

It Takes a Village to Raise Professionals: Het Belang van Reflecteren en Collectief Leren bij Complexe Casuïstiek

Els Evenboer¹, Marianne Welmers van de Poll¹ en Margo te Roller¹

¹Hogeschool Windesheim, Zwolle, Nederland

Samenvatting Bij complexe casuïstiek is structurele aandacht voor (gezamenlijk) professioneel leren op verschillende niveaus nodig, om de kwaliteit van zorg aan GMCP te waarborgen. Dat leren staat onder druk, doordat de beschikbare tijd van professionals steeds vaker op gaat aan directe behandeltime. Bovendien is leren nog te veel gericht op individueel handelen, de dimensie van collectief handelen en onderliggende principes is onderbelicht. Professioneel reflecteren in verschillende, aanvullende vormen vraagt om structurele verankering in het handelen van organisaties. Professionals hebben een *village* nodig om gezamenlijk de ondersteuning aan GMCP effectiever te maken en zich gesterkt te voelen door reflectie en leren.

Trefwoorden gezinnen met meervoudige en complexe problemen, reflectie, professionals, collectief leren

1 Introductie

Er is de laatste jaren steeds meer onderzoek gedaan naar de effectiviteit van interventies voor gezinnen met meervoudige en complexe problemen (GMCP). Hieruit blijkt dat een aantal interventies op de korte termijn positieve resultaten bereikt, maar dat effecten op langere termijn vaak niet aanhouden (Evenboer, 2018; van Assen, 2019; Visscher, 2022). Bovendien blijkt dat de effectiviteit van een interventie niet alleen is toe te schrijven aan inhoudelijke elementen, maar voor een groot deel aan structurelementen om interventies heen, zoals bijvoorbeeld in intervisie (Visscher, 2022).

Dat is niet verwonderlijk. Persoonlijke kenmerken, ervaringen en overtuigingen spelen een belangrijke rol in het (relationeel) handelen van jeugdhulpprofessionals (zie o.a. Evenboer, 2021). Bewustwording van de invloed daarvan op het professionele handelen vraagt dus om voortdurende reflectie. Maar vooral bij complexe casuïstiek, waarin veel organisaties samenwerken en er voortdurend incidenten zijn die de aandacht opeisen, is het risico groot dat professionals in een patroon komen van 'doorhollen' van incident naar incident en van overleg naar overleg. Dat leidt in de praktijk eerder tot reactief handelen op basis van persoonlijke voorkeuren en valkuilen, dan tot reflectief handelen op basis van een overstijgende blik op wat er nu écht aan de hand is. Om dit soort

Artikelgeschiedenis

Ontvangen: 26 februari 2024

Geaccepteerd: 26 juni 2024

Online: 2 oktober 2024

Contactpersoon

Els Evenboer, k.e.evenboer@windesheim.nl

Copyright

© Author(s); licensed under [Creative Commons Attribution 4.0](#). This allows for unrestricted use, as long as the author(s) and source are credited.

Financiering Onderzoek

Geen.

Belangen

De auteurs hebben geen belangen te vermelden.

Themanummer

Dit artikel is onderdeel van het themanummer "Gezinnen met meervoudige en complexe problemen".

niet-helpende patronen te doorbreken en voorkomen is het essentieel om structureel aandacht te hebben voor (gezamenlijk) leren op verschillende niveaus, om de kwaliteit van zorg aan GMCP te waarborgen (o.a. Bearman et al., 2013).

2 Professioneel Leren: Reflecteren op Verschillende Niveaus

Professioneel leren kent verschillende vormen en gevarieerde inhoud. Binnen werkbegeleiding of interventie-specifieke supervisie reflecteren professionals onder begeleiding van bijvoorbeeld een gedragswetenschapper op het handelen in een specifieke casus, vaak gericht op handelen volgens specifieke interventies (Eigendaal & Lange, 2020). Supervisie kan ook worden gevolgd onder leiding van een (LVSC-)geregistreerde supervisor voor het onderzoeken van eigen ervaringen en leervragen aan de hand van professionele situaties (NJI, z.d.). Bij intervisie ondersteunen collega's elkaar in het verbeteren van professioneel handelen. Samen reflecteren zij op een actuele casus aan de hand van een intervisiemethode of vooraf gekozen reflectiemodel, bijvoorbeeld het IAG-reflectiemodel¹ of het Driewereldenmodel².

Deze manieren van reflecteren zijn belangrijk, maar leggen onvoldoende de focus op wat binnen werken met GMCP extra belangrijk is: de samenwerking tussen professionals rondom het gezin. De focus ligt nog te vaak op het individuele handelen, zowel in reflectie op de samenwerking met gezinnen als met andere professionals, terwijl bij het werken met GMCP de uitdagingen juist liggen in het integraal en collectief samenwerken. Nog te vaak is er sprake van tegenstijdige belangen en wensen, waardoor professionals niet op een lijn liggen en vanuit eigen voorkeur of manier van werken van de eigen organisatie gaan handelen. Een focus op het verbeteren van individueel handelen van professionals leidt dan niet per se tot betere ondersteuning aan gezinnen. Daarom is het zinvol om gezamenlijke intervisie- of leerbijeenkomsten te houden volgens de uitgangspunten van collectief leren, om de samenwerking tussen professionals te verbeteren en het perspectief van het gezin meer centraal te kunnen stellen (Evenboer, 2017).

Collectief leren draait om leren op drie niveaus. Professionals reflecteren aan de hand van een casus op wat zij doen (enkelslag), waarom zij dat doen (dubbelslag) en op grond van welke principes (drieslag) (Van Roekel & Kolkhuis, 2012). Bij het maken van een veiligheidsplan kan bijvoorbeeld gesproken worden over vorm en inhoud van een veiligheidsplan (enkelslag) en over het benutten ervan als middel voor een goed gesprek met ouders over het herstellen van veiligheid (het 'waarom': dubbelslag). Bij drieslag leren gaat het om het onderliggende principe, namelijk: dat de veiligheid van kinderen voldoende 'bewaakt' wordt. Met dit onderliggende principe als uitgangspunt, doet het er minder toe welke vorm gekozen wordt. Op drieslagniveau proberen samenwerkende instanties het eens te worden over onderliggende principes en vanuit daar samen te onderzoeken welke afspraken het meest passend zijn. Bijvoorbeeld: Veilig Thuis heeft

altijd regie bij acute onveiligheid, of: per casus wordt in overleg vastgesteld wie regie heeft. Dergelijke afspraken geven rust in acute crisissituaties en versterken de integrale samenwerking.

In de praktijk spreken professionals bij het vastlopen van hulpverleningstrajecten vaak over wát te doen (enkelslag leren), en komen er dan niet altijd uit in de samenwerking met andere partners. Doordat de werkwijzen worden beïnvloed door het specifieke beroep of de manier van werken in een organisatie, zullen de oplossingsrichtingen voor het 'wat' te doen verschillen per organisatie. Het collectief reflecteren op onderliggende principes (drieslag leren) geeft verdieping en meer ruimte om te kijken hoe professionals op basis van principes keuzes kunnen maken. Het creëert bewustzijn dat iedere professional werkt namens een bepaalde organisatie en staat voor overtuigingen vanuit een specifiek beroep of beroepscode (bijv. jeugdbeschermer, woningbouw, onderwijs, schuldhulpverlening). Hoewel reflectie op basis van de uitgangspunten van collectief leren als 'moeilijk' wordt ervaren, verbreedt en verdiept het de vaak diepgewortelde focus op individueel handelen naar bewustzijn van collectief handelen (Evenboer, 2017). Dat is hard nodig tijdens het werken in complexe situaties, waarin professionals nooit alleen (hoeven) handelen.

3 Leren Onder Druk

Hoewel aandacht voor professioneel leren in het werken met GMCP voor de hand liggend lijkt, zien we in de praktijk grote uitdagingen. Jeugdhulpprofessionals ervaren toeneemende druk van het moeten uitvoeren van hulpverleningstrajecten in een steeds kortere periode en daarnaast het moeten leveren van kwalitatief goede zorg (Verhage, 2022). Steeds meer tijd moet besteed worden aan direct behandelcontact met de cliënt, waardoor indirecte behandeltaken als intervisie-bijeenkomsten onder druk komen te staan. In alle hectiek en regeldruk is de valkuil om vooral reactief te handelen. En daar waar wel de tijd genomen wordt voor (gezamenlijke) professionele reflectie, is onze ervaring dat de blik vaak gericht is op individueel handelen.

Juist hierdoor is het gevaar dat een vicieuze cirkel ontstaat: professionals blijven in hun eigen 'koker' doen wat zij al deden, waardoor de druk juist verder toeneemt. De ruimte en tijd om te reflecteren op onderliggende principes in het werken met GMCP, ook samen met professionals uit andere organisaties, wordt daardoor (nog) minder. De ruimte om dit gezamenlijk over grenzen van organisaties heen te doen en de blik te verbreden van individueel naar collectief handelen komt zo in het gedrang. Professioneel reflecteren in verschillende, aanvullende vormen vraagt om structurele verankering in het methodisch en ethisch handelen van organisaties. Het vraagt om facilitering van terugkerende tijd en inzet van gecertificeerde begeleiders om geleerde inzichten te verankeren en er op terug te blikken. Door hier regelmatig met collega's binnen én buiten de organisatie de tijd voor te nemen, ontstaat er ruimte voor professionals om dingen in te brengen

vóórdat zij vastlopen, te leren van de inbreng van anderen, werkafspraken binnen en tussen organisaties aan te passen en energie te krijgen van het gezamenlijk steeds weer mogelijkheden vinden om in complexe situaties (collectief) te handelen.

Daarom pleiten wij voor meer aandacht, tijd en ruimte voor collectief leren in de ondersteuning aan GMCP. Niet alleen kinderen uit deze gezinnen hebben een *village* nodig om gezond en kansrijk op te groeien. Ook professionals hebben een *village* nodig om gezamenlijk de ondersteuning aan GMCP effectiever te maken en zich gesterkt te voelen door onderling overleg, reflectie en leren.

Noten

- 1 Het IAG-reflectiemodel is bedoeld voor professionals die met gezinnen werken aan de hand van de IAG-methodiek (NHL Stenden, z.d.).
- 2 In het Driewereldenmodel reflecteert de professioneel op eigen handelen vanuit drie perspectieven: het objectieve technisch-instrumentele, het subjectieve of persoonlijke en het normatieve of ethische perspectief (BPSW, z.d.). Het SKJ hanteert het Driewereldenmodel als uitgangspunt voor leerverslagen van professionals.

Literatuur

- Bearman, S.K., Weisz, J.R., Chorpita, B.F., Hoagwood, K., Ward, A., Ugueto, A.M., & Bernstein, A. (2013). More practice, less preach? The role of supervision processes and therapist characteristics in EBP implementation. *Administration and Policy Mental Health*, 40, 518–529.
- BPSW (z.d.). *Wat is reflecteren?* Opgehaald op 23 oktober 2023 van <https://www.bpsw.nl/dossiers/reflectie/wat-is-reflecteren/>
- Eigendaal, M., & Lange, A. (2020). Onderhoud loont! Kwaliteit van zorg verbeteren door professionals te verstevigen. *De Psycholoog*, 55 (11).
- Evenboer, E., Reijneveld, S.A. & Jansen, D. (2018). Improving care for multiproblem families: Context-specific effectiveness of interventions? *Children and Youth Services Review*. 88. 10.1016/j.chilyouth.2018.03.024.
- NHL Stenden (z.d.). *Werken met het IAG reflectiemodel*. Opgehaald op 4 juni 2024 van <https://www.nhlstenden.com/cursussen-en-trainingen/werken-met-het-iag-reflectiemodel>
- NJI (z.d.). *Supervisie*. Opgehaald op 23 oktober 2023 van <https://www.nji.nl/professionalisering/supervisie#wat-is-supervisie?%C2%A0>
- Te Roller, M. (2017). *Samen (blijven) leren. De casus als kapstok voor integraal (blijven) leren in het sociaal wijkteam*. Zwolle: Viaa.
- Tromp, N. (2022). Kwetsbare gezinnen en de vertrouwde mensen om hen heen. *Handreiking voor professionals over samenwerken met informeel netwerk*. Regionale Kenniswerkplaats Jeugd, Noord-Holland.

- Van Assen, A. (2022). Taking care together: a dual key worker approach for families experiencing complex and multiple problems. [Thesis fully internal (DIV), University of Groningen]. University of Groningen. <https://doi.org/10.33612/diss.213360171>
- Van Roekel, I. en Kolkhuis, T. (2012). Leren 'tussen de neuzen'. Ontwikkeling met impact: Andre Wierdsma over collectief leren. *O&O*(5), pp. 5–9.
- Visscher, L. (2022). *Elements that determine the effectiveness of interventions for families with multiple problems: towards more tailored care*. [Thesis fully internal (DIV), University of Groningen]. University of Groningen. <https://doi.org/10.33612/diss.234621134>
- Welmers-van de Poll, M.J., Stams, G.J.J.M., Van den Akker, A.L. & Overbeek, G.J. (2021). Therapists' Contributions to the Alliance in Home-Based Family Therapy: The Role of Alliance Building Behaviors, Personality and Clinical Experience. *Contemporary Family Therapy*, 43, 306–319. <https://doi.org/10.1007/s10591-021-09597-3>
- Verhage, V. (2022). Psychosocial care for children and adolescents: functioning of clients and professionals. [Thesis fully internal (DIV), University of Groningen]. University of Groningen. <https://doi.org/10.33612/diss.219402332>