

LEREN IN DE PRAKTIJK (2): DE CLIENT ALS AANGEVER

Eind vorig jaar besteedde AS aandacht aan de activiteiten van Belevingstheater De Lachende Zon. Naast theatervoorstelling voor en met mensen met een ernstige verstandelijke beperking verzorgd Elco van Alphen, de drijvende kracht achter de Lachende Zon ook workshops, op de werkplek van activiteitenbegeleiders. Dus samen met cliënten.

John Sijnke

Tijdens cursussen en trainingen is een veel gehoorde reactie: ‘ja, maar in de praktijk is het anders’. Trainingsbureaus doen hun best om met de inhoud van cursussen en trainingen zo dicht mogelijk bij de praktijk te komen. Bijvoorbeeld door videomateriaal, van cliënten waar de deelnemers mee werken, te gebruiken tijdens de training. Of door samen met de organisatie implementatieopdrachten te bedenken die helpen om het geleerde in de praktijk toe te passen. Toch blijkt dat het rendement van de gemiddelde training beperkt is. Van veel trainingen zie je helaas weinig terug in de praktijk.

Dat het ook anders kan, wordt bewezen op een aantal dagbestedingslocaties van 's Heeren Loo in Geldermalsen, Druten en Tiel. Stichting SPOT, een advies en trainingsbureau voor de zorg, ontwikkelde samen met enkele leidinggevenden van 's Heeren Loo het concept “Praktijkleren”. Simpel gezegd komt dat er op neer dat het bij kwaliteit van dienstverlening om de dagelijkse praktijk draait, hoe begeleiders met cliënten om gaan en – in het geval van dagbesteding – hoe zij vorm en inhoud geven aan de dagelijkse activiteiten. Van dat dagelijkse werk leren ze het meeste. Over de cliënten die ze ondersteunen en het effect van de activiteiten die ze aanbieden. Als dat zo is, dan moeten cursussen en trainingen niet uitsluitend in een leslokaal plaatsvinden. Het leren in de praktijk moet ondersteund worden. Daar is inmiddels een omvangrijk traject voor opgezet, waarin trainers beginnen in de praktijk, door mee te draaien bij de dagelijkse activiteiten en medewerkers al werkend nieuwe inzichten aan te reiken over het werken met mensen met een (ernstige) verstandelijke beperking. Onderdeel van dat traject is de workshop “*De cliënt als aangever*”, waarin SPOT samenwerking heeft gezocht met Elco van Alphen van Theater de Lachende Zon.

Contact

De workshop bestaat uit twee dagen, waarbij ongeveer de helft wordt besteed in de praktijk, met cliënten. De overige tijd is voor reflectie: terugblikken op de gezamenlijke praktijkervaringen en afspraken maken om de opgedane inzichten in de praktijk te brengen. Op de eerste dag voert Elco, in de activiteitengroep, een aantal activiteiten met cliënten uit en betreft daar de begeleiders bij. Hij doet dat op een andere manier dan veel activiteitenbegeleiders gewend zijn. Hij komt niet met een vooraf uitgedacht aanbod, maar sluit vooral aan bij de manier waarop cliënten communiceren en contact maken. Tijdens de tweede dag ligt de verantwoording voor de activiteiten bij de begeleiders en kijkt Elco kritisch mee. AS sprak met enkele deelnemers aan deze workshop, Harmke Hoekstra en Titia van der Noord, allebei medewerkers dagbesteding op dagcentrum Passewaaij te Tiel. Volgens beide begeleiders is de essentie van de workshop dat je beter leert observeren wat en wanneer een cliënt iets aangeeft. “*Activiteiten die je aanbiedt zijn een middel om met deze cliënten contact te maken. Dan is het zaak om adequaat op hun contactinitiatieven te reageren, niet uit te stellen en van de gelegenheid gebruik te maken*”. Harmke en Titia zijn beiden ervaren krachten, maar hebben van deze benadering toch heel wat opgestoken: “*Het is een ervaringsleerschool op de werkplek waardoor geen onnatuurlijke situaties gecreëerd hoeven te worden. Het is geen rollenspel maar het is een echte situatie waarin wij direct zien wat Elco bedoelt en hij ook ziet hoe wij het doen. We hebben vooral gemerkt dat een activiteit niet groots en langdurig hoeft te zijn. Met simpele materialen en door gebruik te*

maken van het moment waarop je inschat dat de cliënt er van kan genieten, kun je hem of haar uitnodigen tot contact”.

Effect

Volgens Harmke en Titia maakt deze manier van leren je bewuster: *“Door met collega’s te delen wat we zien, worden we ons meer bewust van de momenten die uitnodigen tot een activiteit en contact. Dat geeft energie en plezier in ons werk, we werken meer vanuit de cliënt. Ook kunnen we nu beter aan derden uitleggen wat we onder activiteiten voor onze cliënten verstaan”.* Met dat laatste worden nieuwe medewerkers en invalkrachten dus beter geïnformeerd, maar ook verwanten van cliënten raken hierdoor beter op de hoogte van de inhoudelijke achtergronden van de activiteiten. Op de vraag wat nu uiteindelijk het effect voor de dagbesteding en voor cliënten zelf is van deze module reageren ze eensgezind: *“We kijken meer naar wat er om de cliënten heen gebeurt, wat ze aangeven en waar ze op reageren. Zo zijn we alerter en gebruiken ‘verloren’ momenten om contact met cliënten te maken. We vonden het een prettige manier van scholen en het heeft ons ook doen inzien dat er veel meer kan dan we dachten als we alert blijven, de cliënten doorlopend observeren en proberen op hun signalen te reageren”.* Dat verklaart ook de titel van deze workshop: begeleiders leren vooral contactinitiatieven van cliënten waar te nemen en daar op in te gaan.

Afspraken

Ook trainer Elco van Alphen, die naast ervaring als theatermaker ook een achtergrond als activiteitenbegeleider heeft, is enthousiast over deze workshop. Hij ziet dat tijdens de workshop al inhoudelijke veranderingen in dagprogramma’s ontstaan. *“Er wordt minder groepsgericht gekeken, programma’s worden meer op individuele cliënten afgestemd”.* Elco past de workshop per situatie aan. *“Ik zoek naar een manier die het beste past bij deze cliënten maar ook bij dit team. Zij moeten het per slot van rekening in de praktijk brengen. Als de workshop aanslaat – en dat is gelukkig vrijwel altijd zo – dan hebben de cliënten daar direct profijt van: het programma wordt afgestemd op hun behoeften. Teams kunnen zelf mee bepalen waar de nadruk van het programma op moet liggen. De workshop bevat geen standaard oplossingen, we zoeken steeds samen naar de beste manier van werken”.* De workshop wordt standaard afgesloten met het maken van concrete afspraken, het liefst in aanwezigheid van de direct leidinggevende. Dat is belangrijk, omdat die mede voor de voorwaarden kan zorgen, maar ook een aandeel kan hebben in continuïteit en borging: vasthouden en vastleggen van inzichten. Om die reden is een vervolgbijeenkomst na verloop van tijd dan ook aanbevolen. Door na een aantal maanden weer eens mee te kijken in de praktijk, kan Elco de medewerkers scherp houden en eventueel nieuwe dingen aanreiken om weer een stap verder te komen.

Al werkend komen er ook andere zaken naar voren. Elco: *“Tijdens een van de workshops op een andere locatie viel het me op dat er regelmatig collega’s van andere afdelingen binnenliepen. Even iets meedelen of vragen of materiaal halen. Dit gaf steeds een onderbreking van de activiteiten en verbrak het contact met cliënten. Het was zichtbaar dat het moeite kostte om het contact weer op te bouwen en de activiteit opnieuw op gang te brengen. In de loop van de ochtend gebeurde dit wel acht keer. Toen ik het team daar op wees bleek men zich daar niet van bewust. Zeker niet van het effect. De volgende dagen zijn ze er extra op gaan letten en toen zagen ook zij de nadelige effecten voor de cliënten. Dit alles had als gevolg dat er in dat dagactiviteitencentrum nu veel betere afspraken zijn gemaakt. Men loopt niet meer zomaar bij elkaar binnen, men weet van elkaar op welke momenten het beter is om niet te storen. Daardoor verlopen activiteiten een stuk beter en raken cliënten minder snel hun concentratie kwijt”.*

Praktijkervaring

Deze benadering blijkt dus z'n vruchten af te werpen. Maar stelt ook behoorlijk hoge eisen aan de trainer. Die moet de doelgroep goed kennen, daar onbevangen mee kunnen werken en zelf, in eigen handelen laten zien, hoe je om kunt gaan met contactinitiatieven van cliënten. Zo werkt Elco, als hij te maken heeft met mensen in een rolstoel, steevast vanaf de vloer. Hij voorkomt daarmee dat hij de cliënt altijd van boven benaderd. Hij zoekt contact op ooghoogte. Ook sluit hij in z'n non-verbale houding vaak aan bij de non-verbale communicatie van cliënten. Het blijkt dat hij daarmee vaak sneller contact maakt. Daarnaast moet een trainer die zo dicht op de praktijk zit en dus heel veel ziet van de dagelijkse gang van zaken, in staat zijn lerende feedback te geven. Op een manier waardoor de medewerkers zijn kanttekening en verbeter suggesties met graagte oppakken. Dat hem dat goed lukt blijkt wel uit de reacties op de workshop, waarvan de volgende uitspraak een goed voorbeeld is: "We voelen ons erg op ons gemak bij deze trainer".

De leidinggevende: direct resultaat!

Hoofd dagbesteding Kees Paap is nauw betrokken geweest bij het ontwikkelen van het concept Praktijkleren, dat zich niet alleen tot dagbesteding beperkt, maar ook ingevoerd wordt in woningen. Kees draaide mee tijdens enkele modules en nam zelf de effecten waar: *"Medewerkers ervaren en zien direct resultaat, dat motiveert om er mee bezig te blijven en stimuleert om onderling meer te reflecteren en daar ruimte voor te maken. Met deze workshop voelen medewerkers zich ondersteund. Concreet heb ik gezien dat medewerkers zich bewuster worden van hun eigen handelen en de invloed die ze daarmee uitoefenen. Dit geldt eveneens voor het organiseren van de omgevingsfactoren. Ook zien de medewerkers zichzelf bewuster als middel tot contact. Daardoor veranderen onderlinge gesprekken over het werk ook qua inhoud. Het was boeiend en enerverend om zo'n training mee te maken. De praktijk als trainingssituatie werkt direct, je ziet wat er gebeurt en je ervaart gelijk het effect"*.

Reacties van deelnemers

De tweedaagse workshop "De cliënt als aangever" is inmiddels op heel wat werkplekken gehouden. Hierbij een greep uit de reacties:

- Ik zit boordevol ideeën.
- De training past goed bij onze doelgroep.
- Erg cliëntgericht.
- Een nuttige training omdat hij heel concreet is en dichtbij.
- Ik sta meer stil bij hoe cliënten reageren.
- De training heeft een goede binding met de praktijk.
- De training heeft direct invloed op het programma.
- We zijn 3 stappen verder dan bij een normale cursus.
- De leukste training tot nu toe!
- Puur praktijk
- Het gaat over onze cliënten
- De taal van onze cliënten leren heeft veel effect
- Fijn dat een extern iemand een keer meekijkt naar de cliënten en de activiteiten.
- Ik voel me wakker geschud, neem nu veel meer waar
- Het opent je ogen en laat je op een andere manier naar je werk kijken

Meer weten?

Wil je meer weten over deze manier van leren en de mogelijkheden ervan op jouw werkplek? Neem dan eens een kijkje op de sites van de Lachende Zon en stichting SPOT:

www.delachendezon.nl

www.spottraining.nl

Of neem contact met Stichting SPOT. De contactgegevens tref je aan op de site.

Gepubliceerd in AS, maandblad voor de activiteitensector, nr. Nr.5, 2010.