

Leren van McDonald's

Een internationale keten versus een Nederlandse zorginstelling. Fastfood versus de vraag achter de vraag. De gouden bogen versus de spetter. Kortom, wat hebben McDonald's en de JP met elkaar te maken? Op het eerste gezicht denk je misschien dat dat niet veel kan zijn, maar dan vergis je je. Lees maar hoe de trainingen bij de JP ontstaan zijn en wat er van deze kijk op leren nog steeds aanwezig is.

Als JP-medewerker neem je jezelf altijd mee in je werk, je bent zagezegd je eigen instrument. Daarom is het belangrijk dat je je als professional én als mens blijft ontwikkelen. Training en opleiding waren altijd al belangrijke onderwerpen binnen de JP, maar het thema zelf is binnen de organisatie in de loop der jaren ook steeds verder ontwikkeld.

Maar ... hoe zit het dan met die McDonald's? De

eerste training die we voor de JP ontwikkelden – Klantgericht werken – is ontstaan na een snelle hap bij de McDonald's! Want wat zagen we daar? De medewerkers zijn er gericht op de klant die voor hen staat en op zijn of haar wensen. Je wordt gezien en op basis daarvan wordt er direct gehandeld. Elke medewerker van McDonald's weet waarom hij of zij er is en iedereen doet weliswaar verschillende dingen, maar samen helpen ze klanten naar volle tevredenheid.

Indertijd kregen de 'hoofden' van de locaties van de JP de vraag wat volgens hen het belangrijkste voor JP-medewerkers was om te leren. Het antwoord was vrij unaniem en kernachtig: het zou mooi zijn als medewerkers meer klantgericht gaan werken. Het woord 'klant' was in die tijd nieuw in de zorg. Toen was het nog normaal om te praten over 'zwakzinnigen' en zonder overleg met ouders te zeggen "wij weten wel wat goed voor u en voor uw kind is." Na dat bezoek aan de McDonald's vielen een aantal puzzelstukjes op hun plek en kreeg de training Klantgericht werken z'n vorm. De inhoud ging voornamelijk

over de bewustwording van wie je 'klant' is en je een klantgerichte houding eigen maken.

De training Klantgericht werken werd in de loop der jaren bijgesteld naar Vraaggericht werken, omdat we merkten dat mensen ondersteunen niet alleen het leveren van een dienst is. Het gaat om wederkerigheid, de 'klant' geeft ook iets terug. Het begint bij samen in gesprek zijn over behoeften en wensen. Vraaggericht werken betekent iemands vraag leren ontdekken, soms zelfs de vraag áchter de vraag. Het gaat om samen tot goede ondersteuning komen.

Na de training Vraaggericht werken zijn er tientallen trainingen binnen de JP ontwikkeld. Een vijftigtal trainers werkten aan de professionele en persoonlijke ontwikkeling van collega's. En dat ging meerdere jaren prima. Ook werden we licentiehouders van Geef me de 5, een methodiek voor de omgang met mensen met autisme. Medewerkers kregen een stevige basis mee door een aantal vaststaande trainingen en konden zich op een aantal vlakken verder verdiepen.

In 2019 komen we tot het inzicht dat de trainingen eigenlijk heel ‘aanbodgericht’ zijn. Het is een mooi moment voor een volgende stap. Tijdens bijeenkomsten van Jij maakt de JP! gaan JP-medewerkers actief aan de slag met het onderwerp ‘persoonlijke groei & ontwikkeling’. Wat is er nodig om te leren? Wat is helpend in de verbinding met mensen die ondersteuning krijgen? En bovenal, hoe kan ik mijzelf als mens en als professional verder ontwikkelen? Dan komt – begin 2020 – corona in ieders leven en besluiten we resoluut om met alle trainingen te stoppen. Vanuit die rust en stilte kan er iets nieuws ontstaan.

En dat gebeurt, want mensen willen leren en zich verder ontwikkelen. We zien dat kennis en expertise op nieuwe en creatieve manieren uitgedragen worden. Medewerkers ontmoeten elkaar – online – rondom verschillende thema’s of reflecteren gezamenlijk op een onderwerp of situatie. Dat gebeurt lokaal, regionaal én JP breed en levert uitwisseling, verbinding en inspiratie op. Het is mooi dat deze initiatieven ontstaan vanuit de vraag

van teams en medewerkers en dus op maat ontwikkeld worden. Medewerkers worden actief uitgenodigd om onderwerpen, waarvan ze denken dat anderen daar ook van kunnen leren, te delen met collega's.

Onze kernwaarden nemen daarin een belangrijke plek in. We staan nu dus aan de vooravond van meer waardengestuurd kijken naar Leren & ontwikkelen. Wat ons dat gaat brengen? De tijd zal het leren. Wel weten we dat de waarde 'leervermogen' voor iedere JP-medewerker van belang is. Door jezelf de vraag te stellen 'wat kan ik leren van ...?' leer je niet alleen van McDonald's, maar ook van een gebeurtenis, een collega, een ouder of een cliënt. Zo ontwikkel je je op een gebied dat nog niet het jouwe is. En als we elke dag wat leren van een ander, groeien we ook elke dag. En dat komt de mensen die ondersteuning krijgen ten goede.