

Proteion ontwerpt een *blended* traject Belevingsgerichte zorg

Je hoort steeds vaker over *blended* leren, een combinatie van online en face-to-face-activiteiten. Vaak wordt er een individuele e-learningmodule gecombineerd met een face-to-facetraining. Proteion heeft gewerkt aan een *blended* traject waarbij je optimaal gebruikmaakt van de mogelijkheden van *blended* leren om leren effectief te laten zijn. Daardoor leidt het direct tot een verandering in de praktijk. Aandacht voor 'transfer' van het geleerde is niet meer nodig, deze is al ingebouwd in het traject. In dit artikel beschrijven we het ontwerp en de stappen die we hebben gezet, ter inspiratie voor als je zelf aan de slag wilt.

Anette Beurskens en Joitske Hulsebosch

Blended leren voor optimale zorg en welzijn van de cliënt

Proteion is een zorginstelling in Noord- en Midden-Limburg en oostelijk Noord-Brabant met 3500 werknemers. Binnen het Proteion Leerhuis is er een sterke visie en overtuiging dat *blended* leren door zijn krachtige mix van leervormen een verandering op de werkplek kan faciliteren. Leren met directe invloed op de praktijk. *Blended* leren is tevens ideaal voor mensen die op onregelmatige tijden en/of veel individueel werken en weinig kans hebben om op de werkplek van elkaar te leren. Medewerkers kunnen veelal onafhankelijk van elkaar het leertraject volgen, maar ook op afstand met elkaar leren door bijvoorbeeld feedback te geven op een digitale casus. Een ander voordeel is dat er veel medewerkers tegelijk aan een traject mee kunnen doen.

Belevingsgerichte zorg is het thema van het *blended* leertraject dat Proteion ontwikkelde. Dit is een belangrijk thema, want Proteion wil een bijdrage leveren aan een goed en waardig leven van haar cliënten. Om zo optimaal mogelijk aan te sluiten bij hun leven, hun behoeften en wensen, is het belangrijk de cliënten zo goed mogelijk te kennen en te begrijpen. Een voorbeeld uit de praktijk: een mevrouw werd op een gegeven moment 's avonds heel onrustig en wilde alleen met kleding aan naar bed. Toen de medewerkers gingen

onderzoeken waar dit onbegrepen gedrag vandaan kwam, bleek dat mevrouw vroeger vroedvrouw was geweest. Ze was in haar fase van dementie terug in die tijd, toen ze ook met kleding aan sliep om snel te kunnen vertrekken als ze opgeroepen werd. Door dit inzicht konden de medewerkers aansluiten bij de behoefte van deze mevrouw en sliep mevrouw weer rustig; met haar kleren aan.

Zo'n eerste traject ontwerpen vereist een behoorlijke leercurve, zowel voor de ontwerpers als de organisatie. Het is echter voor Proteion een cruciale investering in een verandering in de praktijk: er wordt nog meer belevingsgerichte zorg geleverd, waardoor het welzijn van de cliënten toeneemt.

Kennis opdoen en tegelijkertijd aan de slag

Er is binnen het Leerhuis veel ervaring en routine in het ontwerpen en organiseren van face-to-facetraining, maar *blended* leren is een heel nieuw terrein. Het levert vragen op als: Hoe ontwerp je een *blended* leertraject? Wat doe je online en wat face-to-face? Welke tools gebruik je? Hoe motiveer je mensen om te starten en hoe houd je ze gemotiveerd?

Het idee was om een opleiding parallel te laten lopen met praktisch aan de slag gaan. Twee medewerkers van het Leerhuis hebben de leergang *Leren en*

veranderen met nieuwe media (Hulsebosch en Wagenaar, 2016) gevolgd, en zijn tegelijkertijd aan de slag gegaan met het ontwerp onder begeleiding van Ennuonline. Het ontwikkeltraject zou zes maanden duren, maar heeft uiteindelijk langer geduurd, in totaal bijna een jaar. De reden hiervoor is vooral de afstemming van het onderwerp van het traject met verantwoordelijken in de organisatie en het creëren van draagvlak voor de uitvoering. Ook kostte het ontwikkelen van de content, zoals de video's, documenten en online opdrachten, meer tijd dan voorzien.

De combinatie bleek een goede keuze: de leergang startte online met de groep deelnemers, waardoor je merkt wat het effect van online contact is. Je ervaart ook hoe belangrijk het is om deelnemers betrokken te houden door een bepaald ritme in de online activiteiten aan te brengen – online leren vraagt bijvoorbeeld meer discipline van de lerende zelf. De ervaringen uit de leergang kon het Leerhuis meteen in het eigen ontwerp verwerken.

Werken met het More than blended-model

De Leergang Ennuonline werkt vanuit het More than blended-model van Clive Shepherd. Dit model is ook gebruikt om het *blended* traject Belevingsgericht

LEERPRAKTIJK

werken vorm te geven. Specifiek voor dit model is dat het uitgaat van vier verschillende modaliteiten die je kunt mixen, dus niet alleen online en face-to-face-werkvormen (Shepherd, 2015). Deze vier modaliteiten zijn:

1. De sociale context (individueel - een-op-een - groep - community). Wat kunnen mensen het beste zelfstandig doen? Waar heeft een-op-een coaching meerwaarde? Waar kunnen ze veel van elkaar leren in groepen? Hoe groot moeten deze groepen zijn? Wanneer kunnen ze in grotere community's leren? Zijn dit bestaande community's of community's gestart speciaal voor dit doel?
2. Het medium (face-to-face, online, offline). Wat kun je het beste online doen? Wat moet echt face-to-face? Hoe ga je de overgangen van face-to-face naar online en vice versa faciliteren? Welke tools ga je online gebruiken? Ga je aan de slag met besloten of open media? Hoeveel verschillende tools wil je gebruiken? Wat is de leercurve voor deelnemers om met deze tools om te kunnen gaan?
3. Leerstrategie (uitleg, instructie, begeleidde ontdekking, exploreren en experimenteren). Welke informatie hebben mensen nodig? Ga je dit via video, pdf, (e)-boek of *lectures* aanbieden? Op welke momenten hebben mensen instructie nodig? Welke onderwerpen lenen zich het beste voor begeleidde ontdekking, omdat mensen er zelf mee aan de slag moeten? Waar wil je dat lerenden zelf de leiding nemen en gaan exploreren en experimenteren?
4. Modus van interactie (synchroon = je bent tegelijkertijd online aanwezig zoals in een webinar of face-to-face in een ruimte; asynchroon = online op een door jou gekozen moment, zoals versturen van een e-mail). Welke activiteiten wil je graag dat mensen in eigen tijd en tempo doen? Zijn er activiteiten die optioneel zijn? Wat wil je synchroon doen, waarbij is er de mogelijkheid tot interactie en meer groepsvorming?

Blended ontwerpen in zeven stappen

Het ontwerpproces is op te delen in zeven stappen:

1. **De contouren van het ontwerp schetsen.** Ennuonline en het Leerhuis zijn gezamenlijk brainstormend gaan ontwerpen aan de hand van het More than Blended-model. Het eerste ontwerp was een vingeroefening om vernieuwend en groots te denken. Vanuit dit ontwerp werden de grote lijnen duidelijk, plus de belangrijkste vragen om te beantwoorden. Denk hierbij aan keuzeplatform en momenten van samenwerkend leren. Maar ook de te vervullen nieuwe rollen: de rol van de docent verschuift van voor de klas staan naar een vooral faciliterende rol achter de schermen. De teamleiders vervullen een grote en belangrijke rol als ondersteuner van het leren op de werkplek.
2. **Onderzoek naar het beschikbare platform en alternatieven.** De organisatie beschikte al over een online platform voor e-learning. Het nadeel was dat dit platform was geoptimaliseerd voor content en minder voor interactie en samenwerkend leren. Dit was duidelijk wel een doel van het traject. Als alternatief is naar andere, socialere leerplatforms gekeken (bijvoorbeeld Curatr). Uiteindelijk is gekozen voor het beschikbare platform, waarin ook wat sociale tools ingepast konden worden. Vanwege de kosten, maar ook vanwege het feit dat medewerkers al gewend zijn aan dit platform.
3. **Op zoek naar de juiste inhoud en titel van het traject.** In eerste instantie was als thema van het traject gekozen: leren omgaan met onbegrepen gedrag. Medewerkers lopen hier in hun werkpraktijk vaak tegenaan. Het Leerhuis ging met betrokkenen in gesprek over de vraag wat het traject als resultaat op moest leveren, wanneer zij tevreden zijn, wat medewerkers dan anders zouden doen en wat ze daarvoor moesten leren. Door deze gesprekken ontstond een gezamenlijk beeld van wat Proteion wil bereiken, zodat de ontwikkelingen binnen de organisatie op elkaar kunnen aansluiten. De gesprekken leidden tot een perspectiefwisseling: van focus op onbegrepen gedrag naar focus op begrepen gedrag. Het thema werd: belevingsgericht werken.
4. **Een ontwerpworkshop met alle belangrijke betrokkenen.** Ennuonline en het Leerhuis organiseerden een workshop met de belangrijkste betrokkenen om samen te ontwerpen. Dit was nodig

om te zorgen dat meer mensen zich eigenaar voelen en omdat het ontwerpen van *blended* leren echt een andere manier is. Betrokkenen leerden ook hun nieuwe rol te pakken, bijvoorbeeld psychologen die normaal een workshop geven, krijgen nu een rol in het zoeken naar materiaal, het meedenken over opdrachten en het inspreken van een korte video. Het samen ontwerpen gaf veel energie en maakte ook duidelijk dat een goede afstemming met andere veranderactiviteiten binnen de organisatie belangrijk is.

5. **Training van de betrokkenen in het werken met het online platform.** Het ontwerpen van een *blended* traject en online content was voor medewerkers van het Leerhuis nieuw. In een face-to-facebijeenkomst kun je nog bijsturen, extra uitleg geven of de theorie aanvullen met praktijkvoorbeelden uit de groep, maar bij online aanbod kan dat niet. Dat geeft vragen als: hoe zorg je voor inspirerende content in plaats van een online versie van een powerpointpresentatie of boek? Hoe organiseer je interactief leren en hoe begeleid je dat? Hoe zorg je voor een goede verbinding tussen face-to-facebijeenkomsten en de online mogelijkheden? Hoe voeg je sociaal leren toe? Het samenwerkend leren zit nu vooral in de maatjes die WhatsApp kunnen gebruiken. De vraag is hoe op den duur mensen ook locatie overstijgend van elkaar kunnen leren. Of dit via dit platform lukt, via Yammer of in de face-to-faceverdiepingsworkshops is nog een vraag voor na de pilot. Belangrijke principes bleken: *less is more* (pakkende hoofdstukken), de kracht van beelden door filmpjes en een inspiratiebox voor medewerkers die meer verdieping willen.
6. **Het ontwikkelen van materiaal en opdrachten.** Voor het ontwikkelen van materiaal en opdrachten heeft Ennuonline de Scrum-methodiek geïntroduceerd (de Boer e.a., 2015). Hierbij worden alle activiteiten via post-its geïnventariseerd en per keer bekeken welke sprintbaar zijn, oftewel waar het team aan gaat werken. Dit hielp om meteen aan de slag te gaan en de taken overzichtelijk en inzichtelijk te maken.
7. **Het finetunen, doorlopen en testen.** De laatste doorloop vond plaats in een sessie samen met Ennuonline, de locatiemanager, psycholoog, teamlei-

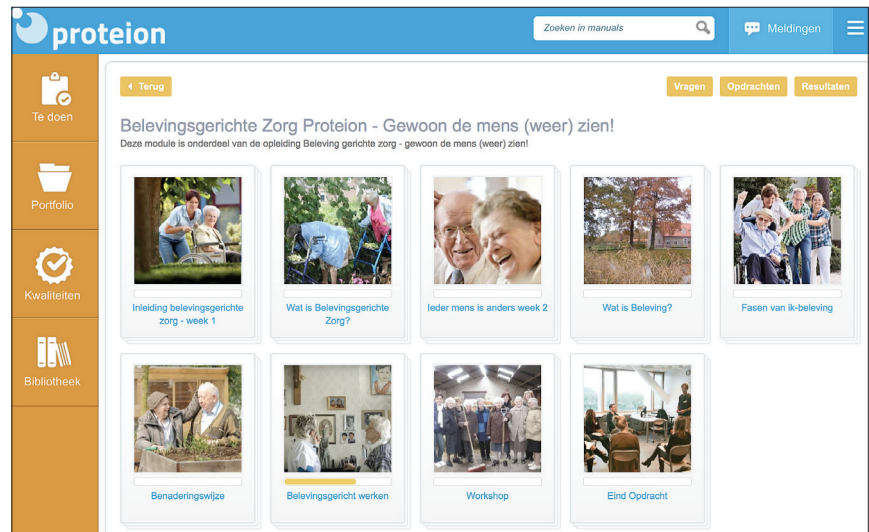
LEERPRAKTIJK

der en het Leerhuis. Het ontwerp werd nog eens kritisch bekeken, wat leidde tot de laatste aanpassingen. Hierbij kun je denken aan zaken als:

- werken met twee of drie maatjes?
- maatjes indelen of zelf laten kiezen?
- wel of niet door de tijd heen faciliteren of de keuze van het tempo open laten aan de deelnemers?
- hoe kunnen we de omgeving nog net iets persoonlijker en aansprekender maken?

Het traject 'Belevingsgerichte Zorg Proteion'

Het ontworpen traject bestaat uit negen onderdelen. Zeven daarvan zijn online onderdelen: doel, theorie en video's, theorie- en praktijkopdrachten en samenwerkingsopdrachten die via WhatsApp met een coachmaatje worden



Figuur 1: Screenshot van de onderdelen van het leertraject 'Belevingsgerichte zorg'.

uitgevoerd. De andere twee zijn een optionele face-to-faceworkshop op basis van eigen leervragen en de eindopdracht. Dat is een proeve van bekwaamheid met opdrachten rond een eigen cliënt die besproken wordt in het teamoverleg met

collega's en de teamleider. In figuur 1 vind je een screenshot van de 9 onderdelen. Als voorbeeld presenteren we hieronder een drietal voorbeelden van opdrachten die de cursisten maken in drie verschillende onderdelen van het traject.

Inleiding belevingsgerichte zorg - week 1

Startopdracht

Tijdens deze module krijg je kennis, inzichten en handvatten aangereikt om (nog meer) belevingsgericht te gaan werken binnen je huidige praktijk. Het is belangrijk regelmatig een reflectiemoment in te bouwen en je af te vragen: hoe ga ik deze nieuwe kennis en inzichten toepassen in mijn eigen werkpraktijk. Waar lukt het al, wat vind ik nog lastig, wat wil ik daarin nog leren, wie kan me daarbij helpen. In de module is een aantal *reflectieopdrachten* ingebouwd. Deze opdrachten bespreek je samen met je maatje.

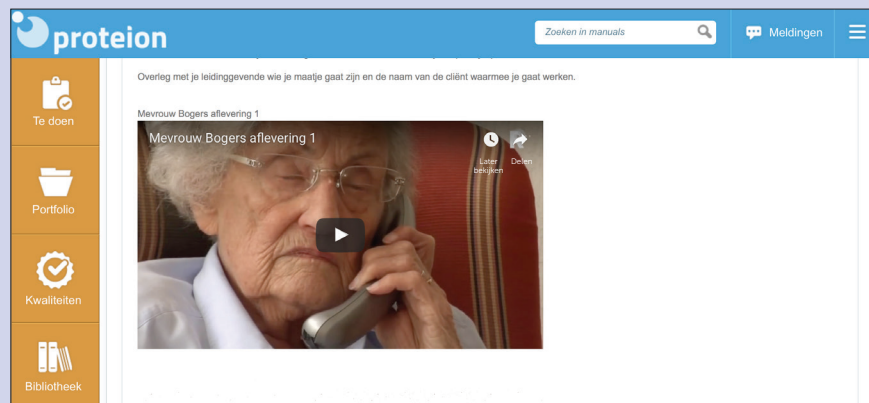
Een maatje is een collega binnen jouw team. Ook ga je aan de slag met theorieopdrachten en praktijkopdrachten. Bij de *theorieopdrachten* staat mevrouw Bogers centraal. Via het bekijken van filmfragmenten maak je kennis met deze kleurrijke mevrouw. We volgen haar tijdens haar laatste jaren. Door haar beginnende dementie verandert er veel in haar leven, maar haar humor en eerlijkheid maken dat we haar ziekte van Alzheimer met een lach en een traan meebelevan. De hele film bestaat uit vier delen van circa twintig minuten

per deel. Tijdens de verschillende lesblokken wordt aangegeven welke fragmenten van de film je moet bekijken om de bijbehorende theorieopdrachten te kunnen maken. En voor wie wil: het is een aanrader om de film in zijn geheel te bekijken! Bij het maken van je *praktijkopdrachten* staat je eigen cliënt centraal. Door met een eigen cliënt te werken, kun je nieuwe kennis en inzichten direct toepassen en het effect van belevingsgericht werken ervaren. Ook ontdek je wat je wilt leren; daarover kun je in gesprek met je collega's, je maatje en/of de docent gaan.

Startopdracht

- Nodig een collega binnen jouw team uit in de rol van maatje, waarmee je het hele feedbackproces van deze module kunt doorlopen.
- Kies een cliënt uit binnen jouw woning/locatie die centraal staat in jouw praktijkopdrachten.

Overleg met je leidinggevende wie je maatje gaat zijn en de naam van de cliënt waarmee je gaat werken.



Link naar deel 1 van het filmpje over mevrouw Bogers: <https://youtu.be/vEDK7z7au40>.

LEERPRAKTIJK

Benaderingswijze

Opdracht

Neem weer de cliënt in gedachten die je al vaker in dit leertraject hebt gezien.

Je heb een inschatting gemaakt van de fase van de ik-beleving waarin deze bewoner zich bevindt, dit heb je besproken met jouw collega's en eventueel met de psycholoog.

1. Maak in de komende weken gebruik van de benaderingsadviezen van het zakboek. Het zakboek kun je opvragen bij je leidinggevende.
2. Noteer dagelijks wat je gedaan hebt en hoe je cliënt reageert op de benaderingsadviezen.
3. Maak na drie weken een klein reflectieverslag van het effect van het toepassen van deze adviezen; wat werkt goed, wat werkt minder goed?

Eindopdracht

Stap 3 van de eindopdracht

Delen van jouw inzichten in een presentatie.

Het leertraject sluit af met een gezamenlijke bijeenkomst. Hier delen jullie je ervaringen uit dit leertraject met elkaar. Samen met je maatje maak je een korte presentatie over je belangrijkste inzichten uit het leertraject: wat heb je geleerd, waar ben je trots op, wat wil je graag delen met je collega's? Voor het maken van de presentatie kun je je verslag als uitgangspunt nemen.

Jullie presentatie mag maximaal tien minuten duren. Hoe jullie je presentatie vormgeven is helemaal aan jullie; bijvoorbeeld iets vertellen, een collage maken, een film maken. Alles is mogelijk.

Tot slot

Het ontwerpen van een *blended* leertraject vraagt echt om een andere manier van ontwerpen. Je hebt niet alleen te maken met het ontwerpen van een *blended* traject, maar ook met organisatiebeleid en politiek. Een traject staat nooit op zichzelf, zeker niet als het onderwerp belangrijk is. In ons geval was er overlap van het onderwerp 'omgaan met vreemd en onbegrepen gedrag' met het beleid van belevingsgericht werken. Er was een samenwerking met een ander instituut met leerwerkplaatsen. Het kost ook tijd om een *blended* traject goed neer te zetten als een van de instrumenten tussen andere activiteiten binnen de organisatie. Zet kleine stapjes en geniet van deze successen!

Referenties

- Boer, P. de, Bruggink, M., Bruns, M., Hoef, N. van de, Peters, G., Roozmond, M & Wijnands, W.I. (2015). *Scrum in Actie. Maak van elk project een succes*. Business Contact.
- Hulsebosch, J. & Wagenaar, C. (2016). *Leren in tijden van tweets, apps en likes*. De invloed van sociale technologie. Utrecht: Kessels & Smit publishers.
- Shepherd, C. (2015). *More than blended learning*. The More Than Blended Learning Company.

OVER DE AUTEURS

- **Joitske Hulsebosch** heeft haar roots in ontwikkelingssamenwerking en kwam via haar interesses bij online leren uit. Sociale technologie en *blended* leren zijn haar passie omdat het nieuwe verbindingen en manieren van leren mogelijk maakt. Ze werkt nu vanuit Ennuonline als adviseur op het gebied van online en sociaal leren. Zie ook: ennuonline.com; joitskehulsebosch.nl of op Twitter: @joitske
- **Anette Beurskens** is vanuit haar functie als beleidsadviseur Leren en Ontwikkelen bij Proteion een belangrijke aanjager in het anders, breder en slimmer kijken naar leren en ontwikkelen binnen deze organisatie. Een belangrijke drijfveer voor haar is om leren zo vorm te geven dat het écht ondersteunend is en leidt tot de gewenste resultaten in het werk.