

REFLECTEREN

Systematisch en gestructureerd reflecteren is een krachtig middel om te leren jezelf te ontwikkelen en daarmee uiteindelijk de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren.

De basis van reflecteren is het waarnemen van het persoonlijk functioneren, zonder daar direct een oordeel aan te koppelen. Je bent dan niet meer aan het reflecteren maar aan het evalueren. Het gaat bij reflecteren in eerste instantie niet om wat je goed of fout hebt gedaan, maar je achterhaalt wat de achtergrond van je handelen is.

Reflectief handelen is bewust handelen: je weet wat je doet, waarom je het doet, waarom je het op deze manier doet en niet anders, wat je ermee wil bereiken, en wat de gevolgen van je handelen zijn voor jezelf en anderen. Het kan onbewuste leerprocessen naar boven brengen en het geeft inzicht in je beroepsmatige handelen.

Als je werkt als begeleider betekent dat werken met mensen die zorg, begeleiding of ondersteuning nodig hebben, mensen die in zekere mate afhankelijk van je zijn. Dat vraagt een grote mate van verantwoordelijkheid en zelfstandigheid. Er wordt veel van je verwacht en er moet, vaak in korte tijd, veel gebeuren. Er is niet altijd tijd om stil te staan bij de manier waarop je je werk doet. Toch is het in dit “mensenwerk” juist zo belangrijk om kritisch te zijn op het eigen handelen en de kwaliteit van ondersteuning die je daardoor verleent. Reflecteren op eigen handelen kan hiertoe een goed middel zijn. Dat betekent dat je terugkijkt op hoe je de hulpverlening hebt vormgegeven.. door zelfreflectie kun je stilstaan bij je eigen handelen en dat kritisch onderzoeken. Dit kan leiden tot nieuwe inzichten in je persoonlijkheid, in je gedrag en in de achterliggende drijfveren. Op basis van deze inzichten kun je je handelen bijstellen en daarmee de kwaliteit van hulpverlening verhogen.

Als je van je ervaring wilt leren, moet je erover reflecteren. Alleen door bewust te worden van het hoe en waarom van je handelen, kun je echt van je ervaring leren. Iedereen is gewend om langs gebaande paden te denken en zit gevangen in een eigen denkkader en heeft blinde vlekken. In ons handelen en denken zitten patronen van vanzelfsprekendheden. We denken daar niet bewust over na. We reageren als vanzelf. Door reflecteren wordt je je bewust van je automatismen, van je innerlijke obstakels maar ook van je ongebruikte mogelijkheden.

Ook is reflecteren een vorm van leren die je emotionele intelligentie vergroot. Het helpt je effectiever te handelen als professional, omdat je bewust stilstaat bij je ervaringen, je gedrag en het effect hiervan op anderen.

HET PERSOONLIJKHEIDSMODEL

Een mooi gestructureerd model om op methodische wijze te reflecteren is het persoonlijkheidsmodel. Dit model kan ervoor zorgen dat je vanuit een nieuwe invalshoek kijkt en ingeslepen patronen in het waarnemen van jezelf doorbreekt.

Het persoonlijkheidsmodel als kader biedt een handvat om de verschillende lagen binnen je persoonlijkheid te onderzoeken. Je persoonlijkheid is immers het instrument waarmee je als hulpverlener je werk doet. De eigen persoonlijkheid staat daarom ook centraal bij zelfreflectie. Daarnaast zijn het methodisch handelen en het werken vanuit een visie begrippen die ook in het model ingepast zijn.

Het persoonlijkheidsmodel staat bekend als model van Bateson en maakt duidelijk dat er verschillende lagen zijn die een rol kunnen spelen in je functioneren. Bateson gaat er van uit dat in het menselijk denken, je persoonlijkheid, zes niveaus of lagen te onderscheiden zijn.

OMGEVING is de eerste laag. Deze laag wordt gezien als het laagste niveau in de hiërarchie van het gedrag. Het gaat hier om de omstandigheden waarin mensen handelen met hun mogelijkheden, beperkingen, regels en voorschriften. Kernvragen hierbij zijn: *Waar reageer ik op, wanneer en met wie?*

GEDRAG is de tweede laag: de waarneembare acties en reacties die iemand in zijn of haar omgeving vertoont. Kernvragen zijn: *Wat doe ik? Hoe handel ik? Wat is mijn observeerbare gedrag? Het methodisch handelen kan binnen deze laag van de persoonlijkheid geplaatst worden.*

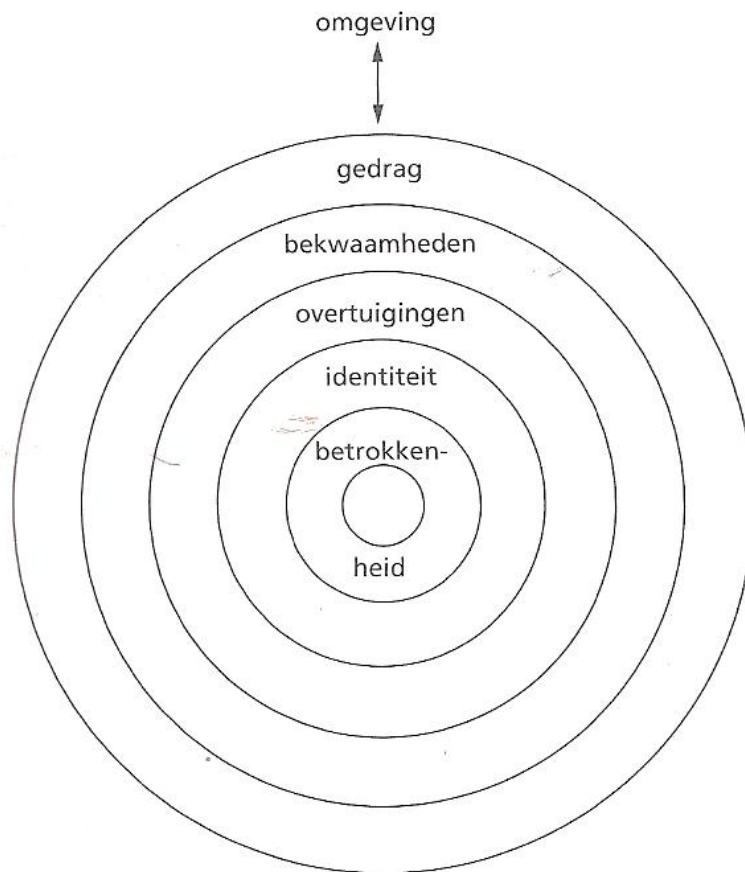
VERMOGENS/BEKWAAMHEDEN worden gezien als derde laag. Het gaat hier om de inzichten, capaciteiten, vaardigheden en denkstrategieën waarover iemand beschikt. Kernvragen hierbij zijn: *Hoe pak ik het aan? Wat kan ik?*

OVERTUIGINGEN is de vierde laag en bestaat uit: iemands generalisaties, criteria, normen en verwachtingen. Kernvragen zijn: *waarom doe ik het? Wat vind ik belangrijk? Waar gaat het mij om?* Dit kan worden samengevat als de persoonlijke visie. Op basis hiervan vorm je je grondhouding ten opzichte van de cliënten met wie je werkt.

IDENTITEIT is de vijfde laag: de missie die je in het leven hebt, het zelfbeeld en de bijbehorende gevoelens van eigenwaarde. Kernvragen hierbij zijn: *Wie ben ik? Wat voor iemand ben ik? Wat is mijn levensdoel?*

BETROKKENHEID is de zesde laag die de intuïties omtrent het grotere geheel waarvan men deel uitmaakt omvat en ook de roeping en de bezieling die dat grotere geheel verschaft. Kernvragen bij deze laag zijn: *Bij welk grotere geheel voel ik mij betrokken? Van waaruit handel ik? Wat motiveert mij? Waar haal ik mijn inspiratie vandaan?* Dit soort vragen laten de mogelijkheden open voor antwoorden uit verschillende levensovertuigingen.

Antwoorden kunnen van religieuze aard zijn, maar je kunt hierbij ook denken aan betrokkenheid bij de medemens, het milieu of een ideaal als een betere wereld creëren. Het gaat om diepere persoonlijke waarden die iemand beschouwt als onverbreekbaar verbonden met zijn of haar bestaan.



De idee achter dit model is dat de buitenste lagen van de persoon, de omgeving en het gedrag worden bepaald door de meer naar binnen gelegen lagen. Deze meer naar binnen gelegen lagen of hogere lagen vormen de kern van de persoon. Er is echter ook een omgekeerde invloed mogelijk. Dus anders gezegd geeft je betrokkenheid en identiteit vorm aan het gedrag dat je als hulpverlener zult laten zien.

Het persoonlijkheidsmodel maakt duidelijk dat er een onderlinge samenhang is tussen de verschillende lagen van je persoonlijkheid, hiermee kun je stilstaan bij persoonlijkheidsontwikkeling. De lagen van het bovengeschetste model bieden vooral een goed handvat om zelfreflectie vorm te geven. Het gebruik ervan kan ervoor zorg dragen dat je niet alleen oog hebt voor de buitenste lagen van je persoon, maar ook reflecteert op je overtuigingen, je identiteit en betrokkenheid.

De vragen voor de verschillende lagen van het persoonlijkheidsmodel nog even op een rijtje;

- **Omgeving** Waar reageer ik op, wanneer en met wie?
- **Gedrag** Wat doe ik, hoe handel ik?
- **Bekwaamheden** Wat kan ik, hoe pak ik het aan?
- **Overtuigingen** Waarom doe ik het, wat vind ik belangrijk?
- **Identiteit** wie ben ik, wat is mijn levensdoel?
- **Betrokkenheid** Van waaruit handel ik?

OPDRACHT:

Denk terug aan een situatie op je werk met een cliënt waarover je niet tevreden was met het resultaat. Een situatie die je lastig vond en niet zelf op kon lossen. Je bent ermee naar je leidinggevende gestapt omdat je er zelf niet uitkwam.

Neem dan stap voor stap de volgende vragen door:

Omgeving	<p>Waar maak ik me precies zo druk om?</p> <p>Welke emoties roept deze situatie bij mij op en waardoor wordt deze veroorzaakt?</p> <p>Maak ik mij om iedere cliënt zo druk? Waardoor wordt een mogelijk verschil in mijn houding veroorzaakt?</p> <p>Waardoor lukt het mij niet de problemen van deze cliënt op te lossen?</p> <p>Welke omstandigheden spelen hierbij een rol?</p>
Gedrag	<p>Wat heb ik gedaan in deze situatie?</p> <p>Wat heb ik nog meer ondernomen naast het gesprek met de leidinggevende?</p>
Bekwaamheden	<p>Welke vaardigheden heb ik ingezet om een oplossing te zoeken voor de problemen van de cliënt?</p> <p>Hoe heb ik het gesprek met de leidinggevende aangepakt?</p> <p>Welke gesprekstechnieken heb ik gebruikt?</p>
Overtuigingen	<p>Waarom spreek ik hier de leidinggevende op aan?</p> <p>Wat wil ik hem/haar duidelijk maken?</p> <p>Wat is voor mij belangrijk in deze situatie?</p>

Identiteit	<p>Wat wil ik bereiken voor deze cliënt?</p> <p>Wat heeft deze situatie met mijn persoonlijke levensdoel te maken?</p>
Betrokkenheid	<p>Wat is mijn betrokkenheid bij deze cliënt? Welke waarden liggen hierachter?</p>

VISIEKIJKER: HOE ZIET JOUW VISIE ERUIT?

Deze visiekijsker maakt duidelijk welke accenten je legt in jouw visie op ondersteuning van cliënten. Het is een lijst met een aantal uitspraken. Deze gaan over situaties die (kunnen) voorkomen in het leven van cliënten.

De uitkomst is geen absolute beoordeling: de score is geen rapportcijfer. Met de visiekijsker kun je zicht krijgen op hoe je tegen ondersteuning aan kijkt en je kunt bedenken wat je zou willen veranderen. Je ziet per blok zeven zinnen die moeten worden afgemaakt. Kies de uitspraken die jou het meest aanspreken. Probeer niet te veel aan één persoon of aan één groep te denken. De uitspraken geef je een waardering door er punten voor te geven.

Stap 1

Lees de zeven uitspraken van elk blok eerst aandachtig door. De uitspraak die het meest bij jouw visie past, geef je 4 punten. De uitspraak die jou daarna het meest aanspreekt, krijgt 3 punten. De daaropvolgende twee uitspraken krijgen respectievelijk 2 punten en 1. De drie overgebleven uitspraken krijgen elk 0 punten en spreken jou dus minder aan.

1 Het fijne van mijn beroep vind ik dat ik:

1a mij erop kan toelaggen cliënten zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren.

1b vaak kan zorgen voor een prettige sfeer bij activiteiten in de groep doordat ik goed in staan ben conflicten te voorkomen of op te lossen.

1c ervoor kan zorgen dat cliënten dingen kunnen ondernemen buiten de instelling in de buurt of in de stad.

1d cliënten zò keuzes kan aanbieden zodat ze daadwerkelijk zelf tot een keuze kunnen komen.

1e veel voldoening haal uit het zorgen voor cliënten.

1f de kans krijg op zoek te gaan naar wat cliënten met hun gedrag zeggen.

1g veel kan investeren in contacten met familie, vrienden en vrijwilligers, zodat een cliënt daar - profijt van heeft.

2 Ik vind het belangrijk dat:

2a wij cliënten behoeden voor het maken van verkeerde keuzes.

2b iedere cliënt een sleutel van zijn voordeur heeft.

2c ook oudere cliënten zich kunnen ontwikkelen.

2d in elk begeleidingsplan medische zaken rondom een persoon aan de orde komen.

2e mensen met en zonder handicap samen aan activiteiten deelnemen.

2f een cliënt zelf belangrijke keuzes maakt.

2g een cliënt meer mensen kent dan alleen zijn huisgenoten, collega's, begeleiders en familie.

3 Ik zou het aan de kaak stellen als:

3a cliënten standaard gebruik maken van speciaal vervoer.

3b een cliënt die volgens de dokter te zwaar is, mag blijven dooreten als hij dat wil

3c een collega homoseksuele gevoelens van een cliënt uit zijn hoofd praat.

3d een collega cliënten dingen uit handen neemt omdat dat praktischer is.

3e familie alleen op bezoek mag komen als dat eerst aan de begeleiders wordt aangekondigd.

3f cliënten geen inspraak hebben in wat ze eten of drinken.

3g cliënten zelf mogen bepalen hoe laat ze naar bed gaan.

4 Ik verwacht van mijn collega's dat zij van een cliënt weten:

4a hoe hij het liefst benaderd wil worden.

4b welke capaciteiten hij heeft.

4c welke ziekten hij heeft gehad.

4d op welke plaatsen in de samenleving hij komt.

4e hoe zijn netwerk eruitziet.

4f hoe je met hem moet omgaan, zonder daarbij het overzicht te verliezen.

4g of hij voldoende invloed op zijn leven heeft.

5 ik spreek een collega erop aan als hij of zij:

5a zegt dat vrijwilligers bijna alle leuke activiteiten met cliënten van begeleiders afnemen.

5b in een begeleidingsplan weinig aandacht besteedt aan de mogelijkheden van een cliënt.

5c twee cliënten die elkaar in de haren vliegen niet bestraft.

5d een cliënt op een doordeweekse dag drie pilsjes laat drinken.

5e cliënten nogal beïnvloedt met de inrichting van hun kamer.

5f zegt dat alle cliënten in de groep moeten koffiedrinken.

5g tegen een cliënt zegt dat de "gewone" sportclub niet leuk is voor mensen met een handicap.

6 Met de volgende stelling ben ik het eens:

6a Je kunt als begeleider beter niet als politieagent optreden.

6b Mensen met een beperking hebben de maatschappij veel te bieden.

6c Cliënten hebben vaak geen inzicht in wat goed voor hen is.

6d Het is niet goed als cliënten mij als hun beste vriend zien.

6e Iedereen heeft het recht te kiezen, ook als hij of zij de gevolgen niet goed kan overzien.

6f Cliënten kunnen het beste regelmatig worden gewogen.

6g Een cliënt aan iets laten werken wat in jouw ogen onbereikbaar is, kan voor die persoon
---- toch een goede ervaring zijn.

7 Ik zou het geweldig vinden als ik erin slaag:

7a het vriendennetwerk van een cliënt op te zetten.

7b samen met een cliënt ervoor te zorgen dat hij een baan in een leuk bedrijf krijgt.

7c cliënten een gezond leven te laten leiden.

7d een cliënt te leren geheel zelfstandig zijn werk te doen.

7e iedere cliënt zo te begeleiden dat hij zich gerespecteerd voelt.

7f dat een cliënt ervoor kiest aan zijn familie te vertellen wat hij werkelijk wil.

7g tijd vrij te maken om met een cliënt door te brengen, zodat hij minder eenzaam is.

Stap 2

Noteer de punten die je op het vragenformulier hebt ingevuld bij de verschillende uitspraken. Deze punten staan onder de uitspraken a t/m g. tel de punten in iedere kolom op (verticaal)

Aanwezigheid	Resultaat	Keuze	Relaties	Ontwik- len	Beheers- model	Medisch model
1c	1f	1d	1g	1a	1b	1e
2e	2b	2f	2g	2c	2a	2d
3a	3c	3f	3e	3d	3g	3b
4d	4a	4g	4e	4b	4f	4c
5g	5f	5e	5a	5b	5c	5d
6b	6a	6e	6d	6g	6c	6f
7b	7e	7f	7a	7d	7g	7c
Totaal	Totaal	Totaal	Totaal	Totaal	Totaal	Totaal

Kolom 1 Aanwezigheid in de samenleving

Scoor je hoog in deze rubriek, dan ben je gericht op integratie. Je wilt dat mensen met een beperking of zorgvraag midden in de maatschappij wonen en werken, zodat ze de kans hebben als burgers deel te nemen aan datgene wat je zelf ook doet.

Wat jou betreft hoeven activiteiten niet speciaal voor mensen met beperkingen te worden georganiseerd. Gewoon naar het buurthuis, gewoon naar de huisarts, zodat ze deel uitmaken van onze maatschappij.

Kolom 2 Gerespecteerd worden

Heb je veel punten bij "gerespecteerd worden", dan vind je het belangrijk mensen in hun waarde te laten. Dat betekent niet dat je elk gedrag goedkeurt. Maar wel dat je probeert mensen open en gelijkwaardig tegemoet te treden, mensen met al hun eigenaardigheden. Je hebt oog voor de waardevolle eigenschappen van mensen met een beperking. Daar wil je ook rekening mee houden. Je bent erop uit te luisteren en te observeren en je geeft graag een compliment of een waardering.

Kolom 3 Keuzes maken

Een hoge score voor “keuzes maken”, betekent dat je veel waarde hecht aan de autonomie van een individu. Je wilt dat mensen invloed hebben op hun eigen leven: of op de keus van broodbeleg, op hun eigen uitgaven, op hun keuze voor een vriend of vriendin. Je bent niet bang om je eigen “macht” af te staan ten gunste van een cliënt. En je vindt dat je eerst wel heel goed moet nadenken voordat je iemand geen keuze voorlegt, keuzes ontnemt of afraadt.

Je helpt cliënten bij het leren kiezen of leest hun keuzes af aan gedrag. Je laat ze zo veel mogelijk zelf ervaren wat de gevolgen zijn van hun keuzes. Daardoor kunnen ze soms zelf (of jij) leren wat ze de volgende keer kunnen kiezen.

Kolom 4 Relaties hebben

Een hoge score voor relaties hebben betekent dat je een begeleider bent die zich op relaties richt. Je steekt veel tijd in het netwerk van cliënten. Je weet met welke mensen (familie, vrienden, vrijwilligers) de cliënt omgaat en hoe hij of zij dat vindt. Je helpt de cliënt bij het onderhouden van de contacten als hij of zij dat niet zelf kan. Als de cliënt buiten de begeleiders niet veel relaties meer heeft, span je je in om waardevolle mensen voor de cliënt te vinden. Je vindt dat door contacten met anderen te hebben het leven meer betekenis heeft.

Kolom 5 Ontwikkelen en ontplooiën

Bij kinderen, met of zonder beperking, richten we ons op de ontwikkeling en ontplooiing. Zelf vinden we dat we nog heel lang nieuwe dingen blijven leren. Soms hebben we daar dan wel de stimulans van anderen bij nodig. Jij ziet mensen met een beperking ook als mensen die blijven leren: alleen met de bus reizen bijvoorbeeld of duidelijk leren maken wat de cliënt wil doen. Bij een hoge score voor dit thema heb je veel oog voor de mogelijkheden die mensen in zich hebben, je bent erop uit ze zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren. Je stelt cliënten ook regelmatig de vraag wat zij nog willen leren. Dat mensen om te leren soms risico's moeten nemen, hoort er voor jou bij.

Kolom 6 Beheersmodel

Een hoge score voor dit item betekent waarschijnlijk dat jij je verantwoordelijk voelt voor de veiligheid van cliënten. Je overziet de situatie van de cliënt goed en dus weet jij dat iemand bijvoorbeeld het beste op tijd naar bed kan, zodat de cliënt de volgende dag uitgerust is. Je lost misschien een onderling conflict tussen twee mensen even op omdat je dat goed kunt en het daarna weer gezellig is. Je houdt van overzichtelijke situaties en behoedt mensen voor onnodig falen of risicovolle ervaringen. Je “beheerst” situaties omdat je dat belangrijk vindt voor een goede en prettige gang van zaken.

Kolom 7 Medisch model

Scoor je hoog op het medisch model, dan zie je de verstandelijke en of fysieke beperkingen van cliënten vooral als iets waar de ander onder lijdt. Mensen met beperkingen kunnen moeilijk voor zichzelf zorgen.

Dit betekent dan ook dat anderen dat voor hen zullen moeten doen. Je bent zorgzaam en je wilt dat cliënten een levenswijze hebben die verantwoord is voor hun gezondheid. Je aandacht in de begeleiding gaat in eerste instantie uit naar voldoende beweging en rust, verantwoorde voeding, schone kleding en hygiëne.