

## Kritische beroepssituaties geven competenties context

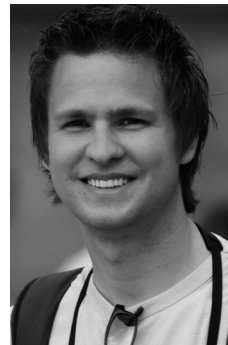
Een relationele en regionale benadering



Ans Grotendorst



Mariël Rondeel



Pieterjan van Wijngaarden

Beroepsdilemma's bieden jongeren zicht op wat wel het kloppende hart van een beroep of beroepsveld kan worden genoemd. Daarmee geven ze de jongeren de kans tot loopbaanleren en het opbouwen van een arbeidsidentiteit. – Frans Meijers (2004)

Eindtermen komen, eindtermen gaan. In het middelbaar beroepsonderwijs spreekt men treffend van 'generaties eindtermen'. Zo'n generatie is geen lang leven beschoren, een jaar of zeven, acht is al heel oud. Hetzelfde geldt voor het hoger beroepsonderwijs, waar van tijd tot tijd de beschrijving van eindniveaus wordt vervangen. Ook de terminologie wisselt: eindtermen worden kwalificatieprofielen met kerntaken, kernopgaven en competenties (mbo), of opleidingskwalificaties met rollen en competenties (hbo). Die veranderingen van tijd tot tijd zijn lastig: als opleider ben je net gewend aan een bepaalde ordening en dan komt er alweer een nieuwe voor in de plaats. Ze zijn

echter ook onontkoombaar. De wereld – en vooral de wereld van zorg en welzijn – staat immers niet stil. Nieuwe ontwikkelingen doen een appèl op nieuwe bekwaamheden van beroepsbeoefenaren en dat vraagt een snelle vertaling in onderwijsprogramma's. Gemeenschappelijk vraagstuk van mbo en hbo daarin is hoe competenties benut kunnen worden als uitgangspunt voor het ontwerpen van leertrajecten en beoordelingsvormen die de (leer)loopbaan van de student ondersteunen en die recht doen aan lokale en regionale situaties en wensen van het werkveld, met inachtneming van landelijke afspraken en kaders.

In dit artikel beschrijven we een benadering waarmee we in verschillende regio's ervaringen opdoen<sup>1</sup>. Het is een werkwijze om competenties concreet en contextrijk te maken door kritische beroepssituaties te beschrijven.

Kritische beroepssituaties zijn situaties waarin de beroepsbeoefenaar zich gesteld ziet voor een professioneel probleem of dilemma.

In dergelijke situaties kan de beroepsbeoefenaar niet louter op routine handelen, maar moet bewuste afwegingen maken omtrent de aanpak van de situatie, gelet op de beoogde effecten. Een bundeling van kritische beroepssituaties die zich voordoen in een zorg- of welzijnsinstelling, noemen we instellingsportretten. Aan de orde komen doel en aanpak van instellingsportretten en de betekenis die ze kunnen hebben bij het ontwerpen of actualiseren van een competentiegericht curriculum. We beschrijven verschillende gebruiksmogelijkheden en opbrengsten. De werkwijze leent zich zowel voor het mbo als het hbo en is sterk aan te bevelen voor (regionale) initiatieven waarin mbo, hbo en werkveld samen optrekken.

### 16.1 Werkplek opzoeken

Een actueel beeld van de beroepspraktijk van professionals in zorg en welzijn ontstaat niet vanuit de school of vanachter een bureau. Daarvoor is het nodig regelmatig de werkplek op te zoeken en een relatie

<sup>1</sup> In dit artikel zijn ervaringen verwerkt die zijn opgedaan in projecten met ROC's in Overijssel en Zeeland.

op te bouwen met de beroepsbeoefenaren en leidinggevenden die daar werken; het gesprek met ze aan te gaan over het vak, de ontwikkelingen daarin, de vraagstukken en dilemma's die zich voordoen in de beroepspraktijk. Het instellingsportret helpt om dit gesprek te arrangeren, er richting aan te geven en het diepgang te geven. Een instellingsportret nodigt onderwijs (opleiders) en werkveld uit om als partners de kern van het beroep te onderzoeken en te expliciteren. De portretten zijn er primair op gericht om de beroepsuitoefening in beeld te brengen en de eisen die het werk aan de (toekomstige) beroepsbeoefenaars stelt.

### 16.2 Elementen van een instellingsportret

Een instellingsportret is het resultaat van een bezoek aan een organisatie waar zorg- en hulpverleners werkzaam zijn. Een instellingsportret bestaat uit een beschrijving van drie onderdelen:

- De *typering* van de instelling: omvang, inrichting, aard, soort werkzaamheden, de visie van waaruit men werkt, belangrijke ontwikkelingen in het werk en de gevolgen daarvan voor de beroepsbeoefenaars.
- De *kerntaken* van de beroepsbeoefenaars die in de instelling werkzaam zijn. Een kerntaak in de kinderopvang is bijvoorbeeld: afstemmen met ouders en ouders begeleiden. Een kerntaak van verpleegkundigen is activerende en ondersteunende begeleiding bieden.
- De *kritische beroepssituaties* waarmee de (ervaren en beginnende) beroepsbeoefenaars in de instelling te maken krijgen. Deze situaties vormen de kern van het instellingsportret.

### 16.3 Kritische beroepssituaties

Kritische beroepssituaties bevatten altijd een professioneel vraagstuk of een dilemma. De dilemma's raken de beroepsbeoefenaars vaak persoonlijk, omdat zij in de betreffende werksituatie geconfronteerd worden met eigen waarden, normen, overtuigingen, opvattingen en emoties.

Beroepssituaties die een professioneel dilemma bevatten, zijn situaties die er echt toe doen en waarop studenten zich gericht moeten voorbereiden.

In dit type situaties wordt altijd een beroep gedaan op meerdere competenties tegelijk: observeren en analyseren van de situatie, overwegen welke interventies in aanmerking komen en wat de effecten daarvan zijn, praktisch handelen, evalueren. Voorbeelden van dilemma's zijn: de autonomie van de cliënt respecteren of de regie overnemen; kiezen voor het individuele belang van een cliënt of het belang van de groep; beslissingen van ouders/verzorgers respecteren of het eigen professionele oordeel laten prevaleren.

Hieronder geven we twee voorbeelden van een beroepssituatie met een dilemma.

### Voorbeeld 1

#### CLIËNT DIRECT ZELF HELPEN OF DOORVERWIJZEN?

Een vrouw van 85 die zelfstandig woont in een huurwoning van wooncorporatie X, belt huilend een medewerkster van het team bewonerszaken. Ze heeft problemen met de huursubsidie. Ze is slecht ter been en heeft geen vervoer.

De medewerkster is met haar begaan en laat haar hart spreken: ze gaat bij de vrouw langs. Daar treft ze een ongeordende stapel papieren en rekeningen aan; over huursubsidie is niets te vinden. De administratie is de vrouw duidelijk boven het hoofd gegroeid. Ze heeft hierbij hulp nodig, maar de enige die daarvoor in aanmerking komt, haar dochter, woont niet in de buurt en heeft het te druk.

De medewerkster staat voor de keuze:

- De vrouw direct helpen door haar papieren op te ruimen en te ordenen. Zij zit er immers nu om verlegen. Gevolg kan zijn dat de vrouw verwacht dat de medewerkster dit vaker komt doen, terwijl dat niet tot haar kerntaken en verantwoordelijkheid behoort.
- De vrouw niet direct helpen, maar haar doorverwijzen naar het algemeen maatschappelijk werk. Hiermee is haar papierwinkel niet meteen opgeruimd, maar is zij wel in contact gebracht met de juiste hulpverleningsinstantie.

In dit voorbeeld is gezocht naar concretisering van competenties als: zich inleven, assertief zijn, grenzen stellen, eigen taken goed inschatten, zelfstandig beslissingen nemen.

**Voorbeeld 2**

EEN COLLEGA INDIVIDUEEL (BLIJVEN) AANSPREKEN OF TEAM EN LEIDING ERBIJ BETREKKEN?

Een collega maakt nooit gebruik van de tillift. Veel cliënten zijn echter zwaar en bewegen zich moeilijk. Gevolg is dat de cliënten nogal hard terechtkomen in stoel of rolstoel. Er spreekt weinig respect en invoelingsvermogen uit deze manier van werken.

Een van de teamleden constateert dit gedrag regelmatig. Ze is bezorgd voor het welzijn van de cliënten, maar ook voor mogelijke rugklachten van de collega. Ze spreekt haar aan op haar handelwijze en wijst haar op haar verantwoordelijkheid. Helaas helpt dit weinig: de collega beaamt het, maar verandert haar aanpak niet.

De keuze waar de medewerker voor staat:

- Er verder niets van zeggen: het is gezegd, de collega moet nu zelf maar voor de gevolgen instaan. Iedereen heeft zijn eigen verantwoordelijkheid. Risico is dat het gedrag niet verandert en de cliënten daar de dupe van blijven.
- Iedere keer weer de collega op haar gedrag aanspreken: de aanhouder wint. Het risico is dat de ander je ervaart als een zeurpiet en je niet meer serieus neemt.
- Signalen afgeven naar het team en de leidinggevende. De cliënten kunnen immers niet voor zichzelf opkomen. Dit kan voelen als klikken en oncollegiaal gedrag.

Deze situatie geeft een context aan competenties als: advocaat van de cliënt zijn, verschillende belangen tegen elkaar afwegen, aanspreken en feedback geven, oog hebben voor de kwaliteit van het werk, samenwerken, overtuigingskracht hebben.

**16.4 De ontwikkeling van instellingsportretten**

In de projecten waaruit wij onze ervaringen putten, zijn per type opleiding (kwalificatieniveau) werkgroepen actief, bestaande uit docenten en belanghebbenden uit organisaties. Onderwijs en werkveld vormen zich op deze manier samen een genuanceerd en gevarieerd beeld van de beroepsuitoefening in de regio. Het instellingsportret fungeert als motor voor deze samenwerking.

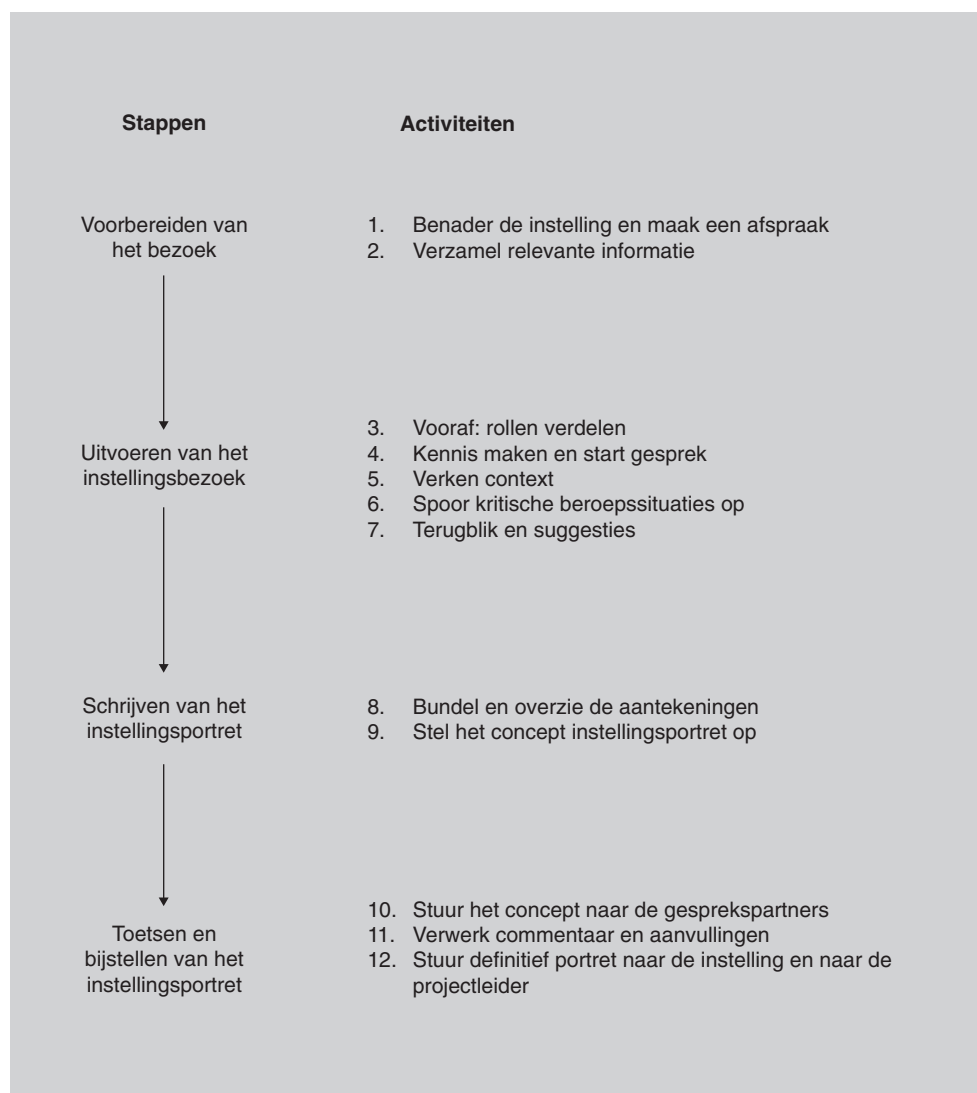
De leden van de werkgroepen leggen in duo's bezoeken af aan organisaties om de instellingsportretten te vervaardigen. De interviewers worden daarbij ondersteund door een van ons, bij het stellen van vragen, het doorvragen en het schrijven of redigeren van het portret.

Organisaties zijn geselecteerd op basis van werksoort, grootte, variatie in kritische beroepssituaties, spreiding in de regio en type beroepsbeoefenaars. Er worden ook organisaties bezocht waarvan bekend is dat ze een bijzondere visie hebben op (de toekomst van) het werk en daar concreet invulling aan geven. Van belang is vooral dat de opgespoorde situaties kenmerkend en exemplarisch zijn voor de beroepsuitoefening en dat ze voor anderen herkenbaar zijn.

Gesprekken vinden plaats met ervaren beroepsbeoefenaars, stagiairs en een leidinggevende over vraagstukken en dilemma's in het werk. De gesprekken verlopen volgens een bepaalde structuur, die vooraf in proefbezoeken is ontwikkeld en die is vastgelegd in een leidraad instellingsbezoeken.

### **16.5      Leidraad**

De leidraad (figuur 16.1) bestaat uit een stappenplan voor de ontwikkeling van instellingsportretten en een uitwerking en handreiking per stap.



**Figuur 16.1** Leidraad voor de ontwikkeling van instellingsportretten.

Ook bevat de leidraad tips voor gespreksvoering. Hieronder enkele voorbeelden.

### Tips voor gespreksvoering

#### GEEF EEN HELDERE INTRODUCTIE OP HET GESPREK

Leg bij de start van het gesprek uit waarom het instellingsbezoek gehouden wordt en wat het doel is van het gesprek. Ook

als je deze informatie al eens eerder (mondeling of schriftelijk) gegeven hebt. De ervaring leert dat mensen soms toch andere verwachtingen hebben van het gesprek.

#### STRUCTUREER HET GESPREK EN VAT REGELMATIG SAMEN

Breng rust en lijn in het gesprek door regelmatig samen te vatten wat er is verteld en wat je hebt opgeschreven. Gesprekspartners kunnen dan aanvullen, aanscherpen. Je kunt ook de verslaglegger uitnodigen om een samenvatting te geven van de situatie.

#### NODIG UIT OM ABSTRACTIES CONCREET TE MAKEN

Wanneer de gesprekspartners competenties noemen die zij van belang vinden voor het beroep, vraag dan door naar concrete situaties – vooral wanneer men zich abstract uitdrukt, of in sociale wenselijkheden (vaak te herkennen aan gebruik van ‘je’ in plaats van ‘ik’).

#### STEL OPEN VRAGEN EN GEEF GEEN OORDEEL

Stel open vragen. Vermijd waarom-vragen: mensen hebben dan de neiging om zich te verdedigen of te verantwoorden. Vraag liever: ‘wat maakt dat...?’ Begin ook geen vragen met ‘ja, maar’. Daarmee geef je te kennen dat je het niet eens bent met de gesprekspartner, en dat kan hem of haar remmen om open en eerlijk te vertellen.

Geef geen oordeel en ga niet in discussie. Het kan zijn dat iemand in een bepaalde situatie voor een aanpak kiest die niet de jouwe is of die niet zo geleerd is op school. Dat zij zo.

#### MAAK EEN LIJST MET ALGEMENE FEEDBACK OVER DE OPLEIDING

Realiseer je dat de instelling je ziet als vertegenwoordiger van de opleiding en je in die rol kan aanspreken. Het is mogelijk dat de gesprekspartners kritiek uiten op de opleiding of hun wensen kenbaar maken. Laat duidelijk zien dat je alle opmerkingen serieus neemt en recht zult doen. Schrijf ze op een apart lijstje. Ga er echter niet te diep op in en schiet niet in de verdediging. Stel je nieuwsgierig en onderzoekend op. Benadruk dat het doel van het gesprek is om met elkaar representatieve, kritische beroepssituaties in de praktijk op te sporen.



## 16.6 Oefening vooraf

Het is sterk aan te bevelen met de docenten vooraf het leiden van gesprekken over kritische beroepssituaties te oefenen. Dat blijkt vooral nodig om te leren doorvragen over de context, de kenmerken van de ingebrachte situatie en de afwegingen die een rol speelden. De gespreksleiders moeten goed weten naar welke informatie zij op zoek zijn en wanneer de kern van een kritische beroepssituatie is bereikt.

### 16.6.1 VERTREKPUNTEN VOOR HET GESPREK

Om het gesprek op gang te brengen en te houden, kan worden gependeld tussen twee vertrekpunten: reconstructie van praktijkervaringen en kerntaken als kapstok.

Bij de reconstructie van praktijkervaringen zoomt de interviewer direct in op de ervaringen van de gesprekspartners: schets eens enkele situaties van de afgelopen periode waarin je voor een dilemma of een keuze stond. Het helpt ook om een voorbeeld te geven van een situatie zoals bedoeld. De gesprekspartners wordt gevraagd om deze situaties zo concreet en compleet mogelijk te beschrijven.

Als we de kerntaken als kapstok gebruiken, vragen we gesprekspartners om kenmerkende werkzaamheden te formuleren of geven we zelf kerntaken als voorbeeld, zoals landelijk beschreven in beroeps-(competentie)profielen. Van daaruit worden concrete situaties verkend.

Degene die de kritische beroepssituatie inbrengt, krijgt de vraag om zijn overwegingen en de verwachte effecten van mogelijke interventies te expliciteren. Die sturen immers zijn handelen. Ook wordt de betreffende persoon uitgenodigd om te vertellen voor welke aanpak hij gekozen heeft en wat het resultaat daarvan was. Tenslotte krijgt hij het verzoek om te beschrijven hoe het er uitziet als iemand de situatie adequaat aanpakt. Op welke competenties wordt in die situatie een beroep gedaan (vgl. Den Boer e.a., 2004)?

## 16.7 Gebruiksmogelijkheden van het instellingsportret

De instellingsportretten zijn en worden benut om (binnen landelijke kaders van beroepscompetentie- en kwalificatieprofielen) een concreet beeld te krijgen van de beroepsuitoefening in de regio, in al haar facetten en verschijningsvormen. Het beroepsbeeld dat uit de instellingsportretten naar voren komt, wordt in *valideringsbijeenkomsten* voorgelegd aan en besproken met de domeinen waarin de zorg- en

hulpverleners werkzaam zijn. De belangrijkste vraag die aan werkveldvertegenwoordigers wordt gesteld, is of de verzamelde kritische beroepssituaties (en dilemma's) herkenbaar en exemplarisch zijn voor de beroepsuitoefening van de zorg- en hulpverleners in de regio. Aanvullingen en nieuwe portretten kunnen het beeld completeren en het in de loop van de tijd steeds actualiseren.

De instellingsportretten kunnen op verschillende manieren bijdragen aan het ontwerp van competentiegericht onderwijs en competentiegerichte beoordeling. We noemen vier mogelijkheden:

- 1 *Kernopgaven (professionele dilemma's) destilleren.* In de verzameling kritische beroepssituaties worden dilemma's zichtbaar wanneer verwante situaties worden geclusterd en het gemeenschappelijke professionele vraagstuk daaruit oprijst.
- 2 *Concretiseren en contextrijk maken van competenties.* In de instellingsportretten wordt per situatie beschreven op welke competenties een beroep wordt gedaan. Deze informatie is zeer bruikbaar bij het uitwerken en aanvullen van de competenties uit landelijke competentie- en kwalificatieprofielen, en bij de vormgeving van proeven van bekwaamheid en portfolio-opdrachten (zie punt 4).
- 3 *Ontwikkelen van casuïstiek.* De situaties die zijn beschreven, zijn in het onderwijs vrijwel direct toepasbaar als casuïstiek. Aan de hand van actuele en realistische beroepssituaties oriënteren studenten zich op het werkveld en oefenen ze zich in probleemoplossing en reflectie.
- 4 *Ontwerpen van toetsituaties.* De kritische beroepssituaties bewijzen waardevolle diensten bij het ontwerpen van realistische toetsituaties, waarin de student aan de hand van gevarieerde opdrachten kan laten zien dat hij over de vereiste competenties beschikt.

#### 16.7.1 RELATIONELE EN REFLECTIEVE OPBRENGST

Door de instellingsportretten ontstaat er een realistisch, actueel, gevarieerd en door het onderwijs en het werkveld gedragen beeld van de beroepspraktijk van professionals in de regio. Binnen landelijke kaders krijgt het beroep een regionale en lokale inkleuring en wordt het op de kaart gezet. Er is een fundament gelegd voor het uitwerken en

aanvullen van de relevante competenties voor de beroepsuitoefening en voor het ontwerp van competentiegerichte leertrajecten en beoordelingsvormen.

De meerwaarde van de instellingsportretten komt vooral tot uitdrukking in de relationele opbrengst.

De relaties tussen het onderwijs en het werkveld in de regio verbeteren door het intensievere contact. Instellingen voelen zich serieus genomen door het onderwijs, omdat de opleiders oprechte interesse tonen voor kritische vraagstukken in hun werkpraktijk. Tussen instellingen onderling wordt de band aangehaald wanneer naast docenten ook praktijkopleiders bezoeken bij collega-instellingen afleggen. De ontwikkeling van instellingsportretten is bovendien een leerproces voor zowel werkveldvertegenwoordigers als docenten. Gesprekspartners in de instellingen laten weten dat zij veel leren van de gesprekken. Impliciete opvattingen over het werk en overwegingen bij een gekozen aanpak zijn expliciet en bespreekbaar geworden. Instellingsportretten leggen de basis voor een verdergaande samenwerking tussen school en beroepspraktijk. De tijd die men investeert in de gesprekken, zal zijn opbrengst hebben in vernieuwde leertrajecten, waarvan school en praktijk zich gezamenlijk eigenaar weten. Het is de student die daarvan profiteert – en uiteindelijk de cliënt die er beter van wordt.

## Literatuur

- Boer, P. den, Klarus, R., Tijssen, G. & Wee, E. ter (2004). *Levensechte verhalen als basis voor het competentieprofiel. Ervaring met ervaringen verzamelen*. Wageningen: Stoas Hogeschool.
- Grotendorst, A., Rondeel, M., Wijngaarden, P.J. van & Zanden G. van der (2005). *Wat doe je? Kritische beroepssituaties in de praktijk van sociaal-pedagogisch werkers*. Hengelo: Uitgeverij RBA4.
- Meijers, F.J.M. (2004). *Het verantwoordelijkheidsdilemma in het beroepsonderwijs*. In: treerede als lector Pedagogiek van de Beroepsvorming aan de Haagse Hogeschool.