

'LEREN EN GROEIEN BIJ JEUGDBESCHERMING WEST'

Nieuw inwerkbeleid- Interne coaching (individu & team)- Intervisie coaching

Waarom zijn er begeleidingsinterventies ontwikkeld?

Het kwaliteitskader jeugdzorg stelt hoge eisen aan onze medewerkers. Onze jeugdbeschermers doen betekenisvol en intensief werk. Zij moeten zich veilig en vitaal voelen bij het uitvoeren van hun werk. De organisatie wil daarom zorgen voor optimale ondersteuning, begeleiding, opleidingen en tijd voor reflectie. Jeugdbescherming west heeft er voor gekozen om vanaf dag één te werken vanuit het gedachtegoed van het Charles Jennings leermodel (70:20:10).

Maar waar staat 70:20:10 dan voor?

70:20:10 staat voor drie manieren van leren. De getallen zijn percentages die samen 100% vormen. Voor effectief leren (optimaal leren) is het ideaal wanneer dit uit een combinatie bestaat van werkplekleren, sociaal leren (reflectief leren) en formeel leren.

- ✓ Met de 70% wordt het leren op de werkplek bedoeld. Jeugdbescherming west laat startende professionals direct veel ervaring opdoen in de praktijk met ondersteuning van ervaren collega professionals.
- ✓ De 20% staat voor het sociaal leren (reflectief leren). Jeugdbescherming west heeft naast de reguliere reflectiemomenten tijdens de casuïstiek en overlegmomenten met collega professionals, het reflectief leren vanaf dag één een extra plek gegeven door middel van een uitgebreid begeleidingsinterventieprogramma. Door de drukte en hectiek waar onze professionals acteren, wijst de praktijk uit dat stilstaan bij jezelf en je eigen ontwikkeling vaak niet vanzelfsprekend is. Jeugdbescherming west heeft er daarom voor gekozen met de inzet van het begeleidingsinterventieprogramma om direct vanaf de start en duidelijk gekaderd, extra aandacht op persoonlijke ontwikkeling te bieden (reflectief leren).
- ✓ De 10% staat voor het formele leren. Jeugdbescherming west heeft vanaf de start een trainingsaanbod dat voldoet aan de eisen van accreditatie en daaropvolgend een themagericht scholingsaanbod.

Om het reflectief leren binnen de organisatie een duidelijke plek te geven, heeft Jeugdbescherming west twee interne coaches (aangesloten bij de Nederlandse Orde van Beroepscoaches) in dienst, die vanuit nauwe samenwerking met HR en de arbeidspsycholoog, verantwoordelijk zijn voor een passend aanbod van de begeleidingsinterventies (zowel voor startende professionals als voor huidige professionals, zie de Begeleidingsinterventie Piramide).

Zie bijlage met 'de Begeleidingsinterventie Piramide' voor de verdeling van de uitvoering van de verschillende begeleidingsinterventies op individueel- en teamniveau.

Een aantal begeleidingsinterventies uitgelicht:

Nieuw inwerktraject nieuwe medewerkers met extra aandacht voor het reflectief leren

Het interne (geaccrediteerde) werk-leertraject bestaat uit één tot maximaal twee jaar, waar op basis van een aangepaste caseload, de startende (junior) jeugdbeschermer in de inwerkperiode wordt begeleid door een collega (senior) jeugdbeschermer en het team om zich de inhoud, methodiek en vaardigheden van het vak eigen te maken. De theoretische kaders van het vak worden verzorgd door de scholing van de Jeugdbescherming Akademie van Amsterdam. Naast de inhoudelijke ondersteuning is de persoonlijke ontwikkeling een minstens zo belangrijk onderdeel van het inwerktraject. Daarom wordt er een begeleider persoonlijke ontwikkeling toegevoegd aan het inwerktraject om middels tweewekelijkse gesprekken gericht op het zelfinzicht, reflecterend vermogen en daarmee ook het autonoom handelen te vergroten. Er is bewust voor deze aparte team

overstijgende rol gekozen omdat de praktijk heeft uitgewezen dat begeleidingsmomenten vaak in het teken staan van de inhoudelijke ondersteuning. De begeleider persoonlijke ontwikkeling zal daarom ook inhoudelijk zo min mogelijk bemoeienis hebben met de inhoud van de zaak, maar zal zich wel richten op vaardigheden en attitude van de nieuwe medewerker om met bepaalde situaties om te gaan. De begeleider persoonlijke ontwikkeling zal daarbij vooral de focus hebben op wat maakt dat bepaalde situaties lastig zijn voor de nieuwe medewerker, uitgaande van de persoonlijke leerstijl en het kunnen doorlopen van de verschillende leerfasen, het assessment, de kwaliteiten en valkuilen en de persoonlijke leerdoelen.

De begeleider persoonlijke ontwikkeling houdt het totaaloverzicht op het leerproces (inhoud en persoonlijke ontwikkeling). Hiervoor maakt de begeleider persoonlijke ontwikkeling gebruik van de start- en evaluatieformulieren en de driemaandelijke evaluatiegesprekken met teammanager, gedragswetenschapper, nieuwe medewerker, teamlid en zichzelf om te zorgen voor een goede afstemming en transparantie rondom de ontwikkeling van de nieuwe medewerker. Alle begeleiders persoonlijke ontwikkeling worden getraind en begeleid door de interne coaches van Jeugdbescherming west.

Intervisie coaching

Intervisiecoaching zal tevens aan de nieuwe medewerker worden aangeboden in de inwerkperiode, zodat de nieuwe medewerker extra structureel (gemiddeld één keer per zes weken anderhalf uur), naast de eigen teamvergaderingen, de gelegenheid krijgt om te reflecteren op het eigen handelen. Hierbij kunnen de deelnemers van elkaar leren op gezamenlijke leerthema's waar je in de beginperiode als professional mee te maken krijgt en het draagt bij aan het vergroten van steun en herkenning. De eerste sessie zal zich dan ook richten op de verbinding als groep. De intervisiecoaching zal worden begeleid door de interne coaches, gebruik makend van diverse intervisie methoden.

Interne coaching

Coaching is een gestructureerd en doelgericht proces, waarbij de coach op interactieve wijze de gecoachte aanzet tot effectief gedrag door bewustwording en persoonlijke groei, het vergroten van zelfvertrouwen en het exploreren, ontwikkelen en toepassen van mogelijkheden. Een individueel coachtraject zal over gedurende een periode van zes tot negen maanden plaatsvinden met een gemiddelde van tien coachsessies van één uur. Het coachtraject zal de ontwikkeling borgen middels een startgesprek inclusief coachcontract, tussenevaluatie en eindevaluatie met de teammanager. Tevens is er de mogelijkheid voor de teams om gebruik te maken van de interne coaches om verdieping met elkaar te zoeken. Hiervoor zijn verschillende team interventies ontwikkeld.

Voor wie?

De interne coaches zijn voor alle medewerkers op alle locaties beschikbaar.

Met welke thema's kan ik terecht bij de interne coaches?

- ✓ Vitaliteit
- energiebalans
- disbalans
- omgaan werkdruk
- ✓ Talent en loopbaan
- Onderzoeken van je talenten, kwaliteiten en persoonlijke drijfveren om je verdere loopbaanontwikkeling vorm te geven
- ✓ Persoonlijke effectiviteit
- Valkuilen, uitdagingen, allergieën en krachten herkennen en deze inzichten kunnen toepassen
- Vastlopen in herhaalde patronen
- Positionering (cliënten, team/collega's, externe ketenpartners)
- Herkennen van triggers en eigen thema's en hoe hiermee om te gaan
- Omgaan met weerstand/agressie en klachten
- stagnatie in je ontwikkeling/ functioneren

- Omgaan met verantwoordelijkheid/ verwachtingen
- ✓ Teameffectiviteit
- Tijdelijke extra team Intervisie
- Teamanalyse (inzicht in kwaliteiten, valkuilen, teamrollen)
- Teamverbinding
- Inzetbaarheid (huis van werkvermogen van het team)

Ervaringen

Citaten van ervaringen met bovenstaande producten

Startende professionals:

- *“Door de begeleiding persoonlijke ontwikkeling heb ik het gevoel gehad dat ik af en toe even stil kon staan bij wie ik ben als professional, in plaats van altijd maar in de hectiek van de gezinnen te acteren en door te stomen in mijn taken”*
- *“De begeleiding persoonlijke ontwikkeling heeft mij een veilige plek geboden waar ik mezelf kwetsbaar durfde op te stellen en zo meer inzicht heb kunnen krijgen in mijn kwaliteiten en valkuilen”*
- *“Tijdens de begeleidingsmomenten kon ik mijn kwetsbaarheden ten opzichte van cliënten en collega’s bespreken, om zo meer inzicht in mijzelf in relatie tot de ander te krijgen en met steun van mijn begeleider persoonlijke ontwikkeling de ruimte nemen om hierin te ontwikkelen”*
- *“Juist doordat de begeleider persoonlijke ontwikkeling niet betrokken is bij mijn casussen, lukte het mij om met een afstand naar een situatie én vooral naar mezelf te kijken en op welk gebied ik wel en geen invloed heb”*
- *“De intervisiecoaching is een veilige plek waar je als startende professional je onzekerheden kan bespreken. Waar vaak reguliere teamleden alweer veel zelfverzekerder in hun werk staan, heeft deze intervisiegroep met startende professionals mij juist steun en herkenning gegeven, waardoor ik meer vertrouwen kreeg in dat ik nog mag leren”*
- *“Door de begeleiding persoonlijke ontwikkeling heb ik steun ervaren en in alle openheid gericht aan mijn leerdoelen kunnen werken”*

Ervaren professionals:

- *“Naast de inhoud die vaak veel tijd in beslag neemt, heb ik door de interne coaching ook even de tijd gehad en genomen om stil te staan bij wie ik ben, wat ik meebreng en waar ik moeite mee heb”*
- *“Door de interne coaching heb ik mijn kwaliteiten en valkuilen veel scherper en handel ik meer bewust, juist wanneer er sprake is van stress of werkdruk. Hierdoor blijf ik beter in balans”*
- *“Door de interne coaching heb ik meer inzicht gekregen in mijn kwaliteiten, drijfveren en ontwikkelmogelijkheden en heb ik weer energie gekregen om in de organisatie mezelf verder te ontwikkelen”*
- *“Door de interne coaching heb ik inzicht gekregen in waar ik energie uit haal en waar ik energie op verlies en hoe ik hier weer regie op kan krijgen”*

Teammanagers:

- *“Ik gun iedere medewerker een coachtraject om zichzelf beter te leren kennen en daardoor bewuster te handelen en meer regie op zichzelf te hebben”*
- *“Het geeft de medewerker meer inzicht in zijn/haar functioneren en grip op het handelen (overtuigingen, belemmeringen, kwaliteiten en valkuilen). Hierdoor neemt het zelfvertrouwen toe en ervaren medewerkers dat zij met meer kracht en energie in het werk staan”*

- *“De intervisiecoaching geeft op een gestructureerde manier steun en gaat in op thema’s waar de startende professionals onzeker over zijn. Door de begeleiding van de interne coaches maakt het dat de intervisiecoaching zuiver, methodisch en stimulerend wordt neergezet”*
- *“De teamanalyse heeft gezorgd voor meer openheid in mijn team en het team een stap verder gebracht in hun ontwikkelfase”*
- *“De teamanalyse heeft ervoor gezorgd dat mijn team meer inzicht heeft gekregen in hun kwaliteiten/ valkuilen en patronen en op welke manier ze invloed kunnen hebben op hun werkplezier en resultaten”*

Best Practice

- Start met een nieuwe begeleidingsinterventie met een pilot op één locatie of één team, om de medewerkers kennis te laten maken met de begeleidingsinterventies en van daaruit draagvlak te creëren.
- Managementlaag activeren om de begeleidingsinterventies uit te dragen op de locatie.
- Goede structuur van de begeleidingstrajecten om verwachtingen te kaderen en de producten te positioneren.
- Mensen met de juiste competenties op de juiste plek om uitvoering te geven aan de diverse begeleidingsinterventies.
- Verbinding van de begeleidingsinterventies met de overige personeelsinterventies (P&O beleid).

Ondersteunende producten

- Begeleidingsinterventie Piramide individueel.
- Beleidsstuk inwerktraject (inclusief scholingsaanbod, de verschillende fasen en begeleidingsvormen tijdens het inwerktraject).
- Rolbeschrijving begeleider persoonlijke ontwikkeling.
- Starttraining voor de begeleiders persoonlijke ontwikkeling om de tools (onder andere: Kolb leerstijlen, VONK assessment, kernkwadrant, dramadriehoek, reflectieve vragen) toe te kunnen passen in de begeleidingstrajecten.
- Vervolgtrainingen voor de begeleiders persoonlijke ontwikkeling om ervaringen uit te wisselen en nieuwe inzichten te krijgen voor begeleidingsmogelijkheden.
- Begeleiding van de interne coach aan de begeleiders persoonlijke ontwikkeling op de uitvoering van hun rol.
- Startformulier, tussenevaluatieformulier en eindevaluatieformulier voor het leerproces tijdens inwerktraject.
- Coachcontract en evaluatieformulieren.
- Voorbeeld van een coachtraject.
- Voorbeeld van een teamanalyse.
- Draaiboek intervisiecoaching.