

Reflectie op hulpverleningsgesprekken

Binnen veel methodieken van Spirit is het hebben van hulpverleningsgesprekken een essentieel onderdeel. Dit is het moment waarop hulpverlener en jongere een gesprek hebben om elkaar te leren kennen, om te werken aan hun werkrelatie en vertrouwensband, om te luisteren en aan te sluiten bij de jongere en om samen te werken aan de gestelde doelen. Een hulpverlener met zo'n 'presente' houding is cruciaal voor de werkwijze van Spirit.

Reflecteren op jouw hulpverlening is noodzakelijk om te leren van je eigen praktijk en ook te leren van anderen. Zo kun je de kwaliteit van het werk verder ontwikkelen. Reflecteren op dit type één-op-één gesprekken wordt vaak gedaan door er met collega's over in gesprek te gaan. Specifieker is om een (video-)opname te maken en terug te kijken naar wat er werkelijk is gebeurd. Spirit heeft daarom het instrument 'reflectie op hulpverleningsgesprekken' ontwikkeld, met als doel te reflecteren op de kwaliteit van de gesprekken.

Het instrument kan op verschillende manieren worden gebruikt. Het belangrijkste is dat het ingezet wordt om concreet en doelgericht te reflecteren en leren. Zo kan het zijn dat jij als hulpverlener aan de hand van het instrument zelf terug kijkt op het verloop van een hulpverleningsgesprek, of dat jij aan de hand van het instrument samen met collega's of een supervisor terugkijkt op de situatie. Bij de laatste variant heeft het de voorkeur om video-opnames te gebruiken.

Het instrument bestaat uit drie onderdelen:

1. Werkrelatie
2. Inzetten van interventies en technieken
3. Doelgericht werken/ structuur

Deze drie onderdelen bevatten twaalf factoren die bijdragen aan een kwalitatief goed hulpverleningsgesprek. Afhankelijk van het doel van het gesprek zet je onderstaande factoren in tijdens het gesprek. Het kan zijn dat niet bij elk gesprek alle factoren aan de orde komen. Het instrument dient als leidraad om met elkaar in gesprek te gaan, bijvoorbeeld tijdens supervisie. Hierbij is ruimte voor reflectie, feedback en het oefenen van situaties. De twaalf factoren worden gescoord op een 9-puntsschaal. Er wordt gekeken in welke mate de verschillende onderdelen van een mentorgesprek aanwezig zijn waarbij een score 1 gelijk staat aan niet aanwezig en een score 9 gelijk staat aan volledig aanwezig.

Leidraad voor kwalitatief goede hulpverleningsgesprekken

Hulpverlener

Jongere

Supervisor

Filmnummer

Datum

1: niet aanwezig t/m 9: volledig aanwezig

Werkrelatie

1. Hulpverlener maakt contact, luistert en is geduldig

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Heeft een actief luisterende houding (open houding, kijkt aan, vriendelijke intonatie/gezichtsexpressie, luistergeluiden: hm hm, ja knikken/zeggen, herhalen)
- Neemt tijd voor het gesprek en heeft zijn volledige aandacht erbij (blijft bij het onderwerp van het gesprek)
- Praat rustig en duidelijk
- Laat stiltes vallen
- Vat samen

2. Hulpverlener is betrokken en empathisch

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Vraagt naar verschillende leefgebieden d.m.v. open vragen
- Vraagt door op ervaringen, gedachten en gevoelens d.m.v. open vragen
- Reageert op en leeft mee met wat de jongere vertelt
- Benoemt emoties en gedrag (bv. 'je klinkt verdrietig/boos' of 'is zie aan je dat je blij bang bent')
- Toont begrip (bv. 'ik snap/begrijp dat ..' of 'dat moet zwaar zijn geweest')
- Toont gepaste emoties die aansluiten bij die van de jongere
- Geeft erkenning voor emoties en gedachten (bv. 'het is niet gek dat je je zo voelt')

3. Hulpverlener sluit aan bij de jongere

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Stemt houding, toon en taalgebruik af op de jongere
- Start luchtig door over koetjes en kalfjes te praten ('chit-chat')
- Gebruikt humor
- Stelt vragen om inzicht te krijgen in perspectief van de jongere
- Praat vanuit de belevingswereld van de jongere (door dit bv. in een voorbeeldsituatie te gebruiken)
- Sluit aan bij de behoefte van de jongere (bv. vraagt naar wat jongere wil in het gesprek of benoemt wat hij/zij graag wil)
- Checkt of de jongere begrijpt wat de hulpverlener zegt
- Verheldert als iets niet duidelijk is

4. Hulpverlener is duidelijk voorspelbaar en consistent

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Is duidelijk over de wederzijdse verwachtingen in het gesprek en benoemt deze
- Is consistent in uitspraken (herhaalt bv. iets wat eerder gezegd is, weersprekt eerdere beweringen niet)
- Is open over consequenties en hanteert deze consequent
- Is transparant over welke informatie met wie wordt gedeeld

5. Hulpverlener is open en acceptierend

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Veroordeelt / beschuldigt niet
- Laat geen teleurstelling in de jongere blijken
- Relatieveert (d.m.v. bijvoorbeeld humor)

6. Hulpverlener is een rolmodel

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Is optimistisch en straalt vertrouwen uit (doet positieve uitspraken over toekomst en spreekt vertrouwen uit)
- Benoemt ervaringen of voorbeelden uit eigen leven
- Laat pro-sociale waarden zien (op tijd komen, verzorgd uiterlijk, niet roken in bijzijn van jongere etc.)

Interventie/ techniek

7. Hulpverlener geeft feedback

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Benoemt voor- en nadelen van gedrag en de consequenties ervan
- Geeft feedback op het gedrag, niet op de jongere als persoon
- Geeft oprechte complimenten

8. Hulpverlener geeft inzicht in gevoelens, gedachten en gedrag (bv. 5G-gesprek)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Stelt vragen over gedachten en gevoelens die leiden tot gedrag
- Stelt vragen over gevolgen en consequenties van gedrag
- Benoemt patronen in gedachten, gevoelens en gedrag
- Stelt vragen over alternatieven voor gedrag

9. Oefent alternatief positief gedrag met jongere

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Schetst de situatie die geoefend gaat / kan worden
- Geeft heldere uitleg over (doel van) de oefening
- Enthousiasmeert de jongere om de oefening te doen
- Geeft ruimte aan de jongere voor het opdoen van eigen ervaringen
- Kijkt samen met de jongere terug op de oefening en wat hij/zij ervan geleerd heeft

10. Hulpverlener gebruikt motiverende gespreksvoering

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Verkent voor- en nadelen van huidige en gewenste situatie
- Benoemt de eigen verantwoordelijkheid van de jongere voor ontwikkelproces
- Laat jongere zelf tot inzicht komen (kan op verschillende manieren)
- Veert mee bij weerstand: verplaatst in standpunt jongere en herhaalt argumenten

11. Hulpverlener werkt oplossingsgericht

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Focust op oplossingen en sterke kanten van de jongere
- Stelt wensvragen
- Stelt schaalvragen
- Vraagt naar / benoemt eerdere successen en ideeën van de jongere
- Geeft complimenten / heeft positieve aandacht voor successen
- Spreekt vertrouwen uit
- Concretiseert plannen in kleine stappen

Structuur/ doelgerichtheid

12. Hulpverlener werkt doelgericht

1 2 3 4 5 6 7 8 9

- Stelt bij start van gesprek samen het doel vast
- Komt terug op eerder gestelde doelen
- Stelt doelgerichte vragen
- Leidt de jongere terug naar doel wanneer hij/zij afdwaalt
- Stelt samen concrete acties / plannen op