

ONDERZOEK NAAR DE EFFECTEN VAN SPIEGELBIJEENKOMSTEN

uitgevoerd door studenten van de Universiteit voor Humanistiek (1) in 2022

Samenvatting

Inleiding

In de tweede helft van 2022 hebben zeven studenten van de Universiteit voor Humanistiek (Utrecht) onderzoek gedaan naar de impact van de methode spiegelbijeenkomst op medewerkers van Domus Magnus (2). Het onderzoek vond plaats op verzoek van De Xpeditie (3).

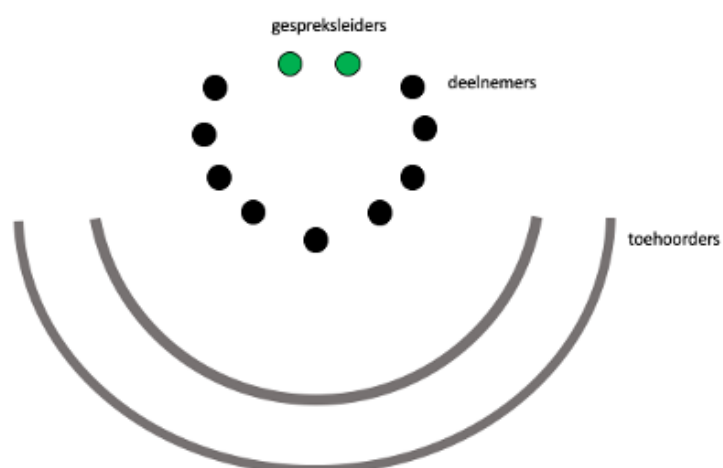
De Xpeditie heeft in opdracht van Domus Magnus (op twee na) alle 17 locaties een spiegelbijeenkomst georganiseerd en begeleid. Tijdens deze spiegelbijeenkomsten vertelden bewoners en/of verwanten over hun ervaringen met het wonen op de betreffende locatie: hoe ervaren zij dat? Wat gaat daarbij goed en waar is verbetering mogelijk? Deze gesprekken werden begeleid door getrainde gespreksleiders. Rondom de bewoners/verwanten zaten de medewerkers van de locatie: zij luisterden en mochten zich niet met het gesprek bemoeien. *Zie ook de afbeelding.* >>

De onderzoeksvragen:

1. Hoe ervaren de zorgverleners (4) het bijwonen van een spiegelbijeenkomst?
2. Welke inzichten biedt het bijwonen van een spiegelbijeenkomst de zorgverlener en welke invloed heeft dit op het werk?
3. Wat heeft geholpen om aan de slag te gaan met de feedback zoals die uit de spiegelbijeenkomst naar voren kwam?

Diepte-interviews

Bij elf zorgverleners op twee locaties van Domus zijn diepte-interviews afgenomen. De zorgverleners zijn als toehoorders aanwezig geweest bij minimaal één spiegelbijeenkomst. De zorgverleners hadden verschillende functies namelijk; restaurantmedewerker, zorgmedewerker, welzijnsmedewerker en locatiemanager.



de Xpeditie

(1) De Universiteit voor Humanistiek is een onafhankelijke universiteit die zich laat inspireren door het humanisme. Hun onderzoek en onderwijs richt zich op vragen rondom zingeving, levensbeschouwing en de inrichting van een menswaardige samenleving. Voor meer informatie: <https://www.uvh.nl>

(2) Domus Magnus is een aanbieder van ouderenzorg. De organisatie heeft 17 locaties verspreid over Nederland. Voor meer informatie: <https://domusmagnus.com>

(3) De Xpeditie is een trainings- en adviesbureau en is onder andere gespecialiseerd in de methode spiegelbijeenkomsten. Voor meer informatie: www.dexpeditie.nl

(4) Met zorgverleners worden hier alle medewerkers die werkzaam zijn op locatie bedoeld.

RESULTATEN

1. De eerste onderzoeksvraag:

Hoe ervaren de zorgverleners het bijwonen van de spiegelbijeenkomst?

Over het algemeen hebben de zorgverleners een positief gevoel bij het bijwonen van de spiegelbijeenkomst. Bijvoorbeeld omdat ze het leerzaam vonden; omdat ze complimenten kregen en zich trots voelden en omdat ze ontdekten dat ze al best goed op de hoogte zijn van de ervaringen van de bewoners/verwanten.

“Ik heb niet echt hele nieuwe dingen gehoord. Maar dat vond ik voor mezelf ook een bevestiging van, ja, ik weet ook goed wat er speelt. Ja dat was ook fijn.”

Enkele zorgverleners gaven aan dat ze het fijn vonden dat hun leidinggevende ook als toehoorder aanwezig was.

“Het was wel bijzonder om gewoon zoveel complimenten te horen over de zorg, in het bijzijn van de leidinggevende. Ik voelde me trots op mezelf en op onze collega's.”

Luisteren naar feedback in deze setting was voor sommigen een moeilijke ervaring. Bijvoorbeeld omdat er negatieve feedback werd gegeven. Ook gaven enkele zorgverleners aan dat zij het lastig vonden dat ze niet mochten reageren.

“Ja ik vond het niet fijn, laten we het dan daar maar op houden. Het moeilijkste vond ik gewoon dat je er niet op mocht reageren.”

Meerdere zorgverleners gaven aan dat het lastig voor hen was dat ze niet mochten onderbreken. Bijvoorbeeld wanneer iets werd gezegd dat in hun ogen niet klopte.

“Ik vond het eigenlijk ook best wel een beetje moeilijk, want er werden natuurlijk dingen gezegd dat je denkt: ‘ja, maar dat is niet zo’, maar je mag niks zeggen.”



Tegelijkertijd viel het de zorgverleners op dat het wel degelijk iets oplevert als mensen de ruimte krijgen om hun verhaal te vertellen.

“Nou wat je merkt is dat mensen uiteindelijk meer gaan vertellen en meer de ruimte krijgen. Op het moment dat je halverwege het verhaal van iemand al inspringt en een vraag stelt of een antwoord geeft, dan kap je natuurlijk iemand ook af (...)”

RESULTATEN



2. De tweede onderzoeksvraag:

Welke inzichten biedt het bijwonen van een spiegelbijeenkomst de zorgverlener en welke invloed heeft dit op het werk?

Respondenten gaven aan dat zij praktische feedback hebben gekregen. Bijvoorbeeld: 'er komt veel lawaai uit de keuken', of: 'de tuin is moeilijk toegankelijk voor mensen met een rollator'. Daarnaast had de feedback van bewoners/verwanten betrekking op de relatie tussen zorgverlener en bewoner. Zo ervaren de bewoners de zorgverleners als lief en zorgzaam en rekening houdend met hun persoonlijke wensen.

De zorgverleners kregen een inkijkje in de belevingswereld van de bewoners en gaven aan dat ze daardoor beter begrijpen wat de bewoners graag willen en waarom. Ze hebben ervaren wat het betekent om écht goed te luisteren naar de bewoners!

“Nou, je leert luisteren door goed op te nemen wat de bewoner bedoelt. Ja, hoe moet ik dat zeggen? Wat iemand bedoelt, wat iemand zou willen. Of wat zij zouden willen zien. Dat je daar ook over nadentk.”

Een andere zorgverlener gaf aan dat hij zich meer bewust is van zijn neiging om zelf (of met collega's) verklaringen te zoeken (en dus in te vullen voor de bewoner).

“Dat ik er ook wel heel snel de neiging heb om te gaan verklaren of uit te leggen of mijn medewerkers te steunen. En dan helpt zo'n moment van een spiegelgesprek wel. Dan denk ik ook, wacht even, misschien moet ik daar even mee wachten. In eerste instantie even het verhaal uithoren.”

Respondenten werden zich -door het inleven in de bewoners (opnieuw) bewust van de invloed van hun werkzaamheden op de bewoners. Een zorgverlener benoemde dat als 'het besef' dat Domus Magnus het "thuis" is voor deze mensen.

“Het is meer en meer het besef dat dit hun woonomgeving is, dit is hun thuis. En, wij moeten zorgen dat ze zich hier thuis voelen (...) Ze moeten al iedere keer een stukje van hun leven inleveren. En afhankelijk zijn van anderen.”

RESULTATEN



Door te luisteren naar de ervaringen van de bewoners/verwanten, werd het opnieuw duidelijk voor zorgverleners wat hun manier van werken kan betekenen voor de bewoners.

“Wat ik dan meeneem is dat we sowieso goed moeten luisteren naar de wens en de behoefte van de bewoner en ook dat wij moeten weten en ons moeten blijven herinneren dat wij hier in dienst zijn van de bewoner. In zo’n spiegelgesprek zie je dat dan weer heel goed, vind ik. Daarin zie je dat heel sterk in terugkomen.”

Een zorgverlener gaf aan dat hij na de spiegelbijeenkomst meer aandacht heeft gekregen voor de bewoners en (nog beter) beseft dat ook ogenschijnlijk kleine dingen belangrijk kunnen zijn.

“Ik ben wel wat alerter, dan denk ik: ik loop even bij die langs, en dan even bij die langs. Ik vraag eventjes hoe het eten is geweest, of: alles oké is met de baas? Nou ja, dat soort dingen, dat je toch even net wat alerter bent en wat attenter naar die bewoners toe.”

Een nieuw inzicht dat door enkele zorgverleners werd genoemd, is het feit dat de bewoners de zorgverleners niet te veel tot last willen zijn en zich daarom niet altijd uitspreken.

“Omdat de werkdruk zo hoog is, dat ze soms ons niet tot last willen zijn en iets niet durven te vragen.”

Bewoners merken dat zorgverleners het druk hebben. Dat werd door sommige zorgverleners als confronterend ervaren.

“Toen dacht ik, oh... Dat is niet goed. Als zij zien dat wij het te druk hebben. Ik wil eigenlijk dat zij daar gewoon niks van merken.”

RESULTATEN

3. De derde onderzoeksvraag:

Wat heeft geholpen om aan de slag te gaan met de feedback zoals die uit de spiegelbijeenkomst naar voren kwam?

De intrinsieke motivatie van de zorgmedewerkers om de feedback van bewoners/verwanten serieus te nemen is een belangrijke voorwaarde om met de feedback aan de slag te gaan.

Daarnaast komt uit de interviews naar voren dat de locatiemanagers een belangrijke schakel zijn om bepaalde veranderingen mogelijk te maken. Zij hebben immers (meer) invloed op middelen en beleid dan medewerkers. Het is daarom van wezenlijk belang dat zij aanwezig zijn als toehoorder bij een spiegelbijeenkomst.

Uiteraard is er -vanwege beperkte beschikbaarheid van personeel en financiële middelen- een grens aan de mogelijkheid om gewenste veranderingen door te voeren.



CONCLUSIE

1. Hoe ervaren de zorgverleners het bijwonen van de spiegelbijeenkomst?

Als toehoorder deelnemen aan een spiegelbijeenkomst is door veel zorgverleners als positief en bijzonder ervaren, omdat het inzicht geeft in het perspectief van de bewoners. Dit inkijkje in de belevingswereld van de bewoners hielp de zorgverleners om een meer open houding aan te nemen. Het maakte hen ontvankelijk voor het oogpunt van de bewoners/verwanten.

Doordat de toehoorders niet mochten reageren en de ervaring zo goed mogelijk werd uitgediept door de onafhankelijke gespreksleiders, ontstond er ruimte waarin van de zorgverleners hun eigen oordeel konden uitstellen en zich openen voor de belevingswereld van de bewoner. Deze houding werd door sommige zorgverleners als lastig ervaren. Vooral als er negatieve feedback werd gegeven, bleek het uitstellen van de eigen reactie moeilijk.

Wanneer er ervaringen werden gedeeld en feedback werd gegeven over zaken die al bekend zijn bij de zorgverleners, werd dat door hen als prettig ervaren omdat het hen het gevoel gaf op de hoogte te zijn van wat er speelt bij de bewoners.

Daarnaast voelden de zorgverleners zich tijdens de spiegelbijeenkomst erkend in hun werk omdat zij veel complimenten kregen van de bewoners. Het feit dat leidinggevendenden aanwezig waren -die dit dus ook te horen kregen- droeg bij aan deze erkenning.

Confronterend voor de zorgverleners was dat ze tijdens de spiegelbijeenkomst hoorden dat de bewoners hen niet vragen om hulp, omdat ze zien dat ze het druk hebben. Dit is voor de zorgverleners niet in overeenstemming met de rolverdeling in de zorgrelatie: ze vinden dat zij rekening moeten houden met de bewoners en niet andersom.



CONCLUSIE

2. Welke inzichten biedt het bijwonen van een spiegelbijeenkomst de zorgverlener en welke invloed heeft dit op het werk?

De spiegelbijeenkomst bood de zorgverleners de gelegenheid de belevingswereld van bewoners te begrijpen. Het gaat dus niet alleen om te horen wat belangrijk is voor een bewoner, maar ook waarom dat belangrijk is.

De zorgverleners werden zich opnieuw bewust van hun invloed op het leven van de bewoners en geven aan dat ze daardoor meer aandacht hebben voor wat voor de bewoners van belang is. Een ander resultaat is dat zij minder geneigd zijn om zelf in te vullen wat de behoeften zijn van een bewoner. Men is zich dus meer bewust van de aannames die soms worden gedaan.

Daarnaast waren de inzichten uit de spiegelbijeenkomsten van praktische aard.

Al met al geven de inzichten de zorgmedewerkers handvatten om de zorg (nog meer) op maat te maken: toegesneden op de behoeften van de individuele bewoner.

3. Wat heeft geholpen om aan de slag te gaan met de feedback zoals die uit de spiegelbijeenkomst naar voren kwam?

Om aan de slag te gaan met de feedback bleek het van belang dat de zorgverlener die feedback serieus neemt. Dat houdt in dat de zorgverlener de feedback als waarheid van de ander kan zien en dit als uitgangspunt neemt. Als de zorgverlener dat kan en doet, motiveert dat om daadwerkelijke veranderingen aan te brengen.

Om op organisatieniveau aan de slag te gaan met de feedback is het relevant dat de leidinggevenden aanwezig waren als toehoorders van de spiegelbijeenkomst. Zij kunnen immers vaak (meer) invloed uitoefenen op beleid en de besteding van de beschikbare middelen binnen de organisatie dan de medewerkers.

Samenvattend concluderen de studenten:

“De impact van spiegelbijeenkomsten is op te delen in relationele impact en praktische impact. Ongeacht of de feedback positief of negatief is, heeft deze invloed op zowel de houding als de praktische werkzaamheden die in praktijk nauw met elkaar verweven zijn.

Zorgverleners geven aan dat spiegelbijeenkomsten blinde vlekken blootleggen, die zonder de ervaring van de bewoners niet aan het licht zouden zijn gekomen. Deze onthulling draagt bij aan het ‘zorg op maat maken’ voor de bewoners. De zorgverleners van Domus Magnus geven aan dat het voor hen belangrijk is om “de bewoner op één te zetten” en dat het belangrijk is om scherp te blijven op de eigen werkwijze. De spiegelbijeenkomst is voor deze doelen een functioneel instrument, omdat het bijdraagt aan de belevingswereld van de bewoner als uitgangspunt te laten gelden in de geleverde zorg.

Bovendien geven zorgverleners dat de spiegelbijeenkomsten voor herhaling vatbaar zijn. Uit deze bevindingen kan worden geconcludeerd dat de methode als inzichtelijk en nuttig worden ervaren.” (p.46 van de rapportage.)”

**Meer weten over het inzetten van spiegelbijeenkomsten?
Ga dan naar www.dexpeditie.nl**