

## Amsterdam University of Applied Sciences

### Effectieve reflectie

Goense, Pauline; Ruitenberg, Inge

[Link to publication](#)

#### *Citation for published version (APA):*

Goense, P., & Ruitenberg, I. (2016). *Effectieve reflectie: supervisie met video-opnames en rollenspellen*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd.

#### **General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

#### **Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <http://www.hva.nl/bibliotheek/contact/contactformulier/contact.html>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

# Effectieve Reflectie

## Supervisie met video-opnames en rollenspellen

*Versie juni 2016*



## Introductie

Voor u ligt de leidraad ‘Supervisie met video-opnames en rollenspellen’. Deze leidraad biedt handvatten om in een team te reflecteren op de uitvoering van het werk en te leren van elkaar aan de hand van video-opnames en rollenspellen. We weten dat goede kwaliteit van de hulpverlening in directe relatie staat met goede uitkomsten voor cliënten. En we weten ook dat van elkaar leren bijdraagt aan het verbeteren van deze kwaliteit. Met behulp van deze leidraad kan hier binnen een team mee aan de slag worden gegaan.

De leidraad is één van de producten van het project ‘Effectieve Reflectie: handvat voor kwaliteitsbewaking in de zorg voor jeugd’ waarin het lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd, Altra Onderwijs & Jeugdhulp, Jeugdbescherming Regio Amsterdam en Spirit Jeugd & Opvoedhulp samenwerken. Bij deze leidraad horen onder andere de leidraad ‘Selecteren, opleiden en ondersteunen van supervisoren’<sup>1</sup> en de leidraad ‘Het ontwikkelen van een reflectie instrument’<sup>2</sup>. Alle producten van het project zijn te vinden op [www.hva.nl/EffectieveReflectie](http://www.hva.nl/EffectieveReflectie). Dit project is mede mogelijk gemaakt door ZonMw.

## Inhoud

Introductie .....	2
1. Inleiding .....	4
<i>Leeswijzer</i> .....	5
2. Randvoorwaarden .....	6
2.1. Financiële voorwaarden .....	6
2.2. Inhoudelijke voorwaarden.....	6
2.3. Praktische voorwaarden .....	7
2.4. Privacybeleid.....	7
2.5. Gemotiveerde professionals.....	8
2.6. Inbedding in de structuur van de organisatie .....	9
3. Supervisie met gebruik van video-opnames .....	9
3.1. Doel van werken met video-opnames tijdens supervisie .....	9
3.2. Waarvan en wanneer video-opnames maken? .....	10
3.3. Het maken van een goede video-opname .....	10
3.4. Het selecteren van fragmenten om in te brengen tijdens supervisie .....	12
3.5. Kijken naar beelden .....	13
3.6. Het inbrengen van een fragment tijdens supervisie .....	14
3.7 Reflectie op beelden tijdens supervisie .....	14
3.7.1 Aandachtspunten voor feedback .....	16
4. Supervisie met rollenspellen .....	17
4.1. Doel van werken met rollenspellen tijdens supervisie .....	17
4.2. Het ontwikkelen van rollenspellen.....	18
4.3. Voorbereiden van rollenspellen .....	20
4.4. Het introduceren van rollenspellen .....	21
4.5. Uitvoeren van rollenspellen .....	21
4.5 Reflectie op rollenspellen .....	22
5. Bronvermeldingen.....	24
Bijlage Colofon.....	26

# 1. Inleiding

## *Het doel van supervisie*

Het doel van supervisie is tweeledig. Ten eerste is supervisie bedoeld om professionals te ondersteunen en hen te voorzien in hun behoefte aan reflectie en feedback. Ten tweede om de uitvoering van interventies<sup>a</sup> te verbeteren. Een goede uitvoering van interventies leidt uiteindelijk tot positieve uitkomsten voor jongeren en/of gezinnen.<sup>3-5</sup>

Een supervisor vertelt over het doel van supervisie *“Methodiek bewaking, methodische uitvoering bevordering, elkaar ondersteunen, elkaar voeden, met elkaar delen. Het is natuurlijk ook een solitaire baan, fulltime trainers zitten de hele dag in de auto en zijn alleen met de jongeren. Die komen niet op kantoor en die hebben geen collega’s. Dus het is een gevoel van ‘we zijn even samen’ en dat zit er eigenlijk allemaal in verweven. Maar het echte doel is dat je echt zorgt dat een trainer wel in de methodiek blijft zitten”* (Supervisor jongerentraining). Ook voor veel professionals is ondersteuning bij de uitvoering van interventies het hoofddoel van supervisie *“Het doel van supervisie is om feedback te krijgen op het werk wat je doet. Om te kijken of je inhoudelijk zit waar je moet zitten, of je nog wel op het goede spoor zit met de interventie. Het kan zijn dat je soms de draad kwijt raakt. Als niemand met je mee kijkt... Je hebt altijd een blinde vlek.”* (Systeemtherapeut).

## *Supervisie met videofeedback en rollenspellen*

Een manier om de uitvoering van interventies te verbeteren, is door gebruik te maken van actieve werkvormen en specifieke reflectie op gang te brengen over de uitvoering van de interventie door de professionals.<sup>6</sup> Video-opnames lijken een goed middel om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de uitvoering en rollenspellen zijn een actieve werkvorm waarmee leren op de werkvloer kan worden bevorderd. Het vormgeven van supervisiebijeenkomsten waarin gebruik wordt gemaakt van video-opnames en rollenspellen, vraagt echter specifieke kennis en

---

<sup>a</sup> In deze leidraad wordt gesproken over interventies. De term interventie is een verzamelnaam voor programma’s, trainingmethoden, cursussen, behandel- en begeleidingsvormen, methodieken, sancties etc.

vaardigheden. De inzet van een (daarvoor opgeleide) supervisor<sup>b</sup> is daarom een belangrijke randvoorwaarde voor het welslagen van deze supervisiebijeenkomsten. Een supervisor is iemand die de kwaliteit van de uitvoering van de interventie monitort en professionals hierin ondersteunt door ze goede vragen te stellen, te helpen reflecteren en samen te reflecteren op hun methodisch handelen.

### *De frequentie van supervisie*

De frequentie van supervisie met video-opnames en rollenspellen kan verschillen al naar gelang het soort interventie de professionals uitvoeren. De ondersteuning aan professionals die systeeminterventies uitvoeren is bijvoorbeeld intensiever dan de ondersteuning aan professionals die trainingen geven: bij systeeminterventies wordt wekelijkse supervisie aanbevolen, bij trainingen is maandelijkse supervisie gebruikelijk. Uit eerder onderzoek blijkt dat het structureel inzetten van bepaalde werkvormen ertoe leidt dat de weerstand tegen deze werkvormen afneemt.<sup>7</sup> Het is dus belangrijk dat er wordt vastgesteld wanneer welke werkvorm wordt gebruikt (videofeedback en/of rollenspellen) en dat hier aan vast wordt gehouden.

### *Leeswijzer*

Deze leidraad is zowel bedoeld voor supervisoren die supervisiebijeenkomsten leiden, als voor professionals die hieraan deelnemen. Eerst komen de (organisatorische) randvoorwaarden voor het werken met videofeedback en rollenspellen aan bod (hoofdstuk 2). Hierna wordt uitgelegd hoe de werkvorm videofeedback (hoofdstuk 3) tijdens supervisie ingezet kan worden. Ten slotte wordt besproken hoe rollenspellen op basis van video-opnames kunnen worden ingezet tijdens supervisie (hoofdstuk 4). In het laatste hoofdstuk (hoofdstuk 5) staat vermeld op basis van welke gegevens deze leidraad is samengesteld.

---

<sup>b</sup> In deze leidraad wordt gesproken over een supervisor. Andere benamingen van een supervisor zijn o.a. werkbegeleider, methodiekcoach en senior gezinsmanager.

## 2. Randvoorwaarden

De eerste en belangrijkste voorwaarde voor het kunnen werken met video-opnames en rollenspellen tijdens supervisie is het hebben van een supervisor die in staat is een lerende omgeving te creëren voor de professionals. In deze leidraad worden verschillende handvaten gegeven om deze rol als supervisor te bewerkstelligen. In de leidraad ‘Selecteren, opleiden en ondersteunen van supervisoren.’<sup>1</sup> staat meer informatie om te kunnen voldoen aan de randvoorwaarde van het hebben van een goede supervisor.

In de Toolkit Videofeedback in de Zorg voor Jeugd<sup>8</sup> zijn de randvoorwaarden voor het werken met video-opnames duidelijk uiteengezet. Die voorwaarden gelden ook voor het werken met rollenspellen. Hieronder zijn de randvoorwaarden uitgewerkt:

### 2.1. Financiële voorwaarden

Het inzetten van videofeedback en rollenspellen tijdens supervisie vraagt tijd. De professionals en supervisoren moeten daarom gefaciliteerd worden in uren. Er is tijd nodig voor:

- Oefening in het maken van video-opnames, oefening in het analyseren van video-opnames en oefening in het geven van videofeedback,
- Het bekijken en analyseren van video-opnames en,
- Voor het organiseren en bijwonen van supervisiebijeenkomsten waarin sprake is van videofeedback en rollenspellen.

### 2.2. Inhoudelijke voorwaarden

Om te kunnen reflecteren op de uitvoering van een interventie, is het noodzakelijk om duidelijk te hebben wat een goede uitvoering van een interventie behelst. Het is daarvoor nodig om de kernelementen van de interventie vast te stellen. Kernelementen zijn de kenmerkende elementen van een interventie waarvan verwacht wordt (op basis van theorie en/of empirisch onderzoek) dat ze een wezenlijke bijdrage leveren aan de uitkomsten van de cliënt. Met de videofeedback en de rollenspellen wil je dus reflecteren op de uitvoering van de specifieke kernelementen van de eigen interventie. Om systematisch en gericht naar de toepassing van de kernelementen te

kunnen kijken, is een reflectie instrument noodzakelijk. Het is daarbij van belang dat er is geoefend met het invullen van het instrument en dat er overeenstemming is over de manier waarop het reflectie instrument wordt gebruikt. Indien er nog geen reflectie instrument aanwezig is, volg dan de stappen in de leidraad ‘Het ontwikkelen van een reflectie instrument’<sup>2</sup>.

### 2.3. Praktische voorwaarden

De professionals en supervisors moeten gebruik kunnen maken van:

- Een camera van goede kwaliteit
- Een statief
- Een goede televisie of laptop om de video-opnames op terug te kijken
- Een ruimte om de video-opnames te bekijken
- Een beveiligde omgeving waar de videobestanden kunnen worden opgeslagen
- Een ruimte om rollenspellen uit te voeren.

### 2.4. Privacybeleid

Wanneer er wordt gewerkt met video-opnames is het raadzaam om als organisatie een privacybeleid op te stellen waarin de volgende aandachtspunten aan bod komen:

- Het informeren van de jongeren en/of gezinnen over het doel van de video-opnames
- Het expliciet vragen van toestemming voor het maken en gebruiken van video-opnames
- De opslag van de video-opnames
- De bewaartermijn van de video-opnames
- Verantwoordelijkheid voor de opslag en verwijdering van de video-opnames.

Het kan hierbij helpend zijn om een standaard brief op te stellen voor (nieuwe) cliënten/gezinnen, waarin aangegeven wordt dat de organisatie een lerende organisatie is en er daarom gebruik wordt gemaakt van videomateriaal. Een dergelijk brief kan het voor professionals vergemakkelijken om toestemming te vragen voor het maken van een opname.



## 2.5. Gemotiveerde professionals

Bij het werken met video-opnames tijdens de supervisie is het belangrijk dat de professional zich veilig voelt om beelden in te brengen en deze te bespreken. *“Zeker als beginnend therapeut is het wel confronterend. [...] Dat is wel een drempel die je over moet”* (Systeemtherapeut). Er kan dan ook sprake zijn van weerstand bij het gebruik van video-opnames, de supervisor moet weten hoe hiermee om te gaan. *“Je merkt ook heus wel eens wat gezonde weerstand bij therapeuten zelf, bij de één wat meer dan bij de ander, om te gaan filmen. Dus daarom moet je er ook in het team altijd voor zorgen dat het veilig is, want er zijn ook wel eens periodes geweest dat ik merkte dat er niet zo heel veel meer werd gefilmd. En dat je dat dan wel inbrengt en dan met elkaar gaat bespreken: jongens, hoe komt dat nou?”* (Supervisor systeeminterventie). Het werkt goed als organisatie of supervisor aandacht te hebben voor de motivatie van professionals en tegelijk duidelijk te maken dat het een ‘normale’ manier van werken is.

Zaken die helpen bij het creëren van motivatie onder professionals zijn:

- Een veilige sfeer, duidelijke afspraken over het doel van video-opnames, het doel van rollenspellen en over het geven van feedback.
  - Het is belangrijk om hierbij aan te sluiten bij de beleving, gevoelens en vragen van de professionals.
  - Hierbij is het ook van belang dat duidelijk is wie de beelden gaat zien, hoe ze worden bewaard en wie ze mag gebruiken. Het beste is om dit vast te leggen in het privacybeleid (zie ook 2.4).
- Supervisiebijeenkomsten van goede kwaliteit, zodat professionals er iets aan hebben
- Supervisiebijeenkomsten die gericht zijn op de professionele ontwikkeling.  
Videofeedback en rollenspellen moeten ingezet worden om van te leren en niet ter beoordeling.
- Iedereen op de hoogte stellen van de meerwaarde van videofeedback en/of rollenspellen in het kader van leren op de werkvloer en de bijdrage daarvan aan de kwaliteit van de uitvoering van het werk.

## 2.6. Inbedding in de structuur van de organisatie

- Communiceer als organisatie duidelijk wat er wanneer van iedereen verwacht wordt en leg deze verwachtingen vast.
- Formuleer als organisatie duidelijke rollen en verantwoordelijkheden.
- Zorg als organisatie voor een duidelijke structuur in de planning van supervisiebijeenkomsten met videofeedback en rollenspellen:
  - Leg vast wanneer, waar en hoe lang de bijeenkomsten zullen plaatsvinden.
  - Zorg hierbij dat ook daadwerkelijk wordt nagegaan of aan de afspraken voldaan wordt, bijvoorbeeld door jaarlijks een evaluatie moment in te bouwen. Door samen te evalueren kan er ook gekeken worden of bepaalde afspraken bijgesteld dienen te worden.

## 3. Supervisie met gebruik van video-opnames

### 3.1. Doel van werken met video-opnames tijdens supervisie

Het werken met video-opnames is gericht op professionele ontwikkeling en kwaliteitsverbetering en is niet bedoeld als controle of beoordeling. Het gebruik van video-opnames maakt professionals bewust van hun eigen handelen. Het geeft inzicht in de eigen krachten (*good practices*) en valkuilen en doet daarmee een beroep op het reflectief vermogen van professionals. Ook biedt het de supervisor en collega's de mogelijkheid om gerichte feedback te geven op de uitvoering van de interventie omdat ze kunnen wijzen op concreet gedrag van de professionals. Het biedt tevens een kans om een stap terug te doen en te kijken naar grotere trends in het handelen van de professional. Het gebruik van beelden draagt daarnaast bij aan het structureren van de bijeenkomsten en biedt de mogelijkheid om snel tot de kern van de vraag van de professional te komen.

Professionals zijn over het algemeen tevreden over het werken met beelden en vinden dit leerzaam. *“Dan zie je echt dingen bij jezelf waarvan je niet wist dat je ze deed, zeg maar. En dan krijg je vragen als ‘Wat maakt dat je dat doet?’. En dat zijn dingen die ik dan standaard doe en dan weet ik eigenlijk niet waarom ik dat doe. Daar ben je je dan helemaal niet van bewust. Maar*

*omdat iemand zegt 'ik zie je dit doen en vraag me af waarom je dat doet', word je aan het denken gezet"* (Trainer jongereninterventie). Het werken met video-opnames is een manier van actieleren. Leren in de praktijk door te doen en daar gezamenlijk op te reflecteren als team.

### 3.2. Waarvan en wanneer video-opnames maken?

Video-opnames die tijdens supervisie worden ingebracht, hebben tot doel om reflectie mogelijk te maken over de uitvoering van de interventie door de professional. De opname moet dus kunnen 'vangen' wat de professional met de cliënt(en) doet. Video-opnames kunnen bijvoorbeeld gemaakt worden van hulpverleningsgesprekken of van een trainingsbijeenkomst met een cliënt.

Er kan voor worden gekozen om een professional standaard opnames te laten maken van alle hulpverleningsmomenten. Wanneer video-opnames niet standaard worden gemaakt, dan moet er duidelijk worden vastgelegd wanneer er wel een opname gemaakt moet worden. Opnames kunnen bijvoorbeeld gebaseerd zijn op<sup>c</sup>:

- Specifieke technieken die bij de interventie horen.
- Sessies met verschillende cliënten.
- Sessies in verschillende fases van de hulpverlening.

### 3.3. Het maken van een goede video-opname

Filmen is keuzes maken, daarom is het belangrijk dat eerst goed wordt nagedacht en dan pas aan de slag wordt gegaan. Per opname moet bedacht worden: waar ga ik filmen, wie ga ik filmen, wat wil ik filmen, wat wil ik laten zien en vertellen? Dit bepaalt bijvoorbeeld het kader, waar vandaan er gefilmd wordt en wat er scherp in beeld moet komen. Het is nuttig om professionals van een korte training in het maken van video-opnames te voorzien. Ook kan het handig zijn om samen met de professionals een keer in een rollenspel door te nemen hoe ze het gebruik van de camera kunnen introduceren bij een cliënt/gezin.

---

<sup>c</sup> Deze informatie is gebaseerd op kennis omtrent het certificeren en hercertificeren van professionals aan de hand van video-opnames.

Hieronder volgen een aantal basisbegrippen en benodigdheden voor het filmen. Vervolgens worden er een aantal tips gegeven voor het maken van een goede video-opname in verschillende situaties:

Basisbegrippen:

- Kader
  - Totaal: Bij dit shot is alles te zien.
  - Medium (aanrader!): Bij dit shot wordt vanaf de middel of ‘alles wat boven tafel uitsteekt’ gefilmd.
  - Close-up: Een close-up is een opname van alleen een onderdeel, bijvoorbeeld het gezicht.
- Perspectief
  - Vogelperspectief, effect: Er wordt op de persoon neergekeken, waardoor de persoon onbeduidender wordt.
  - Standpunt op ooghoogte (aanrader!)
  - Kikkerperspectief, effect: Er wordt tegen de persoon opgekeken.

Wat is er nodig:

- Camera
- Opgeladen batterij
- Lege memorycard
- Statief

Vóór het filmen:

1. Verken de ruimte, deel indien nodig anders in
2. Check de lichtinval, indien nodig beperken
3. Bepaal het standpunt
4. Zet de camera klaar.

Zelf een één-op-één gesprek filmen:

- Probeer met de richting van het licht mee te filmen

- Breng beide personen goed in beeld
- Kies voor een standpunt op ooghoogte
- Breng de ogen van beide personen in beeld
- Plaats een persoon in het midden van het kader (geef de neus de ruimte).

Zelf in groepsverband filmen:

- Zet de camera in een hoek op een statief.
- Zorg dat de camera volledig uitgezoomd is.
- Zorg dat er niet tegen het licht in wordt gefilmd.

Een ander in groepsverband filmen:

- Probeer met de richting van het licht mee te filmen
- Volg de situatie en anticipeer hierop
- Schakel rustig tussen verschillende beelden
- Beweeg de camera rustig en gecontroleerd
- Volg de interactie zonder daarbij alsmear de spreker in beeld te willen brengen
- Zoom niet teveel in en uit
- Film actief en op de achtergrond
- Loop achter de deelnemers langs.

Een instructiefilm ‘Opnemen videomateriaal’ is te vinden op [www.hva.nl/whdh](http://www.hva.nl/whdh).

### 3.4. Het selecteren van fragmenten om in te brengen tijdens supervisie

Alvorens een fragment te selecteren, dienen er eerst één of meerdere kernelementen te worden gekozen om onder de loep te nemen.<sup>d</sup> Dit kan op verschillende manieren:

- De professional kan een kernelement kiezen waarover hij/zij erg tevreden is om zo (met het team) te leren van goede voorbeelden

---

<sup>d</sup> Professionals kunnen de behoefte hebben om een casus te willen selecteren en inbrengen in plaats van een kernelement. Het is belangrijk om dan met de professional duidelijk te krijgen met welke kernelementen er juist bij die casus vooruitgang geboekt kan worden en die kernelementen te selecteren.

- De professional kan een kernelement kiezen waarover hij/zij inhoudelijke vragen heeft of waarvan hij/zij wil dat het anders verloopt
- Het kan interessant zijn om alle kernelementen af te gaan door elke bijeenkomst voor een ander kernelement te kiezen
- De supervisor kan een kernelement kiezen.

Een combinatie van een zelfgekozen kernelement door de professional en een aangewezen kernelement door de supervisor is wellicht het meest wenselijk. Door deze combinatie te maken, is de kans het grootst dat alle elementen een keer de revue passeren. Het is belangrijk dat er altijd een leervraag bij het fragment gesteld kan worden. Zonder leervraag kan het bekijken van fragmenten als doelloos worden beschouwd door professionals waardoor de motivatie en het lerend effect verminderen. Na de keuze voor het kernelement kan een fragment geselecteerd worden van ongeveer 3 tot 10 minuten waarin het gekozen kernelement naar voren komt.

### 3.5. Kijken naar beelden

Het analyseren van het fragment gebeurt met een reflectie instrument dat als handvat dient om heel concreet naar de uitvoering van kernelementen te kijken. Daarom is het, alvorens een fragment te analyseren, van belang dat er een reflectie instrument is vastgesteld, dat er is geoefend met het invullen en dat er overeenstemming is over de manier waarop het reflectie instrument wordt gebruikt. Wanneer er geen reflectie instrument aanwezig is, volg dan de stappen in de leidraad ‘Het ontwikkelen van een reflectie instrument’<sup>2</sup>.

Ter voorbereiding van een videofeedbackbijeenkomst is het van belang dat de supervisor al naar de video-opname heeft gekeken zodat deze de bijeenkomst goed gericht kan leiden. Hieronder staat kort uitgewerkt hoe de supervisor en eventueel de professional video-opnames voorafgaand aan een videofeedbackbijeenkomst kunnen analyseren:

Probeer telkens kleine stukjes van het fragment te analyseren. Zet de video-opnames steeds op pauze wanneer bepaalde gedragsindicatoren van het geselecteerde kernelement in beeld zijn en vul op het instrument in:

- Wat goed gaat en waarom / wat is het effect

- Wat anders kan en waarom / wat is het effect / hoe kan het beter
- Eventuele opmerkingen.

Beschrijf naar aanleiding van deze analyse wat er goed gaat met betrekking tot het uitvoeren van de kernelementen. Formuleer tenslotte een leerdoel met betrekking tot het uitvoeren van de kernelementen en beschrijf indien mogelijk wat er nodig is om dit leerdoel te bereiken.

Blijf tijdens het analyseren bij het gedrag dat op de beelden zichtbaar is!

### 3.6. Het inbrengen van een fragment tijdens supervisie

Er zijn meerdere manieren waarop kan worden vastgelegd wie wanneer een fragment inbrengt tijdens de supervisie. Zo kan er een roulerend systeem worden opgezet zodat iedereen een keer aan de beurt komt of kan de agenda voor een langere tijd gevuld worden door de professionals zelf zodat ze hier bijtijds van op de hoogte zijn. Een andere mogelijkheid is om de professionals na elke videofeedbacksessie te vragen wie er de volgende keer een fragment wil inbrengen.

### 3.7 Reflectie op beelden tijdens supervisie

Bij het houden van een supervisie met videofeedback dient de focus te liggen op dat wat goed gaat, geslaagde momenten vormen het uitgangspunt. Op basis van dat wat goed gaat, kan worden gekeken hoe dit vaker ingezet of uitgebreid kan worden en op welk gebied de professional zich nog kan ontwikkelen. Het stellen van open vragen die leiden tot reflectie is hierbij essentieel. Het is de taak van de supervisor om te zorgen voor een veilige leeromgeving. Het maken van afspraken waarop feedback wordt gegeven en het op een goede manier toe leiden tot reflectie draagt daaraan bij. Feedback heeft in vrijwel alle gevallen een duidelijke opbouw: er wordt gestart met wat er goed gaat en waar de sterke punten liggen, waarna wordt gekeken waar de puntjes op de i kunnen. *“Er moet een balans in zitten. Want als je alleen maar positieve feedback geeft, komen mensen ook niet verder. Maar als je alleen maar negatieve feedback geeft, komen mensen ook niet verder [...] We zeggen vaak: het is vijf goede dingen tegenover één advies of één tip of één ander ding. En zolang die balans erin zit, gaat het goed”* (Supervisor individuele training).

Gemiddeld zijn er rond de 6 tot 8 deelnemers aan een supervisiebijeenkomst. Het bespreken van 1 fragment duurt gemiddeld driekwartier tot een uur. Het is dus belangrijk goed de tijd in de gaten te houden. Het is handig om vooraf te bespreken wie een video-opname inbrengt. Hieronder staat uitgewerkt hoe een video-opname tijdens een bijeenkomst kan worden besproken:

Als eerste wordt het gekozen fragment door de inbrenger toegelicht. De volgende vragen worden hierbij beantwoord:

- Welk kernelement of welke kernelementen wil de professional of supervisor analyseren?<sup>e</sup>
- Wat is er gefilmd en waarom heeft de professional of supervisor voor dit fragment gekozen?

Daarna worden de video-opnames bekeken met behulp van het reflectie instrument. De volgende vragen worden door de inbrenger, supervisor en (indien van toepassing) collega's beantwoord:

- Welk gedrag is zichtbaar?
  - Hoort dat bij het gekozen kernelement van de interventie?
  - Wat is het effect?
- Wat gaat goed?

De supervisor kan ter verdieping de volgende vragen stellen aan de professional:

- Wat zie je op de beelden?
- Wat gebeurde er concreet?
- Wat zag je?
- Wat dacht je?
- Wat voelde je?
- Wat deed je?
- Wat was het effect?

---

<sup>e</sup> Professionals kunnen de behoefte hebben om een casus te willen bespreken in plaats van een kernelement te analyseren. Het is belangrijk om dan met de professional duidelijk te krijgen met welke kernelementen er juist bij die casus vooruitgang geboekt kan worden en die kernelementen te selecteren voor de videofeedback.



Probeer als supervisor met het team steeds kleine stukjes van het fragment te analyseren. Zet de video telkens op pauze wanneer er bepaalde gedragsindicatoren in beeld zijn en bespreek ze en het effect daarvan.

Vervolgens wordt besproken hoe dat wat goed gaat, uitgebreid kan worden. De supervisor kan de volgende vragen aan de professional stellen:

- Hoe zou je dat wat goed gaat kunnen uitbreiden?
- Wat zou je vaker kunnen toepassen?
- Wat heb je nodig om dit te kunnen doen?
- Welke oplossingen of manieren zijn er om gebruik te maken van deze ontdekking?
- Wat zijn de concrete stappen?

Eindig als supervisor ten slotte altijd met een positief punt, iets dat goed ging. En sluit af door de bijeenkomst nog eens samen te vatten. De volgende vragen zijn hierbij van belang:

- Wat heb je vandaag geleerd? Wat neem je mee en wat ga je vaker doen?
- Waaraan merken of zien jouw collega's en/of jongeren/gezinnen dit?
- Indien nodig: afspraken maken voor de volgende keer.

### 3.7.1 Aandachtspunten voor feedback

Bij het geven van feedback, benadert de supervisor de professional of benaderen professionals elkaar eigenlijk op dezelfde manier als zij jongeren en/of gezinnen benaderen. Benadruk en bekrachtig dat wat goed gaat en zoek naar kansen om iets te oefenen. Stel vragen en probeer de persoon zelf aan het denken te zetten. Daarnaast zijn een aantal algemene aandachtspunten van belang bij het geven van feedback, dit zijn:

Concreet: Geef feedback op specifiek gedrag, maak de feedback zo concreet mogelijk.

Gedrag: Beschrijf gedrag neutraal, zonder waardeoordeel. Richt de feedback op gedrag waar de persoon in kwestie iets aan kan veranderen.

Effect: Beschrijf altijd het effect van het concrete gedrag.

Hier-en-nu: Blijf in het hier-en-nu: houd de feedback bij de situatie op de beelden.

Check: Controleer of de persoon in kwestie de feedback heeft begrepen. Let er daarbij op hoe die persoon de feedback verwerkt.

Benoem: Benoem op neutrale toon eventuele tegenstellingen tussen jou als geveer van feedback en de ontvanger van de feedback

Help: Goede feedback bevat geen waardeoordeel. Een mening mag worden gegeven, maar doe dit op een constructieve manier.

## 4. Supervisie met rollenspellen<sup>f</sup>

### 4.1. Doel van werken met rollenspellen tijdens supervisie

Rollenspellen zijn een veelgebruikte manier om te oefenen met nieuw gedrag. “[Omdat] mensen niet alleen maar leren door het lezen en de theorie te begrijpen. En het is niet alleen maar leren door het zien, maar het is ook leren door het doen.” (Opleider systeeminterventie).

Door een rollenspel ervaart de professional direct het effect van zijn of haar eigen handelen. Rollenspellen zorgen ervoor dat er ingeleefd kan worden in de cliënt, dat professionals voorbereid zijn om de uitvoering met de cliënt te doen en dat deelnemers van elkaar leren. Er zit ook een belangrijk aspect van modeling<sup>g</sup> in rollenspellen. Zeker wanneer de supervisor in het rollenspel de rol van de professional op zich neemt. Het gaat er daarbij niet om dat de supervisor de rol perfect uitvoert. Juist door verschillende aanpakken te laten zien en het effect daarvan te ervaren en bespreken, vindt er een gezamenlijk leerproces plaats.

---

<sup>f</sup> De informatie in dit stuk is ten delen gebaseerd op Ouwehand (1994), zie bronvermelding nummer 9.

<sup>g</sup> Modeling is observationeel leren. Door iemand anders bepaald gedrag of een bepaalde houding voor te zien doen, kan geleerd worden hoe dit gedrag / deze houding zelf in te zetten.

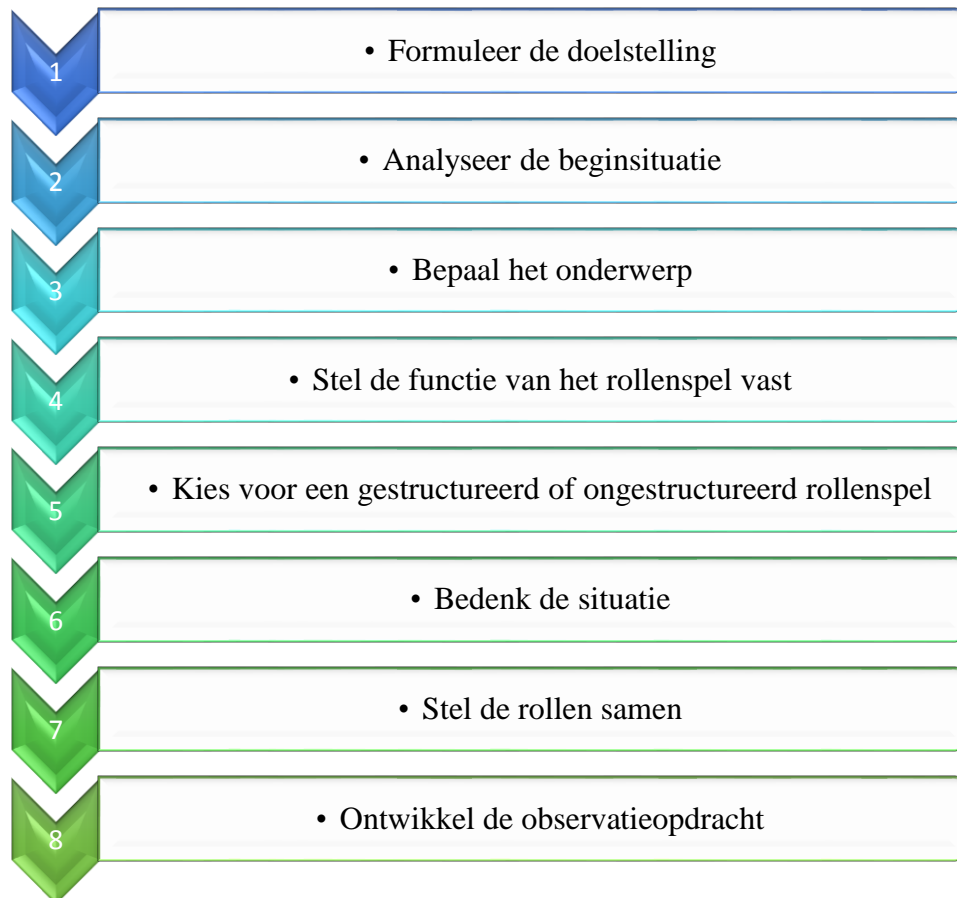
## 4.2. Het ontwikkelen van rollenspellen

Er zijn een aantal criteria voor een goed rollenspel:

Een goed rollenspel:

1. Heeft een concrete en heldere doelstelling,
2. Sluit aan bij de kennis en ervaring van de deelnemers,
3. Is beperkt in het aantal rollen,
4. Heeft een observatie opdracht voor niet-deelnemers aan het rollenspel.

Het is belangrijk om de inzet van het rollenspel goed te plannen en uit te denken. Er zijn acht stappen die gezet moeten worden in de ontwikkeling van een rollenspel. Hieronder staan deze stappen schematisch weergegeven waarna ze nader worden toegelicht.



Figuur 1. Stappen in het ontwikkelen van een rollenspel.<sup>9</sup>

### Stap 1. Formuleer de doelstelling

De doelstelling van het rollenspel zoals beschreven in deze leidraad, is het concreet oefenen met het inzetten van het kernelement uit de videofeedback bespreking. Het is belangrijk dat deze doelstelling helder is voor alle deelnemers. Na de videofeedback bespreking van het geselecteerde kernelement wordt er direct overgegaan op het rollenspel.

### Stap 2. Analyseer de beginsituatie

De beginsituatie van de deelnemers van het rollenspel is belangrijk om de inzet ervan goed te kunnen bepalen. Wanneer de deelnemers voor het eerst een rollenspel uitvoeren is het bijvoorbeeld goed om te benoemen dat het mogelijk onwennig kan zijn en dat het er niet om gaat een rol perfect uit te voeren. Ook de wijze van feedback geven kan de eerste keer wat centraler worden besproken.

### Stap 3. Bepaal het onderwerp

Het kernelement dat wordt gekozen om in te brengen tijdens het rollenspel is hetzelfde kernelement waarover de videofeedback is gegeven. Zie hoofdstuk 3 paragraaf 3.4 voor het selecteren van dat fragment.

### Stap 4. Stel de functie van het rollenspel vast

De functie van het rollenspel aan de hand van videobeelden is het (opnieuw) toepassen van het kernelement. Het moet duidelijk zijn voor de deelnemers wat de functie is van het rollenspel zodat er ook duidelijk is hoe er naar het geoefende gedrag gekeken moet worden.

### Stap 5. Kies voor een gestructureerd of ongestructureerd rollenspel

In een ongestructureerd rollenspel wordt aan de hand van de inbreng van de deelnemers tijdens de bijeenkomst zelf het rollenspel samengesteld. In het geval van een rollenspel naar aanleiding van een videofeedback bespreking, is er sprake van een gestructureerd rollenspel. De algemene situatie en de rollen zijn hierin al vastgesteld (aan de hand van de video opname).

### Stap 6. Bedenk de situatie

Gezien het rollenspel volgt op een videofeedback bespreking, is de situatie in het videofragment de eerste uitgangssituatie. Uiteraard is het goed mogelijk om daarnaast of in plaats daarvan een situatie te bedenken waarin het kernelement ook aan bod kan komen. Het is belangrijk dat de geschetste situatie in elk geval aansluit bij de kennis en ervaring van de deelnemers en dat het een speelbare situatie moet zijn. Voor het succesvol toepassen van rollenspellen is het belangrijk om het klein te houden, dus echt een selectief stuk uit te spelen.

### Stap 7. Stel de rollen samen

De rollen die voorkomen in het rollenspel kunnen gebaseerd zijn op de personages uit het videofragment. Over het algemeen wordt aangenomen dat vier rollen in één rollenspel hanteerbaar zijn.

### Stap 8. Ontwikkel de observatieopdracht

Het is de bedoeling dat de niet-spelers aan de hand van de observatie-opdracht het rollenspel geconcentreerd kunnen volgen en dat ze gericht met elkaar kunnen reflecteren op het rollenspel. In de observatie-opdracht wordt daarom gebruik gemaakt van een reflectie instrument. Wanneer er geen reflectie instrument aanwezig is, volg dan de stappen in de leidraad 'Het ontwikkelen van een reflectie instrument'<sup>2</sup>. In paragraaf 4.4 wordt verder ingegaan op de verdeling van taken met betrekking tot de observatieopdracht.

## 4.3. Voorbereiden van rollenspellen

Het is prettig voor zowel de deelnemers als de supervisor om een vliegende start te kunnen maken met het rollenspel. Daartoe neem de supervisor de volgende stappen:

1. Richt de ruimte zodanig in dat alle deelnemers het rollenspel kunnen zien en er genoeg beweegruimte is voor het uitspelen van het rollenspel,
2. Schrijf de instructie (gebaseerd op stap 1-8 uit paragraaf 4.2.) van het rollenspel op een flipover. Het is prettig voor de deelnemers om terug te kunnen kijken op de flipover naar het overzicht van het gehele rollenspel en de procedure.

#### 4.4. Het introduceren van rollenspellen

Wanneer de deelnemers voor het eerst een rollenspel spelen, is het noodzakelijk hier even bij stil te staan (zie stap 2 in paragraaf 4.2). Vervolgens:

1. Loopt de supervisor met de deelnemers de instructie op de flipover door,
2. Worden de rollen verdeeld,
  - Soms kan het voor het gevoel van veiligheid van de deelnemer belangrijk zijn zelf zijn tegenspeler te kiezen.
  - Soms kan er voor worden gekozen eerst als supervisor de rol van de professional uit te voeren (model staan).
3. Worden de observanten geïnstrueerd,
  - De observanten kijken met behulp van het reflectie instrument naar de uitvoering van het kernelement. Er kan eventueel een verdeling worden gemaakt tussen observanten die specifiek kijken hoe het kernelement wordt ingezet, observanten die kijken wat het effect op de tegenspelers is en observanten die kijken of er ook andere kernelementen aan bod komen.
4. Bereiden de spelers van het rollenspel en de observanten zich kort voor.

#### 4.5. Uitvoeren van rollenspellen

Zodra de deelnemers klaar zijn met de voorbereiding, kan de uitvoering van het rollenspel beginnen.

##### *Geven van de instructie*

De supervisor wijst de deelnemers de plek die ze moeten innemen en schetst nog eenmaal kort de situatie die wordt gespeeld. De supervisor geeft daarna aan hoe lang het rollenspel maximaal duurt en bespreekt de regels ten aanzien van onderbrekingen.

Onderbrekingen van het rollenspel:

- Het rollenspel kan onderbroken worden door de spelers van het rollenspel zelf. Dit kan gebeuren wanneer de spelers het gevoel hebben dat ze vastlopen. Het is goed om afspraken te maken hoe vaak iemand een ‘time-out’ mag nemen.

- Het rollenspel kan onderbroken worden door de supervisor. De supervisor kan het rollenspel onderbreken wanneer de spelers zich niet aan de rollen houden of wanneer het spel uit de hand loopt. De supervisor onderbreekt dan het rollenspel en geeft aanwijzingen hoe verder te gaan.

#### *Start van het rollenspel*

De supervisor brengt met een duidelijke zin dan wel beweging het rollenspel op gang.

#### *Einde van het rollenspel*

Wanneer de afgesproken tijd om is, dan wel de doelstelling van het rollenspel is behaald, wordt het rollenspel gestopt. De supervisor moet een duidelijk stopteken geven, bijvoorbeeld door op te staan en te zeggen ‘stop maar’.

### 4.5 Reflectie op rollenspellen

Net als bij reflectie op video-opnames dient de focus bij rollenspellen te liggen op dat wat goed gaat en is het op een goede manier toe leiden tot reflectie erg belangrijk om een veilige sfeer te creëren. De reflectie op een rollenspel dient daarom een duidelijke opbouw te hebben: er wordt gestart met wat er goed gaat en waar de sterke punten liggen, waarna wordt gekeken waar de puntjes op de i kunnen.

Ook het rollenspel wordt met behulp van het reflectie instrument bekeken. Na het rollenspel worden de volgende stappen gevolgd:

1. De oefenaar wordt door de supervisor gevraagd hoe het was om het rollenspel te doen. Het is niet de bedoeling dat de professional feedback op zichzelf geeft,
2. Er wordt door de supervisor en/of collega's aangegeven welk gedrag zichtbaar was en of dat past bij het gekozen kernelement. Benoem eerst wat goed ging en vervolgens wat beter kan,
  - Wat zag je, met welk effect?
  - Wat zag je niet, met welk effect?

3. Geef één tip: wat kan de oefenaar anders doen?
  
4. Doe het rollenspel nog een keer
  - Start op een punt waar de tip uitgeprobeerd kan worden
  - Kijk of de oefenaar de tip toepast, anders rouleren van rollen
  - Stop het rollenspel zodra de tip succesvol is toegepast
    - o Herhaal het rollenspel maximaal 3x.
  
5. Bespreek de toepassing van de tip
  - Laat de oefenaar vertellen hoe het was om het nieuwe gedrag te oefenen en welk effect hij/zij merkte
  - Vraag tegenspeler en observanten naar het verschil: ‘Wat was er nu anders?’
  - Benoem het nieuwe gedrag (gebruik hiervoor het reflectie instrument) en het effect



## 5. Bronvermeldingen

De inhoud van deze leidraad is gebaseerd op kennis opgedaan in het project ‘Wie helpt de hulpverlener?’ en informatie vanuit Jeugdbescherming Regio Amsterdam (JBRA). Het project ‘Wie helpt de hulpverlener?’ was een samenwerkingsproject tussen het lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd van de Hogeschool van Amsterdam met Altra Onderwijs & Jeugdhulp en Spirit Jeugd & Opvoedhulp. Het project heeft een praktijkboek<sup>10</sup> en een toolkit<sup>8</sup> opgeleverd waarvan de inhoud is verwerkt in deze leidraad. Voor meer informatie over het project, zie [www.hva.nl/whdh](http://www.hva.nl/whdh). Bij JBRA is veel bestaande kennis aanwezig over het werken met video-opnames en rollenspellen binnen de supervisie. Deze kennis<sup>11-17</sup> is gebundeld en opgenomen in deze leidraad.

Hieronder staan de bronvermeldingen overeenkomstig de nummering in de tekst van deze leidraad.

1. Ruitenberg, I., Goense, P.B., Bekker, M., & de Jong, T. (2016). *Selecteren, opleiden en ondersteunen van supervisors*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam: Lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd.
2. Goense, P.B. & Ruitenberg, I. (2016). *Het ontwikkelen van een reflectie instrument*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam: Lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd.
3. Goense, P.B., Assink, M., Stams, G.J.J.M., Boendermaker, L., & Hoeve, M. (2016). *Making ‘What Works’ Work: A meta-analytic study of the effect of treatment integrity on outcomes of evidence-based interventions for juveniles with antisocial behavior*. Manuscript provisionally accepted for publication.
4. Tennyson, H.R. (2009). Reducing Juvenile Recidivism: A meta-analysis of Treatment Outcomes. *School of professional Psychology. Paper 109*.
5. Lipsey, M. W. (2009). The primary factors that characterize effective interventions with juvenile offenders: a meta analytic overview. *Victims and offenders*, 4, 124-147.
6. Goense, P.B., Boendermaker, L., & van Yperen, T. (2015). Support Systems for Treatment Integrity. *Research on Social Work Practice*, 1-5.

7. Goense, P.B., Boendermaker, L., & van Yperen, T. (2016). *Measuring Treatment Integrity: Use of and experiences with measurements in routine youth care practice settings*. Manuscript submitted for publication.
8. Goense, P.B., & Ruitenbergh, I. (2015). *Toolkit Videofeedback in de Zorg voor Jeugd*. Delft: Eburon.
9. Ouwehand, W.H. (1994). *Omgaan met rollenspellen*. 's-Gravenhage: Delwel.
10. Goense, P. B., Pronk, S., Boendermaker, L., Bakker, R., Ruitenbergh, I., & Bertling, L. (2015). *Leren op de werkvloer. Organisatie en inhoud van leren op de werkvloer*. Delft: Eburon.
11. Jeugdbescherming Regio Amsterdam (z.j.). *Checklist feedback geven*. Amsterdam: Jeugdbescherming Regio Amsterdam.
12. Jeugdbescherming Regio Amsterdam (april 2016). *GGWiki*. Geraadpleegd op [ggw-wiki.wikispaces.com](http://ggw-wiki.wikispaces.com)
13. Jeugdbescherming Regio Amsterdam (2016). *Beschrijving Opbouw portfolio Junioren tijdens Leerlijn nieuwe medewerkers en FFPS opleiding*. Amsterdam: Jeugdbescherming Regio Amsterdam.
14. Arslan, G. (2015). *Video-based reflection intervention of team managers working at Youth Care Amsterdam Area evaluated*. (Master's thesis, Vrije Universiteit Amsterdam, Amsterdam).
15. Jeugdbescherming Regio Amsterdam (2015). *Concept Functieprofiel Senior-Gezinsmanager Concept. Versie 24-11-2015*. Amsterdam: Jeugdbescherming Regio Amsterdam.
16. Belderbos, J. (z.j.). *Trainershandleiding begeleiden rollenspel met successpiraal*. Amsterdam: Jeugdbescherming Regio Amsterdam.
17. Bootsman, P. (in progress). *Bevordering van de programmatrouw binnen Jeugdbescherming regio Amsterdam*. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.

## Bijlage Colofon

De leidraad is ontwikkeld door het lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd in samenwerking met Altra Onderwijs & Jeugdhulp, Jeugdbescherming Regio Amsterdam en Spirit Jeugd & Opvoedhulp. De leidraad is onderdeel van het project ‘Effectieve Reflectie: handvat voor kwaliteitsbewaking in de zorg voor jeugd’ en mede mogelijk gemaakt door ZonMw.

De totstandkoming van deze leidraad was niet mogelijk geweest zonder de inzet van alle betrokkenen binnen het project ‘Effectieve Reflectie: handvat voor kwaliteitsbewaking in de zorg voor jeugd’. Hierbij een extra dankbetuiging voor de bijdrage van Mirjam Bekker en Titia de Jong.

### AUTEURS:

Pauline Goense & Inge Ruitenber

©2016 Hogeschool van Amsterdam.

Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Lectoraat kwaliteit en effectiviteit in de zorg voor jeugd  
Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie  
Faculteit Maatschappij en Recht / Hogeschool van Amsterdam  
Wibautstraat 5a / Postbus 1025 / 1000 BA Amsterdam  
Website: [www.hva.nl/jeugdzorg](http://www.hva.nl/jeugdzorg)

