

## SAMEN IN GESPREK...

### STAP 1: VOORBEREIDING

Bespreek met je cliënt dat je graag wilt leren over hoe jullie samenwerking gaat: wat gaat er goed en wat kan er beter?

Ter voorbereiding kunnen jullie ieder voor zich alvast stilstaan bij wat je zou willen bespreken tijdens het Samenleergesprek.

Overleg daarna met elkaar wat voor ieder belangrijke bespreekpunten zijn en maak de keuze wat jullie in het Samenleergesprek bespreken. De onderwerpkaarten kunnen hierbij helpen.

### STAP 2: IN GESPREK

Vraag per onderwerp door met behulp van open vragen. Open vragen beginnen met met wat, wie, welke, waar, hoe, waarom of in hoeverre.

Vraag naar voorbeelden om te concretiseren.

De volgende vragen helpen om duidelijk te krijgen waar het onderwerp over gaat (vraag A) en waarom een bepaald onderwerp belangrijk voor iemand is (vragen B en C):

- › A. *Wat gebeurde er in het begeleidingsgesprek?*
- › B. *Wat deed dit met mij?*
- › C. *Waarom is dit belangrijk voor mij?*

### STAP 3: ACTIES

Bepaal samen wat je doet met de inzichten uit het Samenleergesprek:

- Wat willen we zo houden of veranderen?
- Wat is daarvoor nodig?
- Wie gaat wat doen?



HAN UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES

Mede mogelijk gemaakt door ZonMw.  
Met dank aan Scalabor en STERKplaats Nijmegen  
voor hun bijdrage aan de doorontwikkeling van  
de Samenleerwijzer.

# SAMEN LEER WIJZER

MET ELKAAR IN GESPREK  
OVER SAMENWERKING



MECHTELD LENGKEEK  
& LINEKE VAN HAL

Versie juni 2023

## WAAROM EEN SAMENLEERGESPREK?

De werkrelatie tussen professional en cliënt<sup>1</sup> is bepalend voor de kwaliteit van de dienstverlening. Het is dan ook belangrijk om regelmatig met elkaar stil staan bij hoe de samenwerking ervaren wordt. In de waan van dag wordt hier niet altijd tijd en ruimte voor genomen.

*"Het feit dat ik nooit met de [cliënt] bespreek: "Hoe vond jij het gaan?"  
En als ik het niet hoor, dan is het er niet." (citaat professional)<sup>2</sup>*

Het met elkaar in gesprek gaan over de ervaren samenwerking is niet vanzelfsprekend. Cliënten ervaren veelal een afhankelijkheid in de werkrelatie met professionals waardoor zij zich minder vrij voelen om hun ervaringen en behoeften te delen. Professionals benoemen dat zij zich handelingsverlegen kunnen voelen in het vragen naar hoe cliënten de samenwerking met hen ervaren. Op basis van deze signalen is de Samenleerwijzer ontstaan: een handreiking om op gelijkwaardige wijze in gesprek te gaan over de aard en kwaliteit van (begeleidings)gesprekken.

Tijdens Samenleergesprekken krijgt het samenwerken gericht aandacht. Onderstaande citaten illustreren hoe deze gesprekken bij kunnen dragen aan de kwaliteit van de werkrelatie.

*"Mijn [professional] heeft laten zien dat ze zich kwetsbaar durft op te stellen. Ik heb bewondering dat ze dat in die positie doet. Ik denk dat het veel makkelijk voor haar zou zijn als ze dat niet zou doen en aan regels refereert. De band tussen mij en de klantmanager is er op een positieve manier door gegroeid." (citaat cliënt)*

*"De [professional] gaf aan dat dit [ingebrachte punt] een goed punt was. Ze schrijft de punten op. Ze laat zo zien dat feedback niet negatief is. Ze [professional] gaf aan dat ze dit ook weer kan gebruiken in andere gesprekken." (citaat cliënt)*

*"Ik merk in vervolggesprekken, dat mensen wat meer durven te zeggen wat ze denken. Makkelijker durven uit te spreken als ze iets niet goed begrijpen. Dat ze je makkelijk weten te vinden bij vragen. Kwetsbaarheid weten te tonen, zorgt ervoor dat ze [cliënten] sneller denken: "misschien kan ze wel meedenken." (citaat professional)*

Voor meer informatie over hoe de Samenleerwijzer tot stand is gekomen, kijk op: [www.han.nl/projecten/2018/van-kijken-naar-zien](http://www.han.nl/projecten/2018/van-kijken-naar-zien)



<sup>1</sup> Met 'cliënt' bedoelen we degene die ondersteuning van een professional ontvangt. In plaats daarvan kan ook inwoner, werkzoekende, kandidaat gelezen worden.

<sup>2</sup> De gebruikte citaten komen uit: Van Hal, L. & Lengkeek, M. (2021). Al ziende leren: Procesevaluatie actieertraject 'Van Kijken naar Zien.' Nijmegen: HAN University of Applied Sciences.

## EEN SAMENLEERGESPREK: HOE WERKT HET?

Door regelmatig een Samenleergesprek te plannen neem je de rust en tijd om samen stil te staan bij hoe jullie samenwerking in de (reguliere) begeleidingsgesprekken verloopt.



### Veiligheid creëren

In de werkrelatie tussen professional en cliënt is sprake van een ongelijke machtsverhouding. Daarom is het van belang om te bespreken wat jullie beiden nodig hebben om je veilig te voelen in het gesprek. Ook als het moeilijk is of gevoelig ligt.



### Luisteren en begrijpen

Allebei jullie ervaringen en behoeften zijn belangrijk. Als je luistert naar elkaar met de intentie de ander te willen begrijpen vanuit zijn of haar perspectief, zul je minder snel oordelen.



Jullie kunnen het tijdens het Samenleergesprek hebben over:

- › Wat ieder van jullie **belangrijk** vindt in samenwerking
- › **Positieve** dingen die jullie graag willen behouden in jullie samenwerking
- › Dingen die jullie willen **veranderen** in jullie samenwerking



### Gesprekskaarten

Ter ondersteuning van het gesprek kun je gebruik maken van zes kaarten.

› 3 Gesprekskaarten: Voorbereiding, In gesprek en Acties. Deze gesprekskaarten kun je gebruiken om het Samenleergesprek samen stapsgewijs te doorlopen.

› 3 Onderwerpkaarten: Onze verbinding, Onze aanpak, en Onze resultaten.

Deze onderwerpkaarten kun je gebruiken om gespreksonderwerpen te kiezen. Het is **niet nodig** om alle kaarten te bespreken. **Kies** die onderwerpen waar jullie over willen praten.

De afbeelding en vraag op de voorkant van de onderwerpkaarten kan uitnodigen tot gesprek. De vragen op de achterkant kun je gebruiken om specifiek op het onderwerp in te gaan.

