

2024/ 2025

LABS Exploratie Dewi de Gucht



Dewi de Gucht

Avans University of Applied Sciences

2024/ 2025

Inhoud

Abstract	2
Inleiding	3
Positionering	4
Literatuuronderzoek	5
Het belang van samenwerken	5
Even gronden	5
Terugblikken	6
Controle	6
Embodiment	6
Methodes	7
Research through design	7
Interviews	7
Cultural Probe 'Huiswerkopdracht'	7
Mini maaksessie	7
Cultural Probe Archetypes	7
Kanttekening van de onderzoeker	7
Methodes en prototypes	8
Interview 1	8
Prototype 1	9
Prototype 1 resultaten	10
Prototype 1 inzichten	10
Interview 2	11
Cultural Probe Huiswerkopdracht	12
Mini maaksessie	12
Prototype 2	13
Prototype 2 resultaten	14
Prototype 2 inzichten	14
Cultural Probe Archetypes	15
Prototype 3	16
Prototype 3 resultaten	17
Prototype 3 inzichten	17
Discussie	18
Conclusie	19

Abstract

Binnen dit onderzoek wordt gekeken naar de mogelijkheid om professionals uit de jeugdzorg beter te laten samen werken, door toepassing van een embodied leerervaring. Er wordt hierbij gekeken naar de oorzaken van een negatieve werksfeer, de rol van het individu en het groepsverband. Ook ligt de nadruk op het toepassen van een embodied ervaring en wat hierbij de kansen zijn. Dit onderzoek is tot stand gekomen uit een casus in de samenwerking met het lectoraat van Centre of Expertise Veiligheid en Veerkracht en de hbo-opleiding Communicatie & Multimedia Design Breda aan Avans University of Applied Sciences

Inleiding

De jeugdzorg van Nederland is een groot en complex systeem. Binnen deze sector werken talrijke disciplines samen, om uiteindelijk een cliënt van de beste hulp te kunnen voorzien. [1] Helaas loopt dit niet altijd van een leien dakje. Uit onderzoek van het lectoraat komt naar voren dat de communicatie tussen al deze professionals niet altijd even soepel verloopt. De cliënt ervaart dat er onduidelijke hulp wordt aangeboden, verschillende professionals vertellen hem iets anders, en hij moet lang wachten tot er echt actie wordt ondernomen. [2]

Voor de cliënt is dit een onaangenaam scenario, maar desbetreffende professionals hebben hier ook geen baat bij. Professionals die samenwerken in het traject van een cliënt ervaren dat ze vaker onderling tegen iets aanlopen, dan dat er iets fout gaat tussen hunzelf en de cliënt. Toch zijn ze ook niet geneigd deze blokkades op te lossen, omdat ze opereren in een werkveld waar anderen snel een oordeel klaar hebben en waar een frictie benoemen niet van harte wordt genomen. Ook is werken in deze sector emotioneel zwaar, de professionals hebben te maken met zware casussen en moeten continu bereid zijn lastige keuzes te maken. [2] In combinatie met elkaar zorgt dit er voor dat de werksfeer niet prettig is.

In dit onderzoek wordt onderzocht waar de verminderde, onderlinge communicatie tussen professionals vandaan komt. Er wordt hierbij onder andere gekeken naar het belang van een goede werksfeer, voor zowel professionals onderling, evenals voor het belang van de cliënt.

Op basis van de inzichten uit literatuuronderzoek, interviews, observaties, onderzoekende opdrachten en verschillende prototypes, beantwoorden we de hoofdvraag:

‘Kan een embodied leerervaring professionals in de jeugdzorg helpen om bewust te worden van hun eigen bijdrage aan de negatieve sfeer op de werkvloer, om zo onderling de communicatie te verbeteren en frictie te verminderen?’

Om een nauwkeurig antwoord te kunnen vinden op deze hoofdvraag, maken we in dit onderzoek gebruik van drie deelvragen, namelijk:

Waar komt de negatieve werksfeer in de jeugdzorg vandaan?

Gaat het mis op individueel vlak of juist in groepsverband?

Wat is een embodied leerervaring en welke kansen biedt dit?

Positionering

Dit onderzoek is gericht op het belang van goede communicatie binnen de sector jeugdzorg en de rol die de professional zelf speelt bij het creëren van een prettige of juist onprettige werksfeer. De onderzoeker geeft hierbij ook graag zijn eigen perspectief. Het hebben van goede communicatie is op de werkvloer altijd belangrijk en dat dit niet altijd naar behoren is, is ook zeker geen nieuw probleem. Het is daarentegen zeker belangrijk dat het in sectoren zoals deze goed gaat. Professionals krijgen hier te maken met veel gevoelige informatie en werken met 'echte mensen' die dringend goede hulp nodig hebben. Vaak krijgt 'het systeem' hierbij de schuld. Het hele systeem willen veranderen is hier echter een te groot streven. Dit onderzoek legt de focus op de professional zelf, naar zijn eigen handelingen en competenties. Het is namelijk makkelijk om een probleem af te schuiven op iets of iemand anders, maar het is net de kracht om jezelf te leren kennen en je eigen fouten in de ogen te kijken. In de woorden van Pater Henri de Greeve: "Verbeter de wereld, begin bij jezelf". [3]

Literatuuronderzoek

Het belang van samenwerken

De jeugdzorg is een multidisciplinaire organisatie. **[1]** Er zijn veel takken binnen de jeugdzorg die samenwerken, maar ook mensen buiten het systeem, zoals ouders en schooldocenten. Het is belangrijk dat iedereen die betrokken is, hetzelfde doel voor ogen heeft, zodat ze daar gezamenlijk naar kunnen streven. Ook is het belangrijk dat het voor iedereen duidelijk is welke rol hij/zij heeft in het traject en wat er van ieder verwacht wordt. **[4]** Zoals al eerder vermeld, is het werk in de jeugdzorg zwaar. Er is sprake van personeelstekorten, het is emotioneel intensief werk en er is niet altijd ruimte om frictie te benoemen. **[2]** De professionals hebben dus hun eigen, zagezegde, 'emotionele rugzakje' bij als ze op hun werk zijn.

Op de werkvloer kan er onderscheid worden gemaakt tussen twee soorten conflicten: taak-conflicten en relatie-conflicten. Taak- conflicten worden hierbij omschreven als een verschil in perceptie tussen collega's over de uitvoering en uitkomst van een taak. Een relatie-conflict wordt omschreven als een onenigheid tussen collega's die voortkomt uit een persoonlijke, niet-werk gerelateerde frictie. Taak-conflicten kunnen een positief effect hebben op de werkeffectiviteit, mitst de hoeveelheid relatie-conflicten laag is. Relatie-conflicten hebben over het algemeen altijd een negatief effect op de werkeffectiviteit. Dit onderzoek legt de nadruk op relatie-conflicten, maar houdt hierbij de wisselwerking tussen de taak- en relatieconflicten wel in de gaten. **[5]**

Even gronden

Zelfregulatie, ook wel zelfbeheersing genoemd, omvat heel veel. Het kan hierbij gaan over hoe de mens zichzelf beheerst als het aankomt op eetpatronen, hoe de mens omgaat met impulsen, hoe taken worden uitgevoerd, maar zoals eerder genoemd, kijken we in het belang van dit onderzoek vooral naar hoe we emoties en acties herkennen en beheersen in een bepaalde situatie. **[6]**

Niet iedereen is even goed in zelfregulatie, hier kunnen verschillende oorzaken voor zijn. Een individu kan te weinig kennis hebben over zelfregulatie, of het nog te weinig hebben toegepast om ervan te kunnen profiteren. Een andere, interessante reden voor het tekort aan toepassing komt voort uit de eigenwaarde van een individu. Onderzoek laat zien dat een hoge eigenwaarde vaak gepaard gaat met een laag vermogen van zelfregulatie. En dit creëert een onaangenaam scenario voor het individu zelf, maar voornamelijk voor de mensen om hem heen. Iemand die goed is in zelfregulatie kiest haalbare taken die voldoening geven, gebaseerd op reflectie uit eerdere ervaringen. Bij mensen met hoge eigenwaarde ligt de focus echter op het beschermen van hun eigenwaarde, door bijvoorbeeld het behouden van een goede reputatie. Dit kan leiden tot overschatting van hun geschiktheid voor een taak. **[7]** Dit kan zorgen voor een onaangename sfeer tussen collega's. Dit kan gaan over de houding richting elkaar, de verwachte versus de behaalde resultaten, of allebei.

Terugblikken

Het ontvangen van (negatieve) feedback kan soms lastig zijn, maar is wel erg belangrijk. Vaak worden onenigheden onder de tafel geschoven. Op de korte termijn wordt discussie zo vermeden, maar bij herhaalde frictie stapelt dit zich op. Door deze fricties niet tijdig op te lossen, kan het focuspunt op de werkvloer verschuiven, van cliënten helpen, naar de eerder genoemde relatie-conflicten. [8] Het omgaan met feedback heeft voor een groot deel weer te maken met zelfregulatie. Het kunnen reflecteren en accepteren van fouten, zorgt voor een leermoment. Dit zit voor mensen met een hoge eigenwaarde dus ook net iets anders. Het is voor een individu met een hoge eigenwaarde erg lastig om deze feedback te accepteren. Vaak zal hier een defensieve reactie uit voort komen, waardoor er geen prettig gesprek meer kan worden gevoerd. [7] Het blijft belangrijk om na te denken over het eigen handelen richting anderen en wat voor effect een reactie kan hebben. In de woorden van Thomas Erikson: “Maar de belangrijkste les waarmee je weg kunt lopen is dat de idioten om je heen in feite helemaal geen idioten zijn. In plaats daarvan zijn het individuen die respect, begrip en waardering waard zijn.”[9]

Controle

Zelfregulatie en eigenwaarde staan met elkaar in verbinding. Het gaat bij beiden namelijk voor een groot deel over controle. Bij zelfregulatie betreft het de controle over jezelf, de eigen handelingen en eigen emoties kunnen herkennen, erkennen en daarop inspelen. Het is een vrij intern proces. Eigenwaarde is ook een intern proces, maar het gaat hierbij juist meer over het externe proces. Het is hierbij een wisselwerking tussen het individu en zijn/haar collega's, hoe ze elkaars karakter zien en wat voor kwaliteit werk ze opleveren.

Embodiment

Zowel zelfregulatie als eigenwaarde zijn processen die zich in het lichaam afspelen. Het voelen van emoties, deze moeten beheersen en herkennen, op een bepaalde manier correct handelen, de gedachtes die erbij komen kijken en niet te vergeten de frustraties die voorbij komen, zijn allemaal heel voelbaar in het lichaam. Hierdoor is er veel potentie om hier een embodied leerervaring van te maken.

Embodiment staat voor belichaming. [10] Door een ervaring embodied te maken, kan er gebruik worden gemaakt van belichaamde componenten, om een effect te creëren. De kracht van embodiment ligt hem in het feit dat de mens het lichaam gebruikt om dingen te begrijpen, denk hierbij aan een aantal spreekwoorden waarin lichaamsdelen voorkomen (Je hand in het vuur steken / met je hoofd in de wolken zijn). [11] Belichaming maakt iets herkenbaar, en hierdoor zal de leerervaring duidelijker kunnen overkomen en meer impact kunnen hebben.

Methodes

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is er gebruikgemaakt van meerdere onderzoek methodes. Hierdoor is het mogelijk geweest de maximale hoeveelheid data te verzamelen bij de professionals, om dit daarna om te kunnen zetten in nuttige en doeltreffende prototypes. Hieronder is alvast een snel overzicht te vinden van de toegepaste methodes.

Research through design

Door het ontwerpen en testen van prototypes, kunnen in combinatie met het literatuuronderzoek, nieuwe inzichten worden opgedaan, waardoor er de mogelijkheid is tot het creëren van nieuwe iteraties of nieuwe prototypes.

Interviews

Door interviews te houden met professionals uit verschillende sectoren van het werkveld, kon er nog extra informatie worden opgedaan. De theorie online verteld niet altijd alles en door het kunnen praten met mensen uit de praktijk werd er een compleet beeld geschetst.

Cultural Probe ‘Huiswerkopdracht’

Een van de professionals binnen het onderzoek heeft een ‘huiswerkopdracht’ meegekregen. Deze opdracht had als doel meer inzicht te krijgen in de jeugdzorg cirkel, hoe het er daar binnen de muren aan toe gaat en hoe onderling contact tussen collega’s verloopt.

Mini maaksessie

In samenwerking met een paar jeugdzorgverleners wordt er nagedacht over quotes uit het werkveld die passend zijn bij de prototypes.

Cultural Probe Archetypes

Deze opdracht heeft het doel gehad om inzichten te krijgen in het soort mensen die in de jeugdzorg werken. Het schetste een duidelijker beeld en heeft veel inzichten met zich mee gebracht.

Kanttekening van de onderzoeker

De methode, uitvoering en het ontwikkelen van de prototypes heeft in combinatie met elkaar plaatsgevonden. De opzet van de aankomende onderdelen van het onderzoek zal dus deels door elkaar heen lopen. In eerste instantie zal desbetreffende methode worden toegelicht, dit zal worden gevolgd door uitleg over het prototype en hierna volgen de resultaten en de inzichten die hieruit opgemaakt kunnen worden. Daarna zal de volgende methode worden toegelicht. Het kan ook zo zijn dat er meerdere methode onderzoeken vooraf zijn gegaan aan een prototype.

Methodes en prototypes

Interview 1

In dit eerste interview is het gesprek aangegaan met een van de onderzoekers uit het lectoraat. Na het opdoen van kennis uit literatuur, was de volgende stap om dit te vergelijken met de praktijk, om te kijken waar de overeenkomsten en verschillen zich bevonden. Voorafgaand aan dit interview waren de belangrijkste vragen:

- Ervaren de professionals uit de jeugdzorg onderling frictie, en zo ja, in welke mate?
- Is er ruimte voor zelfregulatie op de werkvloer?
- Welke houdingen nemen professionals aan en hoe gaan ze daarmee om?

Het interview bevestigt veel van wat de literatuur ook beschrijft. De onderzoeker geeft aan dat er zeker tijdens de 1-op-1 coaching veel naar boven komt. Zo is er bijvoorbeeld regelmatig sprake van frictie. Vaak is er sprake van verschillende visies binnen een groep en die verschillende visies kunnen niet naast elkaar leven, er kan er maar één de juiste zijn. Het gaat soms ook door op een dieper level. Onenigheid hebben met een collega is niet leuk, maar accepteren dat 'jij de boosdoener bent in een ander zijn verhaal' is een erg lastige taak. Het zit hem vooral in de (onbewuste) houding en in het zelfbeeld. Ook kunnen werkwijzen van verschillende collega's botsen met elkaar. Toch lijkt er weinig ruimte te zijn voor zelfregulatie. De werkdagen zijn vrij druk. Terwijl er juist behoefte aan is. Professionals geven aan moeite te hebben met het begrip professionaliteit, het altijd klaar moeten staan en altijd een antwoord paraat hebben. Dit lijkt soms lastig, terwijl nee geen antwoord schijnt te zijn. Iets even niet weten, lijkt hier geen optie. Dit brengt veel druk met zich mee, waardoor zelfregulatie belangrijk is. Professionals lopen op hun werk rond met een 'masker', ze nemen een andere persoonlijkheid aan. Ook dit heeft weer te maken met professionaliteit. De houding tijdens een vergadering wordt beschreven als defensief, er is weinig ruimte voor het voeren van een gesprek waar geen stemmen worden verheven. De ideale manier van hier mee omgaan zou zijn om even een stapje terug te nemen en te gronden, maar hier is dus weinig ruimte voor.

Andere inzichten uit dit interview gaan vooral over de coaching. De onderzoeker legt uit dat veel professionals baat hebben bij de gesprekken, praten kan echt helpen om de gemoedstoestand te verbeteren. Ook de vraag 'wat is een professional?' is erg interessant om mee te nemen. **[Zie bijlage 1]**

Prototype 1

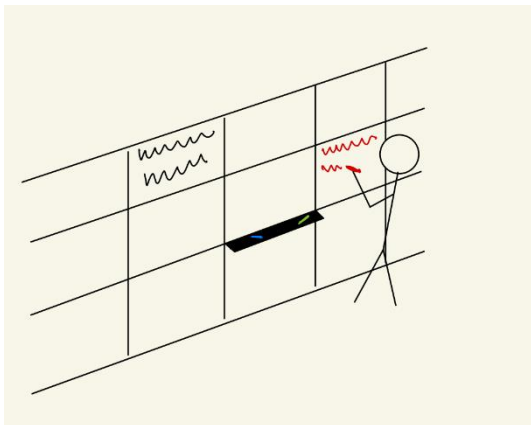
Naar aanleiding van het voorgaande interview, is prototype 1 gemaakt. De gemoedstoestand van een professional en het hele werkveld zelf is fragiel. Er is weinig ruimte voor zelfregulatie of even een stapje terug te nemen, waardoor veel professionals met alles wat er op een dag gebeurt is blijven zitten. Echter is er ook gebleken dat praten goed kan helpen om de gemoedstoestand te stabiliseren. Uit deze inzichten is het eerste prototype voortgekomen. [Zie bijlage 1]

‘Tegeltjeswijsheid’, een quote die ook terugkwam tijdens het interview, duidt op hoe fragiel het werkveld is. Door de dag heen kan het zijn dat een professional ergens tegenaan loopt wat intern frictie veroorzaakt. Als dit niet opgelost kan worden, blijft de professional hiermee zitten. Het is ook niet altijd mogelijk om het er met iemand over te hebben.

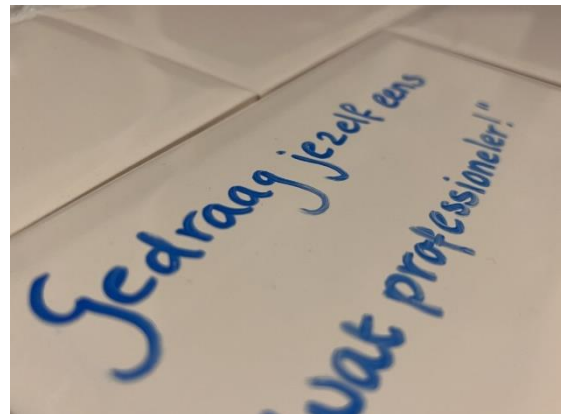
Dit prototype biedt de kans om deze handeling om te zetten in een tegeltjeswijsheid, door er een quote van te maken en hem op de muur te schrijven. Zo is de professional er vanaf, en door het van zich af te schrijven, kan de gemoedstoestand kalmeren. Het zou ook een leermomentje kunnen zijn voor een andere professional, die deze muur bekijkt en er misschien een quote tussen ziet staan die hij zelf ook wel eens gebruikt. Door het zo om te zetten in een tegeltje, wordt dus al aangegeven dat de opmerking niet prettig was.

Voorafgaand aan de eerste test waren de belangrijkste vragen:

- Wordt het prototype begrepen?
- Kan dit een professional helpen met zelfregulatie?
- Tot in hoeverre is het prototype embodied?



Figuur 1: Schets van prototype 1



Figuur 2: Prototype 1

Prototype 1 resultaten

Na de test vond een nabespreking plaats om te kijken hoe het prototype werd ontvangen. In eerste instantie werd er geen toelichting gegeven tijdens het testen, tot erom gevraagd werd. Dit was een bewuste keuze, om te zien hoe de testpersonen zouden reageren. Uiteindelijk vroegen alle testpersonen om extra uitleg. 'Een leuk idee, maar ik snapte niet zo goed wat de bedoeling was', was een van de opmerkingen na de uitleg. Het concept van de negativiteit van je af schrijven werd wel goed ontvangen. Ook het idee dat een collega die zo'n uitspraak regelmatig gebruikt, zijn/haar uitspraak tegenkomt op de muur en dus een keer extra na kan denken over de betekenis van de woorden, was prikkelend. Het tekort aan uitleg zorgde er wel voor dat de testpersonen na het opschrijven van een quote voor de muur bleven staan met een 'wat nu?' gevoel. Er was geen duidelijk einde.

Prototype 1 inzichten

De inzichten uit het onderzoek kunnen samenvattend worden toegelicht door de vooraf gestelde vragen te beantwoorden:

- Tot in hoeverre wordt het prototype begrepen?
Tot in zekere mate is de intentie van het prototype duidelijk, maar alleen door middel van de gegeven uitleg. Op zichzelf was het prototype onduidelijk en was er verwarring over de inhoud. Ook was er geen duidelijk einde, wat zorgde voor verwarring
- Kan dit een professional helpen met zelfregulatie?
Het kunnen afschrijven van negatieve gebeurtenissen van de dag door middel van quotes werd goed ontvangen, dit kan zeker helpen bij het zelfregulatie proces. Ook kan het zien van een ander zijn/haar quotes meehelpen aan zelfregulatie, door na te gaan bij jezelf of jij dit soort quotes gebruikt. Hierdoor is het minder aanvallend dan een directe confrontatie. **[7]**
- Tot in hoeverre is het prototype embodied?
Embodiment was bij dit prototype nog niet erg aanwezig. De ervaring van een negatieve opmerking opschrijven en ervan weg kunnen lopen was minder aanwezig dan gedacht. Het is nu nog een handeling, geen belichaming van emotie. **[10]** Hier kan meer bij worden gewonnen.

Interview 2

In het tweede interview is het gesprek aangegaan met een medewerker uit de zorg. In dit interview ligt de nadruk op contact tussen collega's, hoe onderling fricties ontstaan en eventueel ook worden opgelost en hoe er met feedback wordt omgegaan. Voorafgaand aan het interview waren de belangrijkste vragen:

- Binnen de sector jeugdzorg komt regelmatig frictie naar voren tussen collega's, is dit in de reguliere zorg ook zo?
- Hoe belangrijk is het hebben van een prettig groepsverband?

Uit het interview komt sterk naar voren dat frictie op de werkvloer ook hier vaak voorkomt. Soms botsen verschillende mindsets met elkaar. Een frictie benoemen moet ook kunnen, fouten maken is namelijk menselijk, maar je moet stevig in je schoenen staan om er iets van te zeggen. Toch is het belangrijk dat het wel gebeurt. Ook hier komt weer naar voren dat problemen dus onder tafel worden geschoven, het kan bijvoorbeeld gaan over het buiten de groep vallen. Ze merkt op dat de



zorg vroeger groepsgericht was, met een prettige sfeer en hechte banden tussen collega's. Nu is het werk individueler, wat het lastiger maakt om problemen onderling te bespreken. Collega's voelen minder groepsverband en waar vroeger een 'hoofdzuster' verantwoordelijk was en samen met het team problemen oploste, is er nu vaak een manager die het team nauwelijks kent, wat situaties moeilijker maakt [Zie bijlage 2]

Een belangrijk inzicht uit dit interview was de perceptie die de zorgmedewerker had van zichzelf. Tijdens het interview werd gevraagd wat de belangrijkste verschillen waren tussen haar als zorgmedewerker en als 'mens', bijvoorbeeld in de thuissituatie. Er waren weinig verschillen op te merken, buiten de rolverandering.

Figuur 3: Interview 2

Ze probeert altijd empathie te tonen, zowel op werk als buiten werk en probeert op haar werk 'gewoon een mens te zijn'. Dit staat in contrast met het voorgaande onderzoek, waar naar voren kwam dat professionals juist meer een masker dragen op de werkvloer. Ze licht toe dat dit vooral te maken heeft met de werkomgeving. In een omgeving waar je samenwerkt in een prettig team, is het makkelijker om de beste versie van jezelf te zijn. Ze ervaart dat ze zich anders op stelde toen ze nog in een minder prettige omgeving werkte en merkt nu een enorm verschil.

Groepsverband heeft dus wel degelijk veel invloed. [Zie bijlage 2, figuur 4]



Figuur 4: De professional over zichzelf

Cultural Probe Huiswerkopdracht

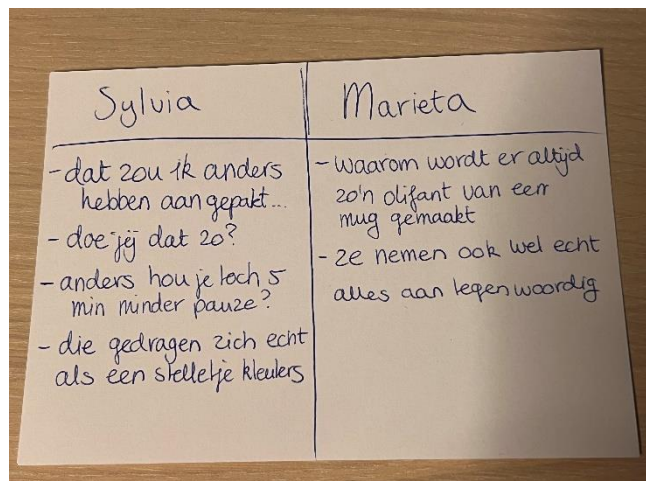
Deze opdracht is uitgevoerd door een professional uit de jeugdzorg, die in de pleegzorg werkzaam is. Vanwege privacy redenen was het niet mogelijk om bij de instelling langs te gaan, maar een dag evaluatie in de vorm van een verslag was wel mogelijk. Hierbij lag de focus op onderlinge samenwerking met een collega, waarbij ook een beter beeld van de werksfeer kan worden geschetst en op zelfregulatie doorheen de dag, welke emoties doorheen de dag worden ervaren en hoe zich dat uit in het lichaam.

Uit de rapportage komt naar voren dat er tijdens de dag weinig ruimte is voor zelfregulatie, terwijl de emoties wel hoog op kunnen lopen. Deze waren vooral voelbaar in het hoofd, maar ook in de buik. De samenwerking tussen de professional en haar collega verliep verder soepel. **[Zie bijlage 3]**

De inzichten uit dit onderzoek zijn helaas minder bruikbaar dan gehoopt. Het doel was om meer frictie momenten te vinden en nog iets meer te weten te komen over de belichaming van emoties. Dit komt voor een deel omdat de verkeerde techniek hierbij is toegepast. Het rapport op zichzelf bevatte inzichten, maar de meeste inzichten hadden gewonnen kunnen worden door diepgaandere vragen te stellen, of een gesprek te voeren achteraf, waarbij doorvragen mogelijk was. Het is dus belangrijk om dit mee te nemen richting volgend onderzoek.

Mini maaksessie

Ter voorbereiding op het maken van prototype 2, is er een kleine online maaksessie georganiseerd. Hierbij hebben twee jeugdzorgverleners hun ervaring gedeeld over het werkveld en hierbij quotes benoemd die zij passend zouden vinden op een tegeltje aan de muur. De vraag was om de quotes niet te specifiek te maken, zodat de kans dat deze quote voor meer mensen herkenbaar is, groter zou zijn. De quotes die hiernaast staan, zijn de meest opvallende opmerkingen die genoemd zijn tijdens het gesprek. Ze zijn vooral gericht op werk wat dagelijks verricht wordt en wat ook nog toepasselijk zou kunnen zijn in andere sectoren. **[Zie figuur 5]**



Sylvia	Marieta
- dat zou ik anders hebben aan gepakt... - doe jij dat zo? - anders hou je toch 5 min minder pauze? - die gedragen zich echt als een stelletje kleuters	- waarom wordt er altijd zo'n olifant van een mug gemaakt - ze nemen ook wel echt alles aan legen woordig

Figuur 5: Uitwerking Mini Maaksessie

Prototype 2

Op basis van het voorgaande interview, opdracht en maaksessie is prototype 2 tot stand gekomen. Uit de voorgaande onderzoeken komt wederom het belang, maar overigens ook het tekort aan mogelijkheden tot zelfregulatie naar voren. Het interview gaat ook in op het belang van frictie aanklaarten, maar ook het kunnen uitten van de frustraties [zie bijlage 2]. De relevantie van het eerste prototype blijft dus aanwezig.

Het doel van dit prototype is het kunnen afschrijven van negatieve dingen die tijdens een werkdag gezegd zijn. Er is niet altijd ruimte om hier met iemand over te praten en van jezelf afschrijven kan goed helpen. Het is belangrijk om er vanaf te zijn, zodat het niet blijft zitten. Het is alleen wel van belang dat er een aantal iteraties op worden gemaakt.

De vragen zullen hetzelfde blijven als de vragen van prototype 1. De reden hiervoor is omdat de vragen nog steeds relevant zijn, de uitkomsten van de vorige vragenlijst waren vooral 'nee', dus er valt nog steeds veel te winnen in deze vragen. Hieronder staan ze nog een keer op een rijtje.

- Wordt het prototype begrepen?
- Kan dit een professional helpen met zelfregulatie?
- Tot in hoeverre is het prototype embodiment?



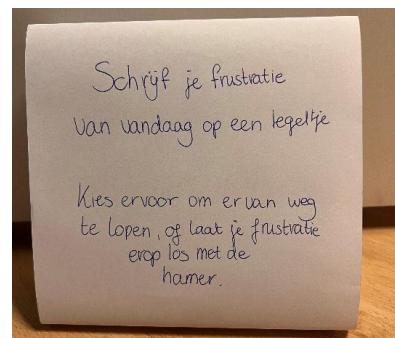
Figuur 6: Prototype 2

Allereerst is het belangrijk dat nu duidelijk wordt dat het gaat over 'tegeltjeswijsheid', en dat het niet alleen een effen tegelmuur is. Tegeltjes met een grappige of diepzinnige quote bestaan al ontzettend lang, maar is vooral herkenbaar door de tegeltjes van Delfts blauw. [12] Door gebruik te maken van deze herkenbaarheid, middels de getekende patronen op de tegels, wordt het hopelijk duidelijker wat het doel van dit prototype is. [Zie figuur 6]



Figuur 7: Hamer

Verder is het ook belangrijk dat er meer embodiment wordt toegevoegd aan deze iteratie, daarom zijn er verschillende keuzes gemaakt. Er wordt een extra element aan het prototype toegevoegd, dit in de vorm van een hamer. De hamer kan gebruikt worden om een tegeltje kapot te slaan, hierdoor kan de opgebouwde frustratie van de dag worden geuit op de tegel. [Zie figuur 7] Er kan ook nog steeds worden gekozen om gewoon weg te lopen van het prototype, zonder het kapot te slaan, zodat het nog steeds te zien is voor anderen. Deze keuze wordt duidelijk gemaakt door middel van een bordje, waarop de keuze wordt vermeld. [Zie figuur 8]



Figuur 8: Bordje met uitleg

Prototype 2 resultaten

Na de test vond opnieuw een gesprek plaats over de ervaring. Omdat het testpanel grotendeels uit dezelfde deelnemers bestond als bij prototype 1, kon er worden gereflecteerd op de toegepaste iteraties. Het algehele concept werd beter ontvangen. Door het aanzicht van de Delfts Blauwe tegels, werd snel de associatie gemaakt met quotes. Ook het instructiebordje hielp enorm met het begrip rondom de handelingen. 'De vorige keer was het niet zo duidelijk wat de bedoeling was, maar dit keer was het helder' vertelde een van de testpersonen. Hoewel het verloop van de test nu prettiger verliep, waren er nog vraagtekens. Zeker deelnemers die voor het eerst meededen hadden meer moeite met het concept. 'Ik begreep niet goed wat de hamer er mee te maken had, ik had het zelf een hele andere betekenis gegeven' vertelde een van de testpersonen. Een andere opmerking was dat dit een vrij algemeen geldend prototype is, het was niet duidelijk wat de connectie was met de doelgroep jeugdzorg. Een testpersoon sloeg een tegel kapot. Hoewel deze het een vreemde ervaring vond, bracht het wel enige opluchting met zich mee. 'Als je je eigen quote kapot slaat, is het een soort 'out of sight, out of mind'.

Prototype 2 inzichten

De inzichten uit het onderzoek kunnen samenvattend worden toegelicht door de vooraf gestelde vragen te beantwoorden:

- Tot in hoeverre wordt het prototype begrepen?
De handelingen die uitgevoerd moesten worden werden beter begrepen. De toevoeging van de Delfts Blauwe schilderijen en het bordje zorgden voor extra begeleiding. Toch was het doel van dit prototype nog niet voor iedereen even duidelijk. Zeker het idee van de hamer was soms verwarrend.
- Kan dit een professional helpen met zelfregulatie?
Het kunnen afschrijven van een negatieve gebeurtenis wordt wederom goed ontvangen. Het element van de hamer bracht een opluchtend gevoel met zich mee. Kiezen voor de tegel kapot slaan of weggelopen is een bewuste handeling waar over na is gedacht, wat ook zelfregulatie is. [5]
- Tot in hoeverre is het prototype embodied?
De hamer bracht embodiment met zich mee. Het gevoel van opluchting vertelt dat er een verandering van gevoel in het lichaam heeft plaatsgevonden. Voor de testpersonen die alleen een quote hebben opgeschreven, was de ervaring echter nog niet erg embodied.

Cultural Probe Archetypes

Voor deze opdracht is er een groep jeugdzorg medewerkers en een onderzoeker uit het lectoraat samengekomen om twee opdrachten uit te voeren. Het doel van dit onderzoek heeft vooral te maken met het intuïtieve en het onbewuste van de professionals, de samenwerking tussen collega's, hoe ze zichzelf en elkaar zien, maar ook hoe de werksfeer wordt ervaren.



Figuur 9: Dieren

De eerste opdracht richtte zich op de intuïtie van professionals. Iedereen kreeg een set dieren en moest bij een statement binnen drie seconden het dier kiezen dat volgens hen het beste aansloot. Vervolgens legde iedereen uit waarom ze voor dat dier hadden gekozen **[Zie figuur 9]** Het pakken was heel intuïtief, de uitleg juist rationeel. De statements gingen over collega's en de werksfeer, door de vraag te stellen 'welk dier koppel je aan ...?' **[Zie bijlage 4]** Het gebruik van dierlijke eigenschappen was een speelse manier om bepaalde kenmerken te achterhalen. 'Mijn ideale collega is een uil, want die houdt hoog in de boom het overzicht, of 'ik ben als professional een leeuw, want soms moet je de strijd aan gaan met anderen'. **[Zie bijlage 5]**

De tweede opdracht was een vormgevingsopdracht, in de vorm van een collage. Hierbij was de vraag om het scenario te schetsen van een stoeve vergadering, waarbij het lastig is om er met z'n allen uit te komen. Na vijftien minuten kon iedereen zijn/haar collage toelichten. 'Het is soms net alsof ik in Hollywood speel, gebeuren deze dingen nou echt?' wordt als voorbeeld gegeven **[Zie bijlage 5,6]**

Uit deze cultural probe is het belang van de groepssetting naar voren gekomen. De setting van de vergaderzaal is vaak teruggekomen, ook dat hier de fricties plaatsvonden. Vaak wordt hier negatieve, non-verbale communicatie genoemd. **[Zie bijlage 5]** De dieren archetypes hebben een enorm inzicht gegeven in de mogelijkheden om indirect toch over te kunnen brengen wat er bedoeld wordt. De aanvallende houding tijdens een vergadering komt vaak terug, er

gebeurt veel en er moet veel verteerd worden. Sommigen verwijzen terug naar hun 1-op-1 coaching en geven aan hier baat bij te hebben, zodat ze nu beter met de problematieken om kunnen gaan. Ook de dierlijke eigenschappen zijn interessant om mee te nemen.

Een interessante quote tijdens deze meeting was: 'Je hebt het zelfbeeld en het organisme, maar het gedrag tussen die twee komt vaak niet overeen. Frictie kan ontstaan omdat je jezelf misschien anders ziet dan dat je handelt'.



Figuur 10: Archetype opdracht

Prototype 3

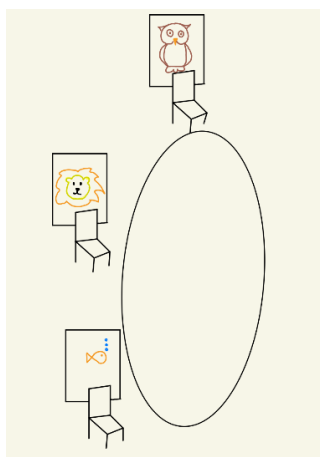
Op basis van de laatste cultural probe, is prototype 3 ontworpen. Uit het archetype onderzoek is gebleken dat, hoewel zelfregulatie erg individueel is, de groepssetting toch wel een belangrijke rol speelt. Zeker in de setting van een vergadering, waar professionals samen tot een conclusie hopen te komen, kunnen de spanningen soms hoog oplopen. Professionals beïnvloeden elkaar ook, hoe de een reageert heeft effect op de reactie van de ander. Om beter aan te kunnen sluiten op de huidige inzichten, wordt het prototype 'tegeltjeswijsheid' hiervoor dus achterwege gelaten.

De setting van de vergaderruimte is erg interessant, hier vinden namelijk veel lastige gesprekken plaats, maar ontstaan er ook vaak fricties. Ze moeten altijd maar weer een antwoord klaar hebben staan, werkwijzen van professionals kunnen hier botsen, of non-verbaal gebeurt er veel. **[Zie bijlage 1,5]** Door in deze setting de koppeling te leggen met de dieren archetypes, kan het makkelijker worden voor de professionals om met elkaar te communiceren.

Doordat het prototype compleet veranderd is, kunnen dezelfde vragen als bij prototype 1 en 2 worden gesteld, om zo tot nieuwe inzichten te komen:

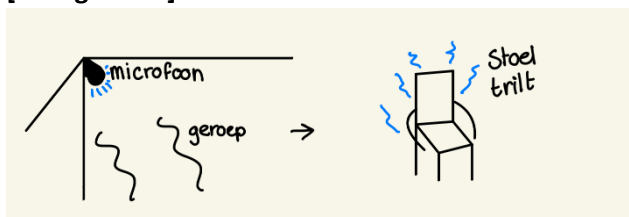
- Wordt het prototype begrepen?
- Kan dit een professional helpen met zelfregulatie?
- Tot in hoeverre is het prototype embodied?

Dit prototype schetst het scenario van de vergaderruimte. Er vindt een discussie plaats over een

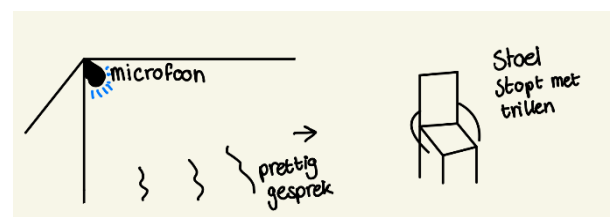


lastige casus, waarbij het mogelijk is dat de spanningen oplopen. Achter elke stoel bevindt zich een scherm waarop een dier wordt afgebeeld, en dat dier representeert deze professional op dat moment. Vanuit de stoel is het dus mogelijk om de archetypes van alle collega's te zien, alleen het scherm achter de eigen stoel niet. **[Zie figuur 11]** Hierdoor is het minder confronterend voor de professional in de stoel, aan welk dier deze gekoppeld wordt, maar zo kunnen anderen om hem heen wel beter op hem inspelen. Als een collega bijvoorbeeld een leeuw achter zich heeft staan, kan er beredeneerd worden dat een directe aanval op deze persoon alleen averechts effect zal hebben. Er kan zo beter nagedacht worden over de handelingen en woordkeuze tijdens een vergadering.

Figuur 11: Schets p2 Het kan nog steeds voorkomen dat de spanningen tijdens een vergadering hoog op lopen en dan bestaat de kans dat het gesprek over gaat van een rustige gesprekston naar roepen. Als dit gebeurt, zal dit worden opgepikt in de ruimte en gaan alle stoelen trillen. **[Zie figuur 12]** Dit trillen is representatief voor de spanning. Op deze manier kunnen de professionals meer bewust worden van hun reactie tijdens de vergadering en kunnen ze hun gesprekston aanpassen. **[Zie figuur 13]**



Figuur 12: Microfoon hoort geroep



Figuur 13: Microfoon hoort geen geroep

Prototype 3 resultaten

Hoewel niet alles volledig functioneel was, heeft er toch een kleine testronde kunnen plaatsvinden, waarbij er achteraf nog een gesprek gevoerd is met de testpersonen. Ook hierbij was de bedoeling om ze allereerst te laten ervaren zonder toelichting te geven. Het idee van de archetypes op zichzelf was vrij duidelijk. Er werd begrepen dat de persoon die in de stoel zat, de houding van het dier aannam wat achter hem werd afgebeeld. Toch was het lastig om er op de juiste manier op in te gaan. De archetypes bleken minder vanzelfsprekend dan voorheen gedacht, elk testpersoon gaf weer een andere uitleg aan een archetype. Dit was eerder tijdens het onderzoek ook naar voren gekomen, waarbij een onderzoeker zijn ideale collega beschreef als luiaard, die veel uithoudingsvermogen heeft, maar andere professionals dachten in eerste instantie dat hij zijn ideale collega lui en hangerig vond. [Zie bijlage 5] Ditzelfde kwam in deze test weer terug. De ene testpersoon gaf aan de leeuw te zien als leider, waarbij je zelf maar beter op je woorden kon letten, anders zou de leeuw toeslaan. Een ander beschreef de leeuw juist als een zelfverzekerd persoon, waar je juist de confrontatie wel mee aan kon gaan.

Het trillen van de stoelen bracht een schrikreactie met zich mee, maar was wel doeltreffend. Het gesprek, wat in eerste instantie een heftige discussie was, ging hierna verder op normale gesprekstoon, er was hier dus een moment van bewustwording. Toch bleven de testpersonen met vragen zitten. 'Ga je dan professionals niet conditioneren?' was een van de vragen.

Prototype 3 inzichten

De inzichten uit het onderzoek kunnen samenvattend worden toegelicht door de vooraf gestelde vragen te beantwoorden:

- Tot in hoeverre wordt het prototype begrepen?
Het doel van het prototype was hierbij duidelijk. De archetypes die werden afgebeeld werden geassocieerd met de houding van de professional in de stoel. Alleen welke houding dit precies was en hoe hier op kan worden ingespeeld was minder duidelijk, de archetypes waren minder vanzelfsprekend dan gedacht.
- Kan dit een professional helpen met zelfregulatie?
Dit prototype biedt mogelijkheden tot kleine momenten van zelfreflectie tijdens een vergadering, dus dit kan een professional zeker helpen met zelfregulatie. [5]
- Tot in hoeverre is het prototype embodied?
Het trillen van de stoelen was erg embodied, dit werd goed ontvangen, maar de vraag werd gesteld of het wel zo doeltreffend was. Het is namelijk niet het doel om professionals dingen af te leren, eerder om bewustwording te creëren.

Discussie

Dit onderzoek heeft zich in een tijdsspanne van een paar maanden plaatsgevonden. In deze periode zijn er een aantal sessies geweest met de onderzoekers uit het lectoraat en met professionals, om onderzoek te doen en tests uit te voeren. Het was echter lastig om een sessie te regelen, gezien de professionals ook hun reguliere uren hebben. De vrijgemaakte tijd moest zo effectief mogelijk gebruikt worden en hierdoor was er weinig ruimte voor speling. Ook was het aantal beschikbare professionals vrij gering. Het uitvoeren van onderzoek en testen had doeltreffender kunnen zijn als er meer professionals aanwezig waren geweest. Hoewel tijd hierbij cruciaal was, zijn de gehouden sessies erg nuttig geweest.

Ook hadden de geteste prototypes doeltreffender kunnen zijn. Door beperkte tijd en - beschikbare materialen waren de prototypes relatief eenvoudig, wat invloed had op de resultaten. Met het oog op de toekomst zou het prettiger zijn om meer tijd te kunnen besteden aan de ontwikkeling van de prototypes, zodat er nog betere resultaten kunnen worden behaald. Desondanks zijn de prototypes erg nuttig geweest en hebben ze veel inzichten gegeven.

Conclusie

In dit onderzoek is gekeken hoe deze vraag beantwoord kan worden: **Kan een embodied leerervaring professionals in de jeugdzorg helpen om bewust te worden van hun eigen bijdrage aan de negatieve sfeer op de werkvloer, om zo onderling de communicatie te verbeteren en frictie te verminderen?**

Hierbij kan de conclusie worden getrokken dat een embodied leerervaring veel bewustzijn over de eigen handelingen van de professionals met zich mee brengt en kan dus zeker een positieve bijdrage leveren.

Uit onderzoek blijkt dat zelfregulatie in dit werkveld erg belangrijk is. Professionals krijgen te maken met zware casussen en ervaren regelmatig fricties onderling met andere collega's. Toch wordt dit nog niet altijd toegepast. Dit kan te maken hebben met een hoge eigenwaarde, waardoor er weinig gereflecteerd wordt op het eigen kunnen. Hierdoor overschatten ze zichzelf vaker. Ook kunnen deze professionals slechter omgaan met feedback, terwijl fouten maken en hiervan leren juist zo menselijk is.

Een tekort aan zelfregulatie kan ook terugkomen in groepsverband. Bij een tekort aan zelfreflectie, kan een professional een taak op zich nemen die boven zijn competenties is, waardoor het resultaat kan tegenvallen. Dit creëert frictie bij collega's. Ook tijdens een vergadering kan het nadelig hebben. Zonder momenten van reflectie en regulatie, kunnen er onprettige opmerkingen worden gemaakt of negatieve non-verbale communicatie naar voren komen.

Uit de resultaten blijkt dat embodiment veel inzichten met zich mee brengt. Het gaat hierbij vooral om het aansporen tot zelfreflectie, dit kan door iets van je af te schrijven en je frustraties hierop los te laten, of wanneer je tijdens een meeting even wordt 'teruggefloten', zodat het moment van realisatie kan toetreden. Het gaat hierbij vooral ook om zelfregulatie te stimuleren op een niet defensieve manier, waardoor het succesvoller wordt aangekaart.

Bronvermelding

- (1) “Jeugdzorg, iets voor jou? | Jeugdzorg werkt!,” Jan. 04, 2021. <https://www.jeugdzorg-werkt.nl/werkzoekenden/welke-functies-zijn-er-jeugdzorg>
- (2) H. Spies, S. Tan, N. Romijn, and Centre of Expertise Veiligheid & Veerkracht – Avans Hogeschool, “Inclusie & veiligheid,” 2024.
- (3) Heemkundevereniging de Heerlijkheid Herlaar, “Gijzelaarskamp Beekvliet - HET VIERDE BEEST,” *Gijzelaarskamp Beekvliet*, May 19, 2020. <https://www.gijzelaarskampbeekvliet.nl/het-vierde-beest/het-vierde-beest/#:~:text=%E2%80%9CVerbeter%20de%20wereld%2C%20begin%20bij,%2CGroesbeek%2C14%20juni%201974.&text=De%20man%20van%20de%20'Bond,toneelstuk%20'Het%20vierde%20Beest%E2%80%9D>
- (4) Policy Studies, Inc., P. Burke, R. Cushman, and B. Ney, “What does it take to make collaboration work? Lessons learned through the Criminal Justice System project,” Jul. 2004. [Online]. Beschikbaar op: <https://www.ojp.gov/pdffiles1/jr000251c.pdf>
- (5) S. Van Dieren 3385760, “Conflicten op de Werkvloer: ‘voorkomen of stimuleren?’ Het effect van taak- en relatie-conflicten, positie in de organisatiehiërarchie en de ervaren sociale steun op de individuele arbeidsprestaties,” 2013.
- (6) R. F. Baumeister, T. F. Heatherton, D. M. Tice, *Losing Control: How and Why People Fail at Self-Regulation*, United States of America: Academic Press.
- (7) K. H. Lambird and T. Mann, “When do ego threats lead to Self-Regulation Failure? Negative consequences of defensive high Self-Esteem,” *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 32, no. 9, pp. 1177–1187, Aug. 2006, doi: 10.1177/0146167206289408.
- (8) P. Dijkstra, “Feedback geven en ontvangen,” *Bijzijn XL*, vol. 5, no. 4, pp. 26–28, May 2012, doi: 10.1007/s12632-012-0061-4.
- (9) T. Erikson, *Surrounded by idiots: The Four Types of Human Behaviour (or, How to Understand Those Who Cannot Be Understood)*. Random House, 2019.
- (10) P. Kolthoff, “Embodiment als leiderschapsinstrument,” *Embodied Learning Academy*, Sep. 14, 2022. <https://embodiedlearning.nl/blog/embodiment-als-leiderschapsinstrument/>
- (11) R. W. Gibbs Jr., “Embodied experience an linguistic meaning,” Oct. 08, 2001. <https://pdf.sciencedirectassets.com>
- (12) Tegeltjeswijsheid, “Waar komen spreuktegeltjes vandaan. Delfts blauwe spreuktegeltjes als inspiratie. - Tegeltjeswijsheid.nl,” *Tegeltjeswijsheid*. <https://www.tegeltjeswijsheid.nl/blogs/waar-komen-spreuktegeltjes-vandaan>

Bijlage 1

Interview Noë5 nov 2024

Moeite met zelfregulatie tijdens gesprekken?

'Ik moet iets perfects zijn voor iemand anders'

'Ik moet het goed doen'

Meer in hun hoofd/ abstractie, ipv in het gevoel

Geen ruimte om te gronden, of een stap terug te nemen

'Ik heb even geen antwoord' lijkt niet te bestaan -> hun zicht op professionaliteit

Deel controle loslaten, lijkt lastig

Onzeker, geen kant en klaar antwoord

Stap voor stap, je moet open navigeren

Situatie kan uitzichtloos worden gezien

In hoeverre ervaren professionals frictie onderling?

Gebeurt vaak

Verschillende visies binnen hetzelfde team is lastig

'Er is niet maar 1 goede oplossing', verschillende oplossingen kunnen naast elkaar leven ipv concurreren

Op een dieper level, lastig te accepteren dat jij de boosdoener kan zijn in iemand anders zijn verhaal -> hier kan volgens Noël veel gewonnen worden. Zit hem deels in de houding, zelfbeeld en persoonlijkheid.

Een casus kan botsen met hun zelfbeeld

Op welke momenten moeten wij meespelen?

Als het betekenisvol is, kan het effect hebben

Het onbewuste, bewust maken

'Voelde je dat dit betekenisvol was?'

Vinden ze het echt nuttig? Of niet? Durf die appel te schillen

1-op-1 coaching

'Ik ben een professional, dus...'

Verandering tussen DesTran en nu

Meer hunzelf zijn

Meer intuïtief werken -> meer van binnenuit, niet alleen van buitenaf (ook door coaching)

Je word beïnvloedt door alles om je heen

Masker hooghouden

'Iemand anders vertellen wat ze fout doen' -> rol van professional vs andere professional, rolmisbruik / bad guy zijn

Subtiele machtspositie = frictie -> non-verbale maskers

Gesprekken gaan een andere kant op, ze blijven om de pot heen draaien, komen ze er ooit samen uit? Niet kunnen praten = ergens niet uit kunnen komen

Afnemen van defensieve houding

Bepaalde werkwijzen botsen, waardoor de vraag niet beantwoord wordt

Geen discussie willen voeren

'We zeggen hetzelfde, maar op een andere manier'

Gesprekken voeren die uitgroeien tot nieuwe mogelijkheden

'Even gronden'

Loskoppelen van waar het echt over gaat

Praten kan heel veel helpen

'Drempels om het echte gevoel aan te geven is lastig'

Taboes voor professionals

'Tegeltjeswijsheid'

Alles zit hem in de ervaring

Verschil tussen 'nieuwe' en 'oude' mensen in het systeem

Juniores doen vaak meer vanuit theorie en intuïtie, senioren meer vanuit de ervaring

Voor welke consequenties zijn professionals bang?

Is kwetsbaarheid slecht? -> Gevoelens delen = nieuw = dodelijk

Bang voor niks?

Big brother is watching you mentaliteit -> Wie is dan big brother?

Bijlage 2

Interview met Lies 20 nov 2024

Icebreaker: teken je zelf als professional en als jezelf.

Lies als professional: Heeft een kapje/hoedje op, zit achter een bureau. Ze kenmerkt haar ogen en oren, deze vind ze erg belangrijk, die zet ze in tijdens haar werk. Ze tekent haar collega's er ook bij. Ze tekent ook een hart. Ze noteert: disciplines, sociale kaart, professioneel en persoonlijke zelf, en geschiedenis/achtergrond. Dat is wat ze meeneemt naar haar werk.

Lies als mens (buiten werk): de professionele Lies maar dan zonder haar rol als professional. Deze rol heeft te maken met wat de cliënt nodig heeft en vraagt, overkoepelend de kennis van haar als professional. Sommige kenmerken lopen over tussen beide. Er is verschil, omdat de rol buiten werk anders is. Empathie is belangrijk, maar zo is ze zowel binnen als buiten werk. Ze vindt het belangrijk dat je 'gewoon een mens bent', je hebt alleen andere verplichtingen. Verbinding maken is belangrijk.

Wat drijft je om dit werk te doen? Wat ze erg leuk vind aan het werk (wat ze 2.5 jaar doet), is de diversiteit. ~~E~~ groep mensen slaat misschien dingen over, je gaat er misschien vanuit dat deze groep op jou lijkt, er zijn verschillende aannames. Terwijl 'verschillende culturen' daar anders in staan. Dit neemt een stuk interesse met zicht mee. 'Je gaat er snel vanuit dat mensen je wel snappen'. Dit gaat vooral over de connectie tussen haar en cliënten, maar kan ook tussen collega's. Diversiteit is voor haar heel fijn, het maakt het een rijke omgeving, en biedt veel waarde, want er zijn juist ook veel overeenkomsten. Wij kunnen veel leren van elkaar.

Ze is begonnen als verpleegkundige en is doorgestroomd naar het AZC. Ze heeft tijdens covid in de ouderenzorg gewerkt, **en ze had het idee dat 'de mens' hier vergeten werden**. Ze wilde hier niet meer mee werken, en is tijdens de covid gaan vaccineren en testen. Vanuit hier is ze in contact gekomen met anderen mensen en is ze bij het AZC terecht gekomen. Ze ervaart hier dat haar collega's daar ook ruimdenkend zijn, net zoals zij zelf. **Ze ervaarde dat er frictie ontstond bij haar vorige collega's waarbij de mindset niet overeenkomt**. Ze wilt heel erg mensgericht zijn. Mensen werken al lang in het werkveld, en zitten zo in de administratie en stress, dat ze bang zijn om af te wijken van het handelen wat ze kenden. Je kunt veel leren van 'nieuwe' mensen, maar ook van 'oude' mensen. Vroeger was het meer een groepsgevoel, je werkte meer samen. **Nu is het veel individueler en minder 'leuk', terwijl er bij zwaar werk juist behoefte is om te lachen**. Je staat er nu veel meer alleen voor, dus mensen zijn bang om fouten te maken, en trekken zich terug. Dit niet alleen op juridisch vlak, maar ook op onderling vlak, ze zijn bang om een reputatie te krijgen.

Het is erg belangrijk om in een veilig team te zitten, dan kun je makkelijker ergens over praten. In een cultuur waar je je niet veilig voelt, zijn veel meer oordelen. **Tussen neus en lippen hebben ze verwachtingen van een 'goede professional**. Er is op zowel verbaal als non-verbaal niveau kritiek. Deze kritiek komt volgens haar voort uit het niet om kunnen gaan met een probleem, daar niet de emotionele capaciteit voor hebben. Een erg normerend gevoel. Er wordt zelfs geroddeld over de cliënten. Er mist hier een stukje empathie (ego?). Het zijn van de bad guy is erg lastig. **Tijdens discussiëren gaat het dan ook niet over de feiten, maar vooral over meningen en die het hardste roept**. 'Je moet al stevig in je schoenen staan om er iets van te zeggen, ik wil er gewoon bij horen, stel je voor dat ik er buiten val'.

Als iets belangrijk is, wil ze zich daar van te voren al even over na kunnen denken. Het oordeel van iemand anders houdt ze daarbij wel in beschouwing, maar ze wilt ook niet voor iedereen de good guy zijn. Overal de zere vinger opleggen werkt ook niet, dus er moet een tussenweg zijn. Maar hoe doe je dat? Nieuwe vocabulaire.

Mensen voelen zich niet gezien, dan sluiten ze gelijk de deur en/of gaan ze dat bevechten. Het moet kunnen om respect te hebben, en een ander te hebben gehoord, maar het daar niet per se mee eens is. Er is een bepaald level van respect en empathie die je moet hebben voor elkaar.

‘Voor elkaar leren zorgen’

Negatieve conflicten komen vaak voor tussen collega's op de werkvloer

Verschillende visies van 'professioneel handelen' bemoeilijkt de onderlinge samenwerking: zie verslag

Feedback voelt als een persoonlijke aanval: Hangt er vanaf wie dit geeft en hoe dit gegeven wordt.

Feedback is gevoelig, maar wel belangrijk om te horen. Het moet oké zijn om fouten te maken.

Fouten maken is menselijk, dus laten we er ook op een menselijke manier mee omgaan.

Er is sprake van hiërarchie binnen het team, en dit beïnvloedt de kwaliteit van de zorg: Ze herkent het zelf niet op haar werk, maar in de ouderenzorg werden soms mensen extra opgeleid (vanuit bijvoorbeeld de schoonmaak), maar er werden soms rare keuzes gemaakt. Als hier iets van wordt gezegd, dan neemt die persoon zijn positie in en neemt deze geen feedback op. Door deze reactie (beschermen van eigen rol) kon de kwaliteit van de zorg beïnvloedt worden. Het gaat hier helemaal niet om jou als professional, het gaat hierbij om de cliënt

Ik handel vaak vanuit intuïtie, en zie dit als een veilige handelingsmethode : Ja, ze handelt wel vanuit haar intuïtie, maar ze checkt het wel. Ze voelt soms iets in de setting, en vanuit hier gaat ze observeren en rationaliseren. Soms leidt het ook nergens naar, maar soms is het juist wel iets. Ze neemt het wel serieus. Ze noemt collega's die hier niet op ingaan, die alleen naar de theorie kijken. Vaak helpt dit ook om de situatie te schetsen. Intuïtie is kennis in je achterhoofd wat naar voren komt, en het wordt ook gevoeld. Om de pot draaien heeft geen zin, je hebt niet altijd goedkeuring nodig van een ander, als jij (volgens je intuïtie) vindt dat het moet, doe het dan gewoon.

Bijlage 3

Collega rapport

De vragen richten zich op verschillende aspecten van jouw werkbeleving, zoals emoties, samenwerking met collega's en reflectie vermogen.

Kies 1 collega die je gaat rapporteren deze dag. De rest van dit rapport gaat over de samenwerking tussen jou en deze collega

Voorgond

Hoe zou je de samenwerking tussen jullie vandaag beschrijven?

Pyne Samenwerking, waardevolle gesprekken
afstemmen van beter, beter in de gaten houden hebben
waar je in moet spelen

Wat voor emotieservaarde je tijdens de samenwerking? Benoem wat in je opkomt.

gewoonte, enthousiasme, veilig, vertrouwen

Algemeen rapport

De volgende vragen kunnen alleen ingevuld worden, zodra de tijdlijn is ingevuld

De vragen richten zich op verschillende aspecten van jouw werkbeleving, zoals emoties, samenwerking met collega's en reflectie vermogen.

Tijdlijn en emoties

Benoem 3 gebeurtenissen van de tijdlijn die je zijn bijgebleven.
Hoe voelde jij je hierbij? Waar heb je dit in je lichaam gevoeld, geef dit aan op de illustratie hiernaast.

1 Na het eten: onrustig, onduidelijk, harde geluiden → hoofd
2 bedtijd: druk moment, mis je de afstemming
3 Conflict: irritant en veel geluid, hoofd

Reflectie

Waar heb je vandaag geen tijd voor gehad?

was + ouders bellen

Wat had je hieraan kunnen doen om hier wel tijd voor te kunnen hebben?

eerder mee beginnen, beter afstemmen
to do lijst maken tijdens overdracht?

Hoe voel je je hierbij?

jammer dat het niet gelukt is, wel een oplossing bedacht

Algemeen rapport

De volgende vragen kunnen alleen ingevuld worden, zodra de tijdlijn is ingevuld

De vragen richten zich op verschillende aspecten van jouw werkbeleving, zoals emoties, samenwerking met collega's en reflectie vermogen.

Tijd voor jezelf

Wat vind je dat je vandaag goed hebt gedaan?

C kind terug in spanning en daarna goed naar bed
S gespreksvoering en reflecteren
B lekker gekookt, samen spelen
P gesprek aangaan over onduidelijke actie
S: Puntjes op de 1 over eerste dagtoest

Hoe heb je vandaag jezelf kunnen ontladen tijdens het werk? Wanneer heb je dit gedaan?

koken, liggen op de bank, gel moment

Waar in je lichaam ervaar je het meeste profijt van deze regulatie? Omschrijf wat er verandert en geef aan waar je dit voelt op de illustratie hiernaast.

Collega rapport

De vragen richten zich op verschillende aspecten van jouw werkbeleving, zoals emoties, samenwerking met collega's en reflectie vermogen.

Kies 1 collega die je gaat rapporteren deze dag. De rest van dit rapport gaat over de samenwerking tussen jou en deze collega

Achtergrond

Heb je vandaag iets geleerd van je collega?

SS → welke consequentie bij welke moment hoort

Wat is jullie gezamenlijke leerdoel?

balans in nabijheid en afstandelijkheid kaders wat zorgt voor een stabiele dag

Wat voor advies zou je je collega graag willen meegeven?

Denk ook aan jezelf

Bijlage 4

Welke dieren gaan we gebruiken:

voorstel: * paauw * struisvogel
 * leeuw * kameleon
 * Vos * Hond
 * ezel * schildpad
 * giraf

- Welk dier koppel je aan het werkveld?
- Welk dier is jouw ideale collega?
- Welk dier koppel je aan de jeugdzorg?
- Welk dier koppel je aan jouw collega's?
- Welk dier is het systeem?

Bijlage 5

Dierenopdracht:

1) Hoe zie jij jezelf als professional?

Vos: de blik, kom maar op, maar toch blijven lachen. Klein, maar toch een slim dier. Ik voel me niet groter dan de rest, maar ik ga wel met de rest mee. Ook door de tegenwind, blijven lachen.

Leeuw: In hot areas terecht waar de strijd van de mens plaatsvindt, en waar soms ook gebruld moet worden. Dat kan ik steeds beter, en mensen die niet in mijn territorium horen gaan dan ook weg. Ik zit ook comfortabel, als koning van de jungle.

Leeuw: Gedeeltelijk hetzelfde, bewaakt ook alles, houdt orde en gezag. Ook de zelfverzekerdheid en het van je af kunnen bijten, want dat is vaak wel nodig.

Uil: Die draait helemaal rond, ik probeer alles. Ik hou veel in de gaten, en de hersenspinsels gaan alle kanten op. Ik neem alles in me op om niet voor verrassingen te staan.

Golden Retriever: Ik zie mezelf als puppy, die zichzelf graag associeert met de oude vanden, maar nu voel ik mezelf de oude vandaag. Ik hou helemaal niet van honden, maar ze zijn speels en flexibel en de puppy juist rustig, en dat hoop ik allebei te zijn.

Nabespreking: observatief, een rustige houding aannemen, voorbereid, vastberaden, bewakend voor zichzelf.

2) Welk dier koppel je aan het werkveld?

Leeuw: Ik moest denken aan mijn studenten in de creatieve sector, en dat zijn hele sterke persoonlijkheden. Je moet wel sterk in je schoenen staan om in die sector te werken, er komt veel bij kijken.

Binnen mind de gap zelf zou ze eerder kiezen voor de kameleon of de tijger, juist door de chille blik.

Ezel: Ezels zijn lastdieren en worden gebruikt voor veel gewicht te kunnen dragen, en dat moet je zelf ook kunnen. Het gaat hier over emotioneel en mentaal gewicht, je blijft erg in het emotionele zitten. Het hebben van die last wordt eigenlijk altijd bij zichzelf en bij anderen aangenomen. Ze herkennen het bij zichzelf, maar vinden dit lastiger bij iemand anders. Het vraagt persoonlijk heel veel.

Giraffe: Veel overzicht moeten hebben (regisseur), verder kijken dan alleen naar je eigen werkveld, de blik van rust, blijf rustig, dan komt het wel goed. Je kan ook overal wel bij.

Kameleon: We veranderen om de haverklap van richting, je moet kunnen schakelen. Soms heb ik zelf het gevoel dat ik meer dan 100 persoonlijkheden heb. Snel de omgeving scannen en je aanpassen aan de omgeving. Veel switchen van kleur. Je weet beter je eigen positie uit te dragen. Je hebt de verschillende kleuren ook nodig om dit werk te blijven doen. Ook thuis aan het schakelen. Erkennen dat je gelimiteerd bent, dat levert minder stress op.

Schildpad: Niet iedereen durft helemaal zichzelf te zijn, en gebruikt dus een schild om zich achter te schuilen. Ook is er traagheid, want niet iedereen zit op dezelfde snelheid. Laat ons wel een beetje flexibel zijn. Het schild van mensen die langer meedraaien hebben misschien een ander schild, die zich nog aangepast hebben aan het oudere systeem en dus niet zo flexibel zijn.

Nabespreking: gewicht meedragen, veel verantwoording, emotioneel en mentaal, op de hoogte zijn van zichzelf en naaste collega's, overzicht.

3) Welk dier is je ideale collega?

Uil: Coördinator, die 360 graden draait. Ruimte maken, scherp in het zien van kansen, waardoor zij vrijer kan bewegen. Ze zien de mogelijkheden.

Luiaard: Ziet er lief uit, ze zijn nooit boos en ze kunnen uren in een boom blijven hangen, wat hij koppelt aan (Henk) iemand met veel uithoudingsvermogen. Voor hem als 'vurig' persoon, vult deze collega hem mooi aan.

Uil: Het kunnen coördineren, hebog hebben, de wijsheid, dat is waar haar behoeftes liggen, maar dat betekend niet dat het er altijd is. Je hebt soms iemand nodig om iets te doorbreken. Je wilt ook gezien worden in je werk, en als je ergens in vastloopt, zou je meer iemand willen die niet z'n kop in het zand steekt. Er moet door iemand anders een doorbraak komen. De wijsheid wordt gemist, in de rol waarvan wel wordt verwacht dat deze wijsheid er is.

Giraffe: Ze vond het lastig, omdat ze jaren een eenmansfunctie gehad. Ze verwacht best veel van zichzelf maar ook van een collega. Ze heeft iemand nodig is die rustig is, en de overview heeft, lief kunnen zijn maar wel zegt waar het op staat.

Kameleon: Iemand die zich niet schaamt is voor de kleur die hij is, maar ook iemand die 'kleurbekend' is. Mensen zijn soms bang om hun ware aard te laten zien, bang om daar later consequenties van te ervaren, die angst om buiten de toon te vallen is wel aanwezig. Je kan echt worden afgerekend. Is dat dan de rol die je speelt of ben je echt zo? Wees gewoon wie je echt bent.

Nabespreking: functie wijsheid en mensen wijsheid, kunnen coördineren, doorbreken,geen ontwikkelingsgedrag, neemt eigen verantwoording, empathisch

4) Welk dier ben je tijdens een niet prettige vergadering?

Luiaard en Ezel: ik probeer niet meer in gevechten komen. Ik probeer me niet te mengen met mensen die zeggen 'ik vind', dus ze probeert 'te verdragen en te dragen', want ertegenin gaan heeft geen zin.

Uil: Ik ga vanuit wijsheid denken, wat krijgen we hier nou weer? Meer van bovenaf aan het observeren en mijn gezicht vertrekt, erg non-verbaal

Tijger: Hij zit er rustig, en ze probeert erg rustig te blijven, maar ze kan slecht tegen vanuit de ik praten, en dan kan ze soms uit de hoek komen, instinctief, en daar kan ze later spijt van hebben.

Leeuw en Uil: Je gezicht vertrekt uit verrassing, gebeurt dit nou echt? (non-verbaal), maar de leeuw komt naar boven als het gaat voor staan voor het goede. Lekker direct.

Vos en Goudvis: Ik zit in de kom en observeer wel, ik kijk wel een beetje rond en probeer me rustig te houden. Maar soms als het echt niet meer gaat, komen de klauwen eruit, ook al probeer ik dat in een kleine puppy manier te doen. Even op een speelse manier.

Nabespreken: rustig proberen blijven, kunnen uitvliegen, geen controle over het non-verbale, intuïtief/impulsief handelen, terughoudend.

Ze hebben geen controle over het non verbale, zoals bvb gezichtsuitdrukkingen, en houding. Als we dit willen aankaarten, willen we dan dit stimuleren of afdwingen? Want afdwingen zou betekenen dat iedereen een pokerface moet hebben, en daarbij kun je je eigen kleuren niet laten zien.

Jenny

Ik probeer niet meer vanuit de emotie erop te gaan, ik probeer te beschouwen, trek het naar binnen en denk er even over. Ik ga niet meer boksen. Ik ben vanbinnen dus wel druk, maar andere mensen kunnen mij zo niet meer pijlen. Ik moet oppassen dat ik niet in een verkramppt persoon verander. In alles zit een waarheid. Er is ook veel chaos, en je cirkelt heel veel. Je voelt de spierspanning en probeert om het puntje van je tong te bijten

Geeske

Wonderbaarlijke wezens, verbaas u niet, verwonder u slechts. Mijn hoofd draait overuren, waar ben ik nou eigenlijk beland? Hoor je wel wat je zegt? Of hoezo ga je hier juist niet op in? Ik had er een hart gevoel bij, ik wil graag bij mezelf blijven en niet bij alles wat er om me heen gebeurt. Mensen zitten ook te prikken, misschien uit alleen maar om te prikken, en ik probeer dan toch zachtjes terug te prikken. Ik hoop dat we er allemaal samen uit komen, ik probeer de lijm te zijn, we hebben 1 gezamenlijk doel, laten we dat ook gezamenlijk oplossen.

Noël

Ik voel mezelf soms een beetje een kosmische wetenschapper, ik weet veel van gedrag, en ik zie vaak dingen die andere mensen niet zien. We zijn soms een pinguïn (professionals) kolonie die een beetje kwaken naar elkaar, maar er wordt weinig gezegd. De KKK (het systeem) heeft de structuur, die spelen in zijn werk op de achtergrond nog mee, zonder dat ze het doorhebben. Soms hebben ze het over oude ideeën die niet meer van toepassing zijn. Je moet als stier door de structuur van de KKK heen manoeuvreren. Maar soms moet je de stier met minimale middelen (verf) van de pinguïns afhouden.

Faiza

Ze ziet overleggen soms als Holywood. Overdreven en geloof niet wat je ziet. Sommige mensen voelen zichzelf heilig, of die spelen helemaal mee. Je weet niet altijd wat een ander zijn bedoeling is, hoe ga je daar mee om? Alleen de popcorn ontbreekt nog. Als je iemand er op wijst, wordt er toch wel omheen gedraaid. Soms voelt het ook als een out-of-body experience, en voelt het echt alsof je naar een film kijkt, of je gaat juist meespelen.

Malika

De tijger, dat is zichzelf. In welke wervelstorm zijn we nu beland? Je krijgt een opstand met een groep en de bloeddruk stijgt. Sommigen denken dat ze alleen in de woestijn zijn, niemand begrijpt mij. Ik moet even naar buiten. Collectief denken ze wel eens 'ik ben houdini toch niet'? En je hebt een beetje een paus nodig die ervoor zorgt dat mensen weer op een prettige manier naar buiten gaan.

Nabespreking: Ze kiezen onbewust weer een dier die in gevechtsmodus zit, en tegen de stroom ingaat. Ze proberen zich cool, calm, collective te houden, maar zien ook in dat dit niet altijd kan. Soms moet je de strijd aangaan. Het is emotioneel en mentaal zwaar. Constant afvragen wat er nou echt gebeurt. Gedragsverwachtingen, maar worden op een politiek correcte manier NIET aangehouden. Niet op de hoogte van achterliggende agenda's.

Bijlage 6



Jenny



Geeske



Noël

