

## Profiel procesbegeleider

### Inhoud document

Schets profiel en taken procesbegeleider.

De rol van procesbegeleider kan door verschillende mensen worden vervuld. Het kan een kwaliteitszorgmedewerker of –adviseur van de eigen instelling zijn, een externe of interne trainer, een teamvoorzitter of eventueel ook een opleidingsmanager. Begeleiding door de opleidingsmanager vraagt om een veilig contact en een goede communicatie tussen team en manager. Als het team zich in alles veilig kan voelen bij de manager, die hen immers ook beoordeelt, kan deze manager ook dit traject begeleiden. Het ligt echter meer voor de hand om dit door een persoon te laten doen die iets verder af staat van het team.

Een team kan zelf met de vraag om begeleiding komen, wellicht op basis van een zelfscan of een andere meting. Maar ook de omgekeerde beweging is mogelijk. Kwaliteitszorgmedewerkers hebben goede ervaringen met het stapsgewijs opbouwen van een band met een team; het persoonlijk in gesprek gaan met het team en de teamleden bevragen wat zij verstaan onder kwaliteitscultuur en vervolgens de vraag te stellen hoe zij zicht krijgen op het waarmaken van hun ambities. Als dergelijke gesprekken in een open dialoog gebeuren, er zonder oordeel geluisterd wordt, ontstaat er vertrouwen en komt het team vanzelf met een begeleidingsvraag of zal het eerder open staan voor het aanbod van een stafmedewerker om te begeleiden.

Wanneer er eenmaal een begeleidingsvraag ligt, is het zaak om gezamenlijk met het team de vraag en ambities te verhelderen. In dit overzicht kunt u lezen wat een procesbegeleider in huis moet hebben of dient te ontwikkelen als hij of zij een team wil begeleiden bij het versterken van de kwaliteitscultuur.

### Profiel procesbegeleider

- Neutrale houding ten opzichte van de inhoud
- In staat doelen te stellen en
- Facilitator van het bereiken van de doelen
- Goede luisteraar
- Wendbaar en tegelijk gefocust op afgesproken lijn teneinde de verandering te faciliteren
- Verbinder tussen team en management (communiqueert o.a. doelen en aanpak tussen beiden)
- Integer
- Energiek
- Stevig leiderschap in de groep
- Sensitief voor groepsprocessen
- Gestructureerd
- Helder in de communicatie
- Sterk reflectief vermogen

## **Wat doet een procesbegeleider?**

- Heeft zekere afstand tot de inhoud, geen eigenaarschap op inhoud.
- Contracteert het team, in samenspraak met management, op het doel van het traject waarmee verwachtingen over en weer helder worden.
- Koppelt het doel van het traject aan het organisatiedoel (visie van de school).
- Biedt integriteit en veiligheid aan de groep en vraagt deze ook aan de deelnemers voor elkaar (wat in de groep gedeeld wordt, komt niet naar buiten).
- Verwacht een actieve houding van het team en maakt dit duidelijk.
- Luistert zonder te oordelen naar inbreng deelnemers.
- Laat deelnemers uitpraten.
- Vat goed samen.
- Houdt een kritische spiegel voor.
- Houdt rode draad van het traject en van het programma van de betreffende dag vast.
- Stelt het doel van het traject in overleg met team en management bij, mits dit gaandeweg het traject nodig blijkt.
- Zorgt voor doelmatig programma.
- Zet veranderdoelen om in vorm en inhoud:
  - Maakt een realistisch draaiboek.
  - Bedenkt werkvormen.
- Wijkt af van het programma mits daar aanleiding voor is en de wijziging het afgesproken doel dient.
- Geeft helderheid over het programma.
- Geeft heldere instructies.
- Bevraagt in het begin en aan het einde de groep over hoe ze erbij zitten (check in).
- Bevraagt de groep aan het einde over wat er geland is, wat mensen meenemen en wat er nog nodig is.
- Houdt de energie in de groep:
  - Zorgt voor afwisselende werkvormen.
  - Past programma aan als onderdelen niet goed aanslaan.
  - Zorgt dat individuele vragen de groep dienen, zie ook hieronder.
  - Zorgt voor fysieke beweging .
  - Last ook op ongeplande momenten pauzes in als de energie laag wordt.
- Zorgt voor interactie.
- Bewaakt de tijd.
- Houdt contact met de groep over de vraag of ze inhoudelijk meekomen, of het tempo klopt.
- Zorgt voor balans tussen deelnemers (dominante deelnemers dimmen, stille muizen het woord geven, checken of wens/vraag van individu past bij wens van de groep).
- Gaat effectief om met weerstand (laat mensen stoom afblazen, hoort hen, koppelt het gehoorde terug en pakt dan door naar het programma).
- Stelt goede vragen aan minder betrokken deelnemers waarmee ook hun vuurtje gaat branden (elke deelnemer heeft wel een onderwerp dat hij/zij graag zou willen aanpakken, procesbegeleider gaat op zoek naar dit onderwerp en hoe dit te verbinden met doel traject).
- Zorgt voor transfer naar werksituatie.

- Evalueert aan het einde van elke bijeenkomst en trekt conclusies voor vervolg, ook voor na afloop van traject.
- Heeft goed ontwikkelde zelfkennis en reflectievermogen.
- Heeft gedegen kennis van de PDCA-cyclus.
- Heeft kennis van kwaliteitszorg in het algemeen en van de kwaliteitsaanpak van de instelling.

### **Wat kan een procesbegeleider beter NIET doen?**

- Verantwoordelijkheid nemen voor taken van het team (eigenaarschap dient juist bij het team (komen) te liggen).
- Taken van het team uitvoeren (“Het is zo gebeurd. Ik doe dat wel even.”).
- Te veel meebewegen met de groep zonder het doel van de bijeenkomst/traject in de gaten te houden.