

MARCEL HOONHOUT, CHRISTA VAN LUIJK, ANTOON DUIJNKER,
ANNEMIEKE KNUWER & RINUS MERKIES

Professioneel REFLEC TEREN

Werkervaringen
omzetten in beter
handelen

Boom

Marcel Hoonhout, Christa van Luijk,
Antoon Duijnker, Annemieke Knuwer
& Rinus Merkies

Professioneel reflecteren

Werkervaringen omzetten in beter handelen

Boom

Inhoud

1	Inleiding	9
1.1	Professionals als lezers	9
1.2	Toelichting op de inhoud van dit boek	11
1.3	Amsterdamse Zwerm	13
1.4	Toelichting bij centrale termen in dit boek	15
2	Wat is Professioneel reflecteren en wat heb je eraan?	19
2.1	Wat wij bedoelen en beogen met P-reflecteren	19
2.2	Vijf stappen in het proces van P-reflecteren	23
	2.2.1 <i>Start van het proces van P-reflecteren: free floating attention</i>	24
	2.2.2 <i>Van vrij associëren naar het richten van de aandacht</i>	26
	2.2.3 <i>P-reflecteren als met compassie verbinden: onderscheid tussen snappen en begrijpen</i>	29
	2.2.4 <i>Aandacht voor het genereren van alternatieve opties</i>	30
	2.2.5 <i>Voorbereiden op uitproberen van alternatieve opties</i>	31
2.3	Opbrengst van P-reflecteren	33
	2.3.1 <i>Oogst 1: Beter presteren op de werkvloer</i>	34
	2.3.2 <i>Oogst 2: Contrastrijker waarnemen</i>	35

2.3.3	<i>Oogst 3: Vermogen tot zelfsturend leren van werkervaringen</i>	38
2.4	Terugblik	39
3	Hoe leer je Professioneel reflecteren?	41
3.1	Een route naar P-reflecteren	42
3.2	De eigen wijze van reflecteren onderzoekbaar maken	45
3.2.1	<i>Eerste hulpbron: schriftelijk reflecteren</i>	46
3.2.2	<i>Tweede hulpbron: een ander/leerbegeleider</i>	48
3.3	Complexiteit in beeld brengen: clusteren in deelvaardigheden	50
3.3.1	<i>Cluster 1: basisvaardigheden van P-reflecteren</i>	51
3.3.2	<i>Cluster 2: concretiseringsvaardigheden</i>	61
3.3.3	<i>Cluster 3: vaardigheden om te conceptualiseren</i>	73
3.3.4	<i>Cluster 4: handelingsalternatieven genereren</i>	86
3.3.5	<i>Cluster 5: leervaardigheden</i>	95
3.4	Slot	106
4	Stimuleren van Professioneel reflecteren in de praktijk	107
4.1	Start in begeleidingspraktijk: ontstaan van een lange lijst	107
4.2	Eigen visie op reflecteren uitgewerkt	108
4.3	Stappen in systematiseren: naar een kortere lijst	109
4.4	Verkort houvast	109
4.5	Toelichting bij het houvast: zoekvragen per item	112
4.5.1	<i>Zoekvragen per item</i>	112
4.6	Voorbeelden van hoe met het houvast te werken	129
4.7	Uitproberen in de praktijk	133
4.7.1	<i>Introductie van het houvast</i>	133
4.7.2	<i>Introductie van de werking van het houvast</i>	135

4.7.3 <i>Inhoudelijk inzetten/toepassen (didactiek) van het houvast</i>	137
Afsluiting	141
Over de auteurs	143
Literatuurlijst	147
Bijlage Houvast voor het waarnemen van kwaliteit van P-reflectie	151

I Inleiding

De taak die wij ons als leerbegeleiders stellen, is het stimuleren van het reflecteren door professionals. Tot onze verbazing bleken in de wereld opvattingen en praktijken onder de noemer van reflecteren te vallen die wij daar niet onder zouden scharen. Dat was voor ons aanleiding om eens heel precies op te schrijven wat wij dan onder reflecteren verstaan. We hebben onze eigen visie verhelderd en risico's aangegeven van andere invullingen aan reflecteren.

1.1 Professionals als lezers

Wie zijn dan die professionals tot wie wij ons richten? In de onderzoeksrapportage bij de vraag 'Wat beweegt professionals' noemen Nijhoff e.a. (2002) dat het 'bij de term professionals meestal gaat over de meest uiteenlopende functies en beroepsgroepen. Voorbeelden van beroepen (...) zijn consultants, artsen, onderwijzers en timmermannen.' Zij verwijzen ook naar een omschrijving van Weggeman (1997): 'Professionals zijn hoogopgeleide beroepsbeoefenaren', die in staat zijn de complexe werkelijkheid meerperspectivisch waar te nemen. Kenmerk van het optreden van professionals

is dat zij een drive hebben om het uitvoerende werk steeds zo goed mogelijk te blijven doen. Typerend voor professioneel werk is de aard van de vraagstukken waarmee professionals geconfronteerd worden. Vaak gaat het om complexe, niet goed gedefinieerde vraagstukken, die werkenderwijs in kaart moeten worden gebracht. Schön (1984) noemt het ‘messy problems’, Vermaak heeft het over ‘taaie vraagstukken’, Harris e.a. (2010) spreken over ‘wicked problems’, vaak onder tijdsdruk werken, met dikwijls unieke omstandigheden, waarbij meerdere belangen spelen vanuit vaak verschillende invalshoeken. Die situaties van onzekerheid, waarin vaak onvoldoende en/of tegenstrijdige informatie voorhanden is en gevolgen ten dele onbekend zijn, maakt uitvoering lastig. De keuzes die professionals maken, zijn vooral gebaseerd op professionele inschattingen: wegingen van mogelijke gevolgen en waardetoekenning aan die mogelijke gevolgen. De technische term – ontleend aan Goldberg (2001)] – voor dit afgaan op je professionele water noemen wij *adaptief kiezen*. Het is kiezen op basis van professionele vakkennis en handelingskennis, die niet te systematiseren valt tot protocollen (indien A, doe B). Juist daarom nemen professionals na afloop regelmatig de tijd om hun keuzes – *met de kennis van nu* – nogmaals tegen het licht te houden. Als dat onderzoeksproces door professionals systematisch verloopt, duiden wij dat aan als professioneel reflecteren.

Dit onderzoek van hun ervaringen beïnvloedt het inschatten bij volgende soortgelijke opgaven in hun werk. Anders gezegd: onder meer via professioneel reflecteren leren professionals van hun werkervaringen. En dit achteraf en vanuit eigen motivatie bezig zijn met de kwaliteit van de

werkuitvoering om deze steeds te kunnen verbeteren, is een typisch houdingskenmerk van veel professionals.

Beroepsopleidingen bereiden professionals in spe voor, zowel op kennis van het beroepenveld en de aard van de vraagstukken die studenten kunnen tegenkomen, als op het oefenen met deze specifieke variant van reflecteren. Bij veel beroepsopleidingen zijn voor dat opleidingsonderdeel speciaal getrainde leerbegeleiders werkzaam. Ook die zogeheten supervisors zien wij als professionals.

1.2 Toelichting op de inhoud van dit boek

De onderwerpen die we in dit boek aan de orde stellen, komen voort uit een ordening van De Corte (1995, p. 97-108) die wij hanteren: hoofdstuk 2 betreft onze *domeintheorie* rond professioneel reflecteren (wat zijn aspecten van professioneel reflecteren). In hoofdstuk 3 en 4 maken we onze *verwervingstheorie* expliciet (hoe leert iemand professioneel reflecteren) en gaan we in op de *begeleidingstheorie* (aanwijzingen voor begeleiders hoe zij reflecteren op professionele werkzaamheden kunnen stimuleren).

In hoofdstuk 2 beschrijven we onze manier van kijken naar reflecteren. We geven een beschrijving van het fenomeen reflecteren in zijn geheel. Dit betreft een specifiek werkgerelateerde variant van reflecteren, waarmee professionals kunnen leren van hun ervaringen in de eigen werkcontext. Zelfstandig of in samenwerking met anderen. Levenslang lerend (reflecterend) kunnen zij hun toekomstig functioneren

als werker voortdurend beter vormgeven en onderbouwen. Deze vorm van reflecteren noemen we *professioneel reflecteren*, afgekort als ‘P-reflecteren’.

Hoofdstuk 3 is bedoeld voor diegenen die zich onze manier van reflecteren eigen willen maken of die de kwaliteit van hun reflectie op hun professioneel functioneren willen verbeteren. Bij het *leerproces* rond reflecteren doet zich een aantal verleidingen voor om iets anders te doen dan wat wij met P-reflecteren beogen. In andere opvattingen over reflecteren worden wat wij valkuilen en risico’s noemen misschien juist als kernactiviteiten aangemerkt.

Aandacht voor details zal helpen om zich de vaardigheid van reflecteren in een leerproces eigen te maken. Daarom gaan we nader in op P-reflecteren en splitsen we die complexe activiteit op in meerdere deelactiviteiten. Vanuit deze conceptuele analyse geven we ook aanwijzingen voor leerbegeleiders die professionele werkers willen ondersteunen bij het verwerven van de kunst van het P-reflecteren.

Na deze conceptuele analyse bekijken we in hoofdstuk 4 praktijk(en) om het reflecteren te stimuleren. Hoe wij dat zelf doen en hoe we een waarnemingshulpmiddel hebben ontwikkeld om de kwaliteit van een (schriftelijke) reflectie op te sporen, op grond waarvan aanwijzingen voor verbetering van die reflectie zijn te vinden. Een bruikbaar houvast zowel voor de professional zelf die op zijn werk aan het reflecteren is als voor leerbegeleiders die verbeteringsuggesties willen geven om de kwaliteit van reflectie te verhogen.

Bij resultaten van professioneel reflecteren onderscheiden we *presteren* en *leren*: wat doet een professional nu anders

op de werkvloer (presteren) door verwerving van nieuwe manieren van kijken of uitbreiding van handelingsrepertoire? En leert hij daarnaast ook slimmer of systematischer van de eigen werkervaringen (ontwikkeling van leervermogen)? Dat laatste betreft met name de verwerving van de kunst van het ervaringsleren. Door middel van reflecteren leert een professional beter werk af te leveren en slimmer te leren.

Als resultaat van professioneel reflecteren zien wij bijvoorbeeld dat een professional secuurder waarneemt (meer bewustzijn van hoe je naar concrete werksituaties kijkt, zodat je snapt dat je ziet wat je ziet), helderder conceptualiseert (concepten kunnen gebruiken om je professionele opgave in werksituaties te verhelderen), zorgvuldiger professionele keuzes maakt (vanuit zicht op spanningsvelden waar je in je werk mee te maken hebt), communicatief vermogen ontwikkelt (als professional eigen overwegingen kunnen expliciteren en voorleggen aan klanten) en daarmee ook vermogen om zelfsturing van de klant te stimuleren. Ten slotte is de professional in staat zijn eigen leerproces genuanceerder te monitoren en te sturen (slimmer worden in het leren van je werkervaringen).

1.3 Amsterdamse Zwerm

Wie zijn die ‘wij’ als schrijvers van dit boekwerkje? De teksten zijn het product van een onderzoeksgroep van leersupervisors. Wij zijn allen beïnvloed door de uitgangspunten van de Amsterdamse Zwerm (Hoonhout, 2008). Dat houdt in dat we supervisie, leersupervisie en andere vormen van leerbegeleiding vormgeven vanuit een grotendeels ge-

deelde waardeoriëntatie. Om een aantal aspecten daarvan te noemen: stimuleer vooral leren-van-binnenuit (ervaringsleren ter verbetering van de kwaliteit van professioneel werk), houd de ontwikkeling van zelfsturing (in werken en leren) hoog in het vaandel, hecht veel waarde aan transparant communicatief handelen (Van der Laan, 1988), streef ernaar dat een professional zo veel mogelijk samen met de klant (supervisoren in opleiding – afgekort: sio's – supervisanten, klanten) beslissingen neemt over de voortgang van het begeleidingsgesprek naar vorm en inhoud, laat de regie van dat leerproces zo veel mogelijk bij de klant (klant, supervisor of sio), creëer zo veel mogelijk ruimte voor leren-van-binnenuit, uitgaand van een constructivistisch uitgangspunt dat mensen hun eigen werkelijkheid maken. 'Hoe je kijkt, maakt wat je ziet en min of meer wat je doet en laat' is een veelgeciteerd motto (Stapert, 1988).

Werkwijze van een onderzoeksgroep binnen de Amsterdamse Zwerm

Sinds 2015 richten we onze aandacht bij onze onderzoeksinspanningen vooral op ons functioneren als professional in de rol van leersupervisor. Hoe zien wij onze taakopvatting? Hoe verhoudt die eigen taakopvatting zich tot opdrachtformuleringen aan een leersupervisor vanuit bijvoorbeeld de beroepsvereniging LVSC?

Bij het beantwoorden van deze vragen kozen we onze eigen praktijken als uitgangspunt. Hoe geven we concreet vorm aan de rol van leersupervisor? Wat betekent die praktische vormgeving voor de taakopvatting van een leersupervisor? Wat blijken we in de praktijk als onze taak te zien? En

hoe is die betekenis te verbinden met inzichten uit theorieën over (leer)supervisie?

Centraal stond voor ons steeds de vraag: wat dóét een leersupervisor? We benaderen die vraag minder in termen van een ‘beleden theorie’ (Argyris & Schön, 1974) – wat denken we erover en zeggen we ervan – en onderzoeken in het bijzonder of en zo ja hoe we die theorie omzetten in ons feitelijk handelen in de praktijk! We proberen onze ‘theory in use’ te achterhalen. Waaruit blijkt wat we onze taak vinden? Doen we wel wat we zeggen dat we doen of wat we vinden dat we zouden moeten doen?

Aan de hand van concreet materiaal van een bijeenkomst – een opname, soms uitgebreid met een verbatim van een bepaalde ‘betekenisvolle’ gebeurtenis – onderzoeken we gezamenlijk voor welke opgave de leersupervisor zich op dat moment gesteld ziet. We gaan samen na hoe de leersupervisor die opgave vormgeeft en welke taakopvatting blijkt uit de combinatie van opgave en vormgeving. De verheldering waar dat toe leidde, heeft geresulteerd in dit boek.

1.4 Toelichting bij centrale termen in dit boek

Het begrip *ervaring* kent meerdere betekenissen. We kunnen ervaringen zien als *resultaat, na afloop* van wat iemand heeft meegemaakt en gedaan. Daarnaast is ervaring *beleving tijdens* het handelen. Ervaring als resultaat (kennis/kunde – bedrevenheid/competentie) van datgene wat iemand als deskundigheid heeft verworven op basis van wat hij heeft meegemaakt of gedaan, wat staat tegenover ervaren als hier-en-nu beleving van gebeurtenissen.

In dit boek bedoelen we met *ervaring* de beleving van een serie samenhangende gebeurtenissen door een professional, waar deze zelf bij betrokken was en zelf een actieve rol in heeft gespeeld. Situaties waarin de professional zelf gehandeld heeft, dus waarbij hij voorafgaand aan de gebeurtenis en handeling een bedoeling had en wist wat de uitwerking van die eigen acties zou kunnen zijn op het eigen functioneren en dat van anderen, of daarbij een hoopvolle verwachting had (dus dat er sprake was van *intentioneel* handelen). Ervaringen zien wij als plaats- en tijdgebonden. Vandaar dat we reflectie op ervaring altijd koppelen aan een gebeurtenis en een moment.

Onder een *gebeurtenis* verstaan we – in de context van P-reflecteren – een fragment uit het professioneel handelen waar een professional nog een onaf gevoel bij heeft of wat diens aandacht nog trekt. In een gesprek kan zo'n fragment worden gemarkeerd als een *episode* die tot voorgrond wordt gemaakt en waar de reflectie zich op kan richten. Bijvoorbeeld door een deel van het gesprek uit het geheel te lichten en aandacht te geven.

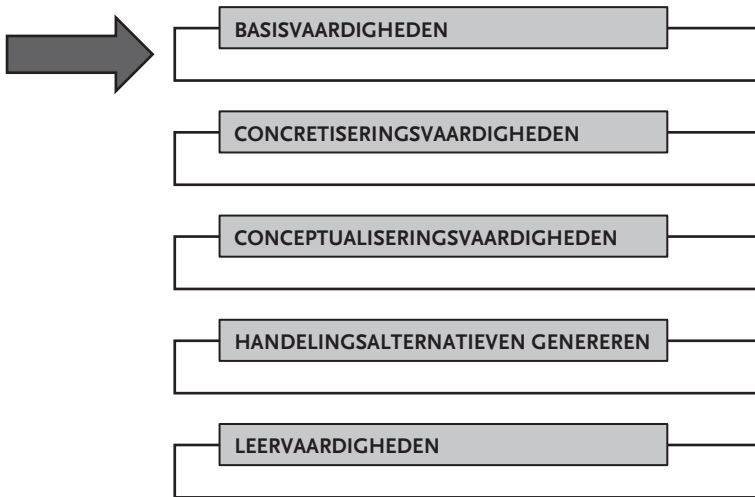
Onder een *moment* verstaan we een in plaats en tijd precies aan te geven ogenblik (signaalmoment), waarop het vraagstuk dat de reflecterende professional wil uitzoeken zich bij uitstek voordoet. Als iemand angst voor conflicten wil uitzoeken, wordt een moment gekozen waarop de betrokkene misschien zijn mond houdt (de confrontatie niet aangaat) en bang is voor wat komen gaat. Op zo'n ervaringsmoment ondergaat, denkt, doet en laat de professional van alles wat concreet te herinneren en te onderzoeken valt, en waar hij wat van kan leren. Bijvoorbeeld conflicten aangaan en uitzoeken.

Onder een *leerervaring* verstaan we een ervaring – in beide genoemde betekenissen opgedaan – die wordt ingebed in het geheel aan herinneringen en samengevoegd met de waargenomen effecten van eigen handelingen in de interactie met anderen. Deze worden zodanig van betekenis voorzien dat de herinnering aan die ervaring bruikbaar wordt voor (beter) toekomstig handelen.

Onder *professioneel reflecteren* (P-reflecteren) verstaan we het leerproces waarin iemand een werkervaring aandacht geeft, omzet in een leerervaring die kan leiden tot beter professioneel handelen.

Het leerproces van het omzetten van handelingservaringen naar mogelijkheden om toekomstig professioneel handelen vorm te geven, noemen we *leren van-binnenuit*. We gebruiken dat in contrast met *leren-van-buitenaf*: leren onder invloed van anderen (via instructie, voorbeeldgedrag, feedback), via lezen over denken en activiteiten van anderen (vakliteratuur) of leren via commentaar dan wel advies van anderen.

3.3.1 Cluster 1: basisvaardigheden van P-reflecteren



P-reflecteren is erop gericht om het leren van ervaringen in het werk als professional te bevorderen. Een conceptueel onderscheid tussen ‘iets meemaken’ en ‘iets van dat meemaken leren’ kan hier behulpzaam zijn. Om dat leren mogelijk te maken, zijn bewerkingen van die werkervaringen nodig.

Zoals gezegd, is het zaak een specifieke ervaring te laten *oplichten* uit een veel grotere werkpraktijk, daar op te focussen en ‘iets’ erover te zeggen. En dat iets is een professioneel verhaal over een meegemaakte werksituatie: het optreden van die professional in een concrete werksituatie, waarvoor hij de volle verantwoordelijkheid neemt en waarvan hij beseft dat dat optreden vaak in een context en in interactie met anderen tot stand komt. Om zo’n verhaal te kunnen vertellen (expliciteren en verantwoorden van het eigen optreden op een bepaald moment), moet de professional beschikken over een aantal basisvaardigheden van reflectie. Met behulp

daarvan doet hij in zijn verhaal recht aan de complexiteit van het professionele werk, aan meervoudig verknoopte handelingen en aan de invloed van andere betrokkenen in de handelingssituatie. Een beschrijving in termen van protocollen doet de complexiteit van die situatie tekort. Het vertellen van zo'n verhaal vraagt om expliciete aandacht.

Basisvaardigheden zijn voorwaardelijk voor alle andere clusters van deelvaardigheden van P-reflecteren. Als er geen besef is van zoiets als een 'eigen aandeel' in een situatie, dan is reflectie op eigen handelen nog niet mogelijk. Dan ervaart de professional de situatie als iets wat hem overkomt en waar niets aan te doen valt. Maar zelfs als de professional zich wel realiseert dat de werkelijkheid deels door hemzelf 'gemaakt' wordt, is er vaak nog veel meer sprake van 'construeren' dan gedacht. Bijvoorbeeld doordat de eigen manier van waarnemen impliciet blijft. Ook wat impliciet voor 'waar' wordt aangenomen, komt vaak pas na zorgvuldige reflectie aan het licht.

Hieronder bespreken we de fundamentele basisvaardigheden van P-reflecteren:

- Een werkbaar aangrijpingspunt vinden voor reflectie.
- Pion en bron kunnen onderscheiden.
- Beperking en probleem uit elkaar kunnen houden.
- Ik en de ander goed kunnen onderscheiden.

1. Een werkbaar aangrijpingspunt vinden voor reflectie: een ervaringsmoment

Om te leren van een ervaring is het eerst noodzakelijk te bepalen van welk werkervaringsmoment iets valt te leren.