

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/364128763>

De PALAR methodiek: Waar wetenschap en intervisie elkaar treffen. Reeks Geheim van de Smid.

Article · September 2022

CITATIONS

0

READS

39

1 author:



Annet De Lange

Open Universiteit Nederland

147 PUBLICATIONS 7,853 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Smart technology use for resilient healthcare: Developing an intervention toolbox to stimulate smart use of electronic health records in hospitals using a multidisciplinary approach [View project](#)



Healthy Healthcare [View project](#)

Het geheim van de smid (41): Van wetenschappelijk onderzoek naar gerichte intervisie in de praktijk

De PALAR Methodiek

In de themareeks ‘Het geheim van de smid’ zijn we op zoek naar methoden of aanpakken die waardevol en inspirerend zijn voor de praktijk. In dit artikel bespreekt Annet de Lange de waarde van de PALAR Methodiek voor het doen van interventieonderzoek.

Annet de Lange

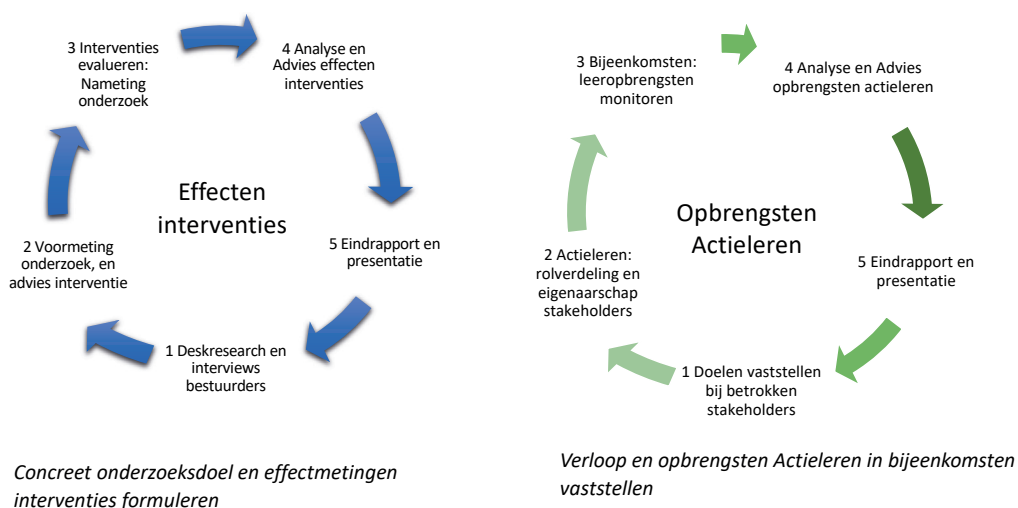
De PALAR Methodiek verwijst naar ‘participatief actieleren en actie-onderzoek’. Het sterke van de methodiek is dat zij handvatten geeft voor de ontwikkeling en uitwerking van een *Plan, Do, Act, Check*-cyclus in het meten van *effecten* van interventies. Tegelijkertijd geeft zij een cyclus weer voor het meten van *ontwikkelingen* in het actieleren van verschillende betrokkenen in die interventie (Wood, 2020; zie figuur 1).

In de methodiek ligt het accent op het verbeteren van de onderlinge verhoudingen, via intervisie met meerdere betrokkenen in de organisatie. Kortom, naast het meten van interventie-effecten is er aandacht voor mogelijke barrières en kansen in de relationele verhoudingen binnen een organisatie om verandering in context vorm te kunnen geven. Eerdere studies hebben de toegevoegde waarde van de PALAR Methodiek laten zien (King & Holland, 2022).

Als casus bespreek ik de ervaringen in het toepassen van deze methodiek in een ouderzorginstelling. In deze instelling werd op basis van een vragenlijstonderzoek in 2021 duidelijk dat de ‘medewerkersreis’ en ‘cliëntreis’ meer op elkaar afgestemd konden worden, en dat de onboardingsfase van zowel medewerker (start nieuwe functie) als klant (nieuwe cliënt in de instelling) via interventies verbeterd zou kunnen worden. Op basis van deze uitkomst werd het voorstel gedaan om tot actieleren over te gaan.

Afstemmen cliënt- en medewerkersreis

In het organiseren en behouden van kwaliteit in arbeid en uitkomsten voor zowel medewerker als eindgebruiker, focussen we vanuit HRM vaak op de zogenaamde *medewerkersreis*; van onboarding tot exitgesprek. De reis van de betrokken klant of eindgebruiker geven we



Figuur 1. PALAR Methodiek: de onderzoeks- versus de actieleercyclus

daarbij vaak onvoldoende aandacht. Deze *cliëntreis* omvat de reis van de betrokken cliënt in een organisatie of binnen een netwerk van werkgevers.

Door de cliëntreis en de reis van de betrokken professional met elkaar in lijn te brengen, kan de werkgever beter overzien waar mogelijke kansen of risico's liggen in het duurzaam blijven vormgeven van de kwaliteit, in dit geval van zorg. Hierdoor kan niet alleen de beleving van de medewerker, maar tegelijkertijd ook de beleving van de cliënt positief worden beïnvloed. Vraag is echter: hoe zijn deze twee leefwerelden dan precies te *alignen*? Met de PALAR Methodiek kan gericht worden gezocht naar interventies en nieuwe manieren van samenwerking om de verschillende typen reizen in een organisatie nader tot elkaar te brengen.

Actieleren en actieonderzoek

Actieleren omvat in de PALAR Methodiek het gezamenlijk en gestructureerd zoeken naar oplossingen voor urgente problemen, door middel van goed geïnformeerd experimenteren. Alle betrokkenen leveren vanuit hun eigen perspectief een bijdrage (Actieelernetwerk, 2022).

Bij actieleren hoort het testen van oplossingen of interventies: het uitproberen, reflecteren over de *Lessons Learned* en waar mogelijk interventies meteen verbeteren, gedurende de looptijd van het (actie)onderzoek.

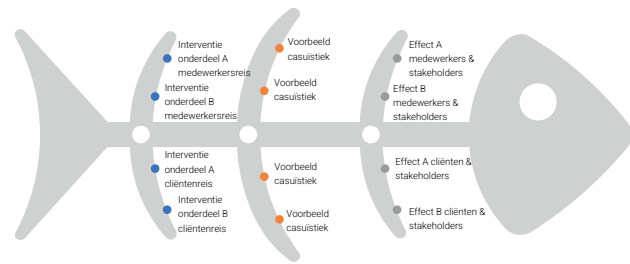
Oplossingen werken het beste als ze goed in de organisatie doordacht zijn en in samenspraak met alle betrokkenen – dus zowel medewerker als cliënt of consument – worden ontwikkeld en uitgevoerd. Door samen de mogelijke oplossingen te verkennen, worden eventuele knelpunten eerder zichtbaar. Het delen van mislukte experimenten is namelijk net zo waardevol als het delen van succesvolle oplossingen.

In de PALAR Methodiek is ruimte voor het participatief ontwerpen van zowel de *onderzoekscyclus* als de *relationele actieercyclus*. Vraag daarbij is welk type onderzoek geschikt is voor de te onderzoeken doelgroep(en). In de ouderenzorginstelling is bijvoorbeeld gekozen voor vragenlijstonderzoeken voor en na de interventies en focusgroepen om relevante data over de kwaliteit van het actieleren te verzamelen; onder andere via observaties, post-its, foto's en relevante verhalen.

In de praktijk ontstaat hierdoor een grotere betrokkenheid bij het invullen van de onderzoeksmetingen, als ook een diepere reflectie en proactief gedrag van betrokkenen tijdens de actieerbijeenkomsten. Door stakeholders uit verschillende functiegroepen en rollen te betrekken in de actieergroep, is vervolgens relevante kennis uit verschillende groepen en functies verzameld over de medewerkers- en cliëntreis.

Begeleiding relationele actieercyclus

Voor de relationele actieercyclus is het van belang om een getrainde intervisiebegeleider in te zetten, die in staat is de intervisie over relevante casuïstiek op een



Figuur 2. Visgraatdiagram

veilige manier te begeleiden. Een methode hiervoor is het toepassen van het visgraatdiagram (zie figuur 2: boven en onder is de verwijzing naar interventies gericht op de medewerkers- versus cliëntreis te zien).

Hierbij kan veel relevante casuïstiek verzameld worden over verschillende onderdelen uit de interventie (zoals een nieuw introductieprogramma) en hoe deze in de praktijk door relevante doelgroepen zijn ontvangen en gewaardeerd. Bijvoorbeeld: Is het ontvangstboek voor zowel de medewerker als de cliënt van toegevoegde waarde geweest? Wat waren de ervaringen? Etc.

Door het actieleren en intervisie op de niveaus van bestuurder, HR en relevante functiegroepen op een professionele manier te begeleiden, kan beter van elkaar worden geleerd over wat wel of niet werkt. Bovendien kan de bestuurder voor relevant draagvlak, communicatie en ondersteuning in de organisatie zorgen (Nielsen & Randall, 2013). Door kennis uit te wisselen over de effecten van de interventies versus de opbrengsten van de actieerbijeenkomsten wordt duidelijk wat de mogelijke kansen en barrières zijn bij het implementeren, doorvertalen en borgen van de interventies in de organisatie.

Naar mijn mening is de PALAR Methodiek dan ook zeer krachtig in het samenbrengen van wetenschappelijk onderzoek en intervisie, om duurzaam organisatieleren en verandertrajecten te kunnen ondersteunen. ●

Literatuur

- Actieelernetwerk (2022). Verkregen op 28 juli 2022: Actieleren - Actie Leer Netwerk.
- King, F. & E. Holland (2022). A transformative professional learning meta-model to support leadership learning and growth of early career teachers. *International Journal of Leadership in Education*, 1-24.
- Nielsen, K. & R. Randall (2013). Opening the black box: Presenting a model for evaluating organizational-level interventions. *European Journal of work and organizational psychology*, 22:5, 601-617.
- Wood, L. (2020). *Participatory Action Learning and Action Research. Theory, Practice and Process*. London: Routledge.



Prof. dr. Annet de Lange is bijzonder hoogleraar 'Succesvol ouder worden op het werk' aan de Open Universiteit en visiting professor aan de Universiteit van Stavanger en Trondheim, Noorwegen. Zij is landelijk ambassadeur Actieleren en voorzitter van het NKDI. Als NIP-psycholoog en LVSC-lid heeft zij praktische ervaring in loopbaancoaching, intervisiebegeleiding en actieleren in teams. Zie: www.annetdelange.nl