11. Beschrijf de belangen van alle actoren in dit krachtenveld binnen de maatschappelijke opdracht.
12. Hoe komen de rollen en belangen concreet tot uiting binnen de maatschappelijke opdracht?
13. Welke successen zijn te behalen of heb je behaald binnen deze maatschappelijke opdracht?
14. Welke valkuilen of problemen ben je tegen gekomen of kun je tegenkomen binnen deze maatschappelijke opdracht?

Fase 3 De doelstellingen

Hiermee wordt geduid op de doelstellingen van het project zoals die beschreven zijn door de opdrachtgever, de instellingen en de betrokken professional(s). Deze zijn dus nauw verbonden aan de maatschappelijke opdracht.

15. Beschrijf de doelstellingen waarop jouw project betrekking heeft.
16. Benoem het krachtenveld: welke actoren spelen concreet een rol bij deze doelstellingen.
17. Beschrijf de rol(len) van alle actoren in dit krachtenveld binnen de doelstellingen.
18. Beschrijf de belangen van alle actoren in dit krachtenveld binnen de doelstellingen.
19. Hoe komen de rollen en belangen concreet tot uiting binnen de doelstellingen?
20. Welke successen zijn te behalen of heb je behaald binnen deze doelstellingen?
21. Welke valkuilen of problemen ben je tegen gekomen of kun je tegenkomen binnen deze doelstellingen?

Fase 4 De methodiek

Hiermee wordt de methodiek of de activiteit bedoeld die je inzet of heeft ingezet in het project om de doelstellingen te behalen.

22. Beschrijf de methodiek waarop jouw project betrekking heeft.
23. Benoem het krachtenveld: welke actoren spelen concreet een rol bij deze methodiek.
24. Beschrijf de rol(len) van alle actoren in dit krachtenveld binnen de methodiek.
25. Beschrijf de belangen van alle actoren in dit krachtenveld binnen de methodiek.
26. Hoe komen de rollen en belangen concreet tot uiting binnen de methodiek?
27. Welke successen zijn te behalen of heb je behaald binnen deze methodiek?
28. Welke valkuilen of problemen ben je tegen gekomen of kun je tegenkomen binnen deze methodiek?

Fase 5 Resultaten

Hiermee worden de effecten bedoeld die u bereikt heeft of wilt bereiken met het project. Deze zijn dus nauw verbonden met de doelstellingen, de methodiek en de maatschappelijke opdracht. Hoe draagt, of heeft het project uiteindelijk concreet bijgedragen, aan het maatschappelijke vraagstuk.

29. Beschrijf de concrete resultaten die je met jouw project behaald heeft of wilt bereiken.
30. Benoem het krachtenveld: welke actoren spelen concreet een rol bij het behalen van deze resultaten.
31. Beschrijf de bijdrage van alle actoren in dit krachtenveld bij het behalen van de resultaten.
32. Beschrijf de belangen van alle actoren in dit krachtenveld bij het behalen van de resultaten.
33. Hoe komen de rollen en belangen concreet tot uiting bij het bereiken van de resultaten?
34. Welke successen zijn te behalen of heb je behaald bij het behalen van deze resultaten?
35. Welke valkuilen of problemen ben je tegen gekomen of kun je tegenkomen bij het bereiken van deze resultaten?

Conclusie en vooruitblik

Hier trek je de conclusie of (onderdelen van) het project een succes is of niet. Vervolgens beschrijf je jouw ideeën over eventuele vervolgstappen om (onderdelen van) het project een succes te houden of eventueel te verbeteren.

36. Beschrijf welke successen er concreet wel of niet behaald zijn en waarom.
37. Beschrijf welke factoren aan dit succes bijdragen of hebben bijgedragen.
38. Beschrijf welke factoren belemmerend werken of hebben gewerkt.
39. Beschrijf wat jij als professional absoluut wilt behouden in het project. Motiveer je antwoord.
40. Beschrijf wat jij als professional graag wilt veranderen of aanpassen binnen het project. Motiveer je antwoord.
41. Beschrijf hoe je deze aanpassingen zou willen doorvoeren en wat je daar concreet voor nodig hebt om er een succes van te maken.

Dit is het einde van deze Quick scan.

LITERATUUROPGAVE

Dozy, M. (2008). *Het is altijd het beroep van de toekomst geweest: De beroepsontwikkeling van het opbouwwerk*. Zutphen: Walburg Pers.

Groen, M. (2008). *Effectief handelen door reflectie; Bekwamer worden als professional* (1 ed.). Houten: Wolters-Noordhoff

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/>)

Sectorraad Hoger Sociaal Agogisch Onderwijs (2008). *Vele takken, één stam; Kader voor de hogere sociaal-agogische opleidingen*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Roediger, H. (2004). *Psychologie: een inleiding*. Gent, Academia Express.

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

Sniekers, M.M.C., Dinjens, J.M.L., Lamers, C.T.J., Potting, M.A.C. 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/>)

DANK

De volgende professionals en stafmedewerkers willen we bedanken voor hun bijdrage aan dit instrument in de vorm van hun tijd, expertise en feedback op het reflectie-instrument.

mevrouw H. Bannink, Wel.kom

mevrouw A. de Bruin, Wel.kom

mevrouw G. Courtens, Trajekt

de heer J. Deckers, Trajekt

de heer L. Frijns, Trajekt

de heer L. Hendrikx, Trajekt

mevrouw M. Hilven, Trajekt

mevrouw N. Knapen, Trajekt

mevrouw H. van der Leeuw, Wel.Kom

mevrouw P. Maas, Trajekt

mevrouw W. Peeters-Ackermans, Wel.Kom

de heer J. Rondags, Trajekt

de heer N. Senden, Trajekt

mevrouw L. Verbugt, Wel.kom

de heer M. van Vliet, Wel.Kom