

Praktijkonderzoek in een Lerende Organisatie

op basis van de Soft Systems Methodologie

DOS-Plus // HZ University Of Applied Sciences, Vlissingen

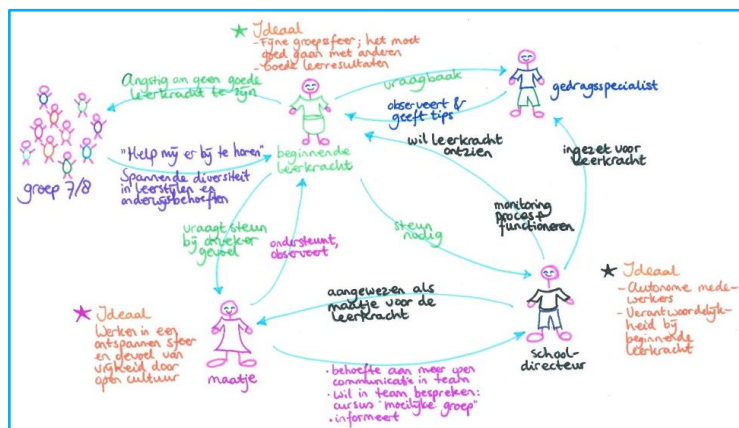
Een unieke aanpak

De Soft Systems Methodologie (SSM) biedt een raamwerk voor actiegericht praktijkonderzoek in een lerende organisatie. SSM is gebaseerd op de systeemtheorie en daarom wordt werken vanuit SSM ook wel de systeembenadering genoemd. Met behulp van SSM zoekt de onderzoeker (of een 'onderzoekende medewerker') samen mét de betrokkenen uit de casus naar verbeteringen, in plaats van dat vóór hen te doen. De onderzoeker brengt de gehele casus in kaart, inclusief datgene wat de betrokkenen denken, voelen en wensen. Het resultaat daarvan is dat betrokkenen zich gehoord voelen en dat zowel de betrokkenen als de onderzoeker verbeteringen en mogelijkheden scherper in beeld krijgen. Dit maakt het mogelijk om optimaal en duurzaam samen te werken, zowel in de huidige situatie als in andere, soortgelijke situaties.

Voorbeeld casus met SSM: Beginnende leerkracht Liza laten bloeien

Toelichting op de casus: Beginnende leerkracht Liza werkt sinds kort op een basisschool in Zeeland in groep 7/8. Zij werkt met een uitdagende groep kinderen en heeft veel behoefte aan bevestiging en support. Directeur Ad vraagt aan gedragspecialist Thijs om naar de groep te kijken. Aan collega Roos vraagt hij of zij een maatje wil zijn voor Liza, zodat zij met elkaar kunnen sparren. Roos werkt al 25 jaar op de school en wil haar ervaringen graag delen. Echter, ze voelt zich daarin soms belemmerd doordat de communicatie in het team volgens haar nogal gesloten is.

Uitkomst van het onderzoek: Tijdens de bespreking van het rijke plaatje van de situatie met alle betrokkenen (SSM stap 3) blijkt dat Ad ook heel graag wil dat er in zijn team opener wordt gecommuniceerd. Hij vraagt een ieder nadrukkelijk om meer met elkaar en met hem te delen. Ook probeert hij tijd en middelen vrij te maken zodat de leerkrachten meer met elkaar kunnen sparren en uitwisselen. Liza heeft veel aan het sparren met Roos en Thijs. Zij voelt zich door hen ondersteund. Haar onzekerheid is als sneeuw voor de zon verdwenen. Het grootste winstpunt van dit onderzoek is dat de betrokkenen eens rustig met elkaar aan tafel zijn gaan zitten en samen over de situatie hebben gepraat. Dat heeft geleid tot meer onderling begrip en tot openheid in de communicatie.



'Beginnende leerkracht Liza in een uitdagende groep'

Reactie van de betrokkenen op de onderzoeks aanpak met SSM: Liza voelde zich gehoord dankzij de SSM-benadering. Het team ziet nu beter de mogelijkheden van beginnende leerkrachten en hoe deze leerkrachten, onder andere door Ad, beter kunnen worden ondersteund.

Succesfactoren van SSM

- **Breed gedragen oplossingen vinden:** Met SSM wordt een 'groepsleerproces' in gang gezet: de onderzoeker faciliteert het vinden van breed gedragen oplossingen en verbeteringen, waardoor hij samen met de betrokkenen de situatie (ten goede!) kan veranderen.
- **Wereldbeelden van de betrokkenen achterhalen:** De onderzoeker brengt de rol en de wensen van de betrokkenen zo expliciet mogelijk in beeld om te voorkomen dat de uitkomsten van het onderzoek zijn gebaseerd op zijn eigen interpretatie.
- **Holistische blik op de casus:** Een holistische kijk op de situatie vergroot het analyserend en reflecterend vermogen; niet alleen van de onderzoeker, maar ook van de betrokkenen. Ervaringen en inzichten die in de ene casus worden opgedaan, bieden 'handelingsperspectief' voor nieuwe, soortgelijke situaties.

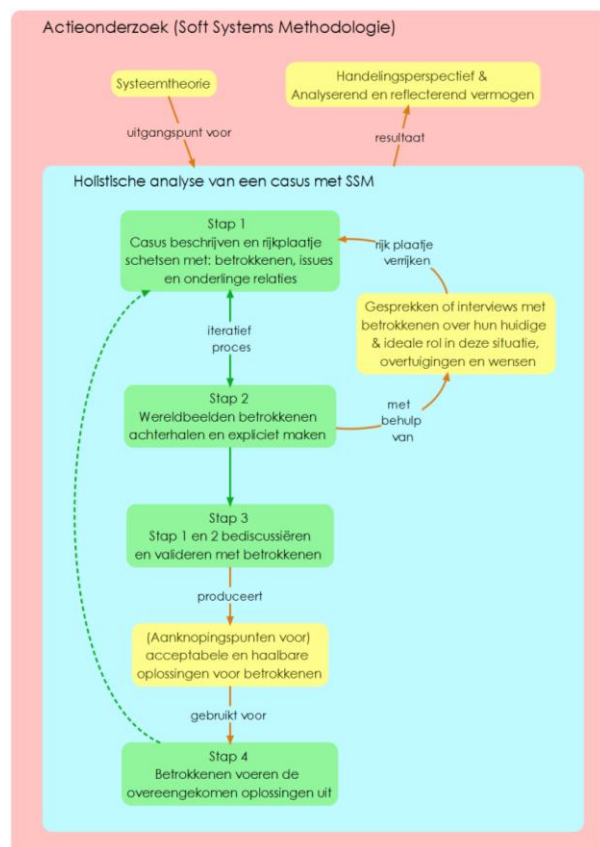
De vier stappen van SSM

1. De casus in kaart brengen door een rijk plaatje te tekenen en de hele situatie te beschrijven, eventueel onderbouwd met literatuur.
2. Betrokkenen vragen naar hun rol in de situatie en naar hun ideaalbeeld. Nieuwsgierig zijn naar wat de betrokkenen denken, voelen en willen en zodoende hun 'wereldbeelden' achterhalen.

Stap 1 en 2 vullen elkaar aan totdat het rijke plaatje en bijbehorende informatie 'compleet' is.

3. Het rijke plaatje samen met alle betrokkenen valideren (goedkeuren) en samen met hen naar verbeteringen zoeken.
4. De verbeteringen uitvoeren.

Doordat de verbeteringen zijn uitgevoerd, is er een nieuwe situatie ontstaan, die vervolgens kan worden geanalyseerd door de stappen weer te doorlopen. Onderzoek op basis van SSM is dus een continu proces van reflecteren, analyseren en verbeteren.



Raamwerk voor praktijkonderzoek

Meer informatie over SSM

DOS-Plus // HZ University Of Applied Sciences, Vlissingen

Marjan Glas
 Programmacoördinator DOS-Plus
 E: DOSPlus@hz.nl / marjan.glas@hz.nl
 T: 0118 489 135 / 06 4981 2001

Gabriëlle Rossing
 Expertise manager SSM & EMM
 E: gabrielle.rossing@hz.nl
 T: 0118 499 616 / 06 5479 3144

I: https://www.deltaexpertise.nl/wiki/index.php/Holistic_analysis_of_wicked_problems_VN