

Kijken waar het kwartje valt Werken met de methode *Appreciative Inquiry*

Door Olga Wortman in samenwerking met de kenniskring *Reflectie op het handelen*
Verschenen in *Eindrapport Kenniskring Reflectie op het handelen*, juni 2004, 29-31

Een student (technische informatica) vertelt over zijn aanvankelijke problemen met het programmeren van een blokje van 4 webcams: "Het lukte eerst niet, het werd geen blokje van 4 maar een rij. Ik ging de code bekijken". Na een half uur hield hij er mee op en opeens "zag ik het". Hij constateert dat hij alleen zat te kijken en niet zat te lezen. Dit wekt een gevoel van 'stom' en 'blij' en "het biedt wel weer de uitdaging om verder te gaan: het kan beter, het kan altijd beter" en ook de vraag: "Is er een snellere manier om het probleem op te lossen?".

Bovenstaand fragment komt uit een van de interviews die door leden van de Kenniskring gehouden zijn. Tijdens het op zoek gaan naar dergelijke ervaringen van studenten en docenten, was het opmerkelijk dat de gesprekken over zulke ontdekkingen tijdens het leren veel enthousiasme losmaakte bij alle betrokkenen.

De werkwijze

Om te onderzoeken waar studenten en docenten in het onderwijs ervaring hebben met reflectie, is er door de Kenniskring voor gekozen om hen te vragen naar leerprocessen of momenten waarin zij positieve herinneringen hebben. Het blijkt om ervaringen te gaan die diepe indruk hebben gemaakt en na lange tijd nog helder voor de geest staan.

Bij dit onderzoek heeft de Kenniskring gebruik gemaakt van de *methode Appreciative Inquiry (AI)*.

Deze methode is ontwikkeld door *David Cooperrider* en *Suresh Srivastva* in 1987, die als professoren aan de Weatherhead School of Management in de VS verbonden zijn. De methode vindt zijn oorsprong in het verandermanagement. Om tot veranderingen te komen in organisaties, worden betrokkenen gevraagd naar hun ervaringen en wensen. De essentie is dat het om 'waardierend onderzoeken' gaat. De focus is niet gericht op problemen die er spelen, maar de aandacht wordt gericht op zaken die juist goed gaan! Met AI wordt aan mensen gevraagd in hun geheugen goede ervaringen op te sporen en vervolgens te analyseren welke omstandigheden dat succes destijds mogelijk maakten. Om dit boven tafel te krijgen, wordt er gestart met een interview, waarbij het protocol van vragen bestaat uit een hoofdvraag en een aantal subvragen. Eerst wordt een initiële vraag gesteld naar eerdere of huidige ervaringen en vervolgens worden deze met subvragen verhelderd.

Het traject van AI kent vier fases: *Discover*, *Dream*, *Design* en *Deliver*. Hoofdonderdelen uit dit 4D-model zijn het interview, het formuleren van stellingen, visualisaties en het ontwikkelen van een stappenplan. In de eerste fase wordt onderzocht welke positieve ervaringen betrokkenen hebben en uit die verhalen worden de randvoorwaarden voor succes afgeleid. In de tweede fase is het de bedoeling dat deelnemers op basis van die randvoorwaarden een ideaalbeeld van de toekomst gaan vormen. Dit gebeurt door stellingen te formuleren alsof ze al werkelijkheid zijn, zoals "Wij anticiperen altijd op alle behoeften van onze klanten". Vervolgens wordt in de Design-fase een stappenplan met actiepunten geformuleerd, die in de Deliver-fase in daden wordt omgezet.

In de Kenniskring hebben we ons met de eerste twee fases bezig gehouden; de fases Design en Deliver zijn de komende tijd aan de orde, waarbij de Kenniskring zich richt op zowel het herwaarderen en bewerken van bestaande als het ontwikkelen van nieuwe tools. Deze tools zullen in de Kenniskring worden getest op hun effect en bruikbaarheid; vervolgens zullen zij daarna in de vorm van workshops aan belangstellende docenten aangeboden worden.

De Kenniskring heeft als hoofdvraag gekozen: "Kun je iets vertellen over situaties waarvan je dacht of het gevoel had: nu gebeurt het, nu snap ik het....?"

Er zijn gesprekken gevoerd met studenten en docenten van de HvA: Pabo Almere, Information Engineering, Informatica & Elektrotechniek, Personeel & Arbeid (HRM), Sociaal Agogische Opleidingen, Bedrijfskunde & Logistiek, de Efa, Interactieve media, Verpleegkunde en Fysiotherapie.

Het betreft hier niet een representatief onderzoek, maar het ging er in deze fase om "de pareltjes" te zoeken in de ervaringen van studenten en docenten.

De uitkomst

Uit de resultaten van de vraaggesprekken sprong er een aantal uit dat hieronder nader wordt toegelicht:

- Alle kennis begint met ervaring;
- Bevorderen van zelfvertrouwen: een krachtige impuls voor het leerproces;
- Ruimte en tijd zijn belangrijk voor reflectie;
- Je begrijpt iets goed als je het kunt uitleggen aan anderen;
- Metaforen lokken leerervaringen uit;
- Feedback is belangrijk bij het ontwikkelen van reflectieve vermogens.

1. Alle kennis begint met ervaring

- Snel in contact komen met de werkelijkheid van het beroep en ervaring kunnen opdoen;
- Niet te snel concepten en modellen geven en niet te snel met leerdoelen beginnen;
- Opdrachten met een hoog realiteitsgehalte zijn stimulerend want voor het "echte" leren geeft verantwoordelijkheidsgevoel.

Het is een enorme stimulans als je merkt "dat iets werkt" vertelde een student van de Pabo Almere. Een andere HvA student zegt: "Stage is een echt toetsmoment, enerzijds om de theorie met praktijk te kunnen verbinden, maar ook om te testen of de keuze voor het beroep voor jezelf klopt."

2. Bevorderen van zelfvertrouwen: een krachtige impuls voor het leerproces

- Je veilig voelen en ruimte krijgen om te mogen leren stimuleert het zelfvertrouwen;
- "We vertellen studenten teveel wat fout gaat, te weinig wat goed gaat" terwijl studenten juist trots kunnen zijn op hun competentie-ontwikkeling;
- Rolmodel van docent voor student.

Tijdens een workshop komt een student B&L tot de ontdekking dat hij dan volledig inzicht in zijn opleiding heeft. Hij realiseerde dat hij veel meer wist dan hij dacht en in staat was vraagstukken op te lossen met de kennis die hij eerder had opgedaan.

"Een kick als je merkt dat je kennis echt kunt gebruiken en de tools beheerst."

3. Ruimte en tijd zijn belangrijk voor reflectie

- Klooiruimte of een werkplaats zoals *Het Bureau* waar SAO studenten hun oefengesprekken filmen en elkaar feedback geven;
- Tijd reserveren om te reflecteren;
- Posities in de ruimte kunnen bepalen en veranderen.

Het Bureau is een oefenplaats voor studenten in een vrije ruimte, met ondersteuning van audiovisuele apparatuur; het wordt gerund door vierdejaars studenten, die optreden als coach voor tweedejaars studenten, die daar kunnen oefenen in de basismethodiek van hun vak. Op deze manier leren beide groepen heel intens. Indien gewenst kunnen zij docenten erbij betrekken.

4. Je begrijpt iets goed als je het uit kunt leggen aan anderen

- Door het hervertellen van wat je gedaan hebt, heb je tegelijkertijd een actief aandeel in het eigen maken van leerstof
- Uitleggen aan anderen kan zo een onderdeel van borging van kennis zijn en geïntegreerd worden in (eind)presentaties

Studenten van de PABO zijn enthousiast dat zij inzichten die ze zelf opdoen in hun eigen lespraktijk kunnen gebruiken. En ook een student-assistent bij Informatica vertelde: "Ik merkte dat het beter lukte de stof over te dragen als ik het in stapjes deed. Ik had zelf niet in de gaten dat ik te grote stappen nam."

5. Metaforen lokken leerervaringen uit

- Zinnetjes die iets vertellen, 'snap'- en 'aha'-moment, verwoordt in één zin;
- "Voordat je iemand kan beoordelen moet je drie maanden zijn mocassins dragen".

6. Feedback is belangrijk bij het ontwikkelen van reflectieve vermogens

- Feedback van medestudenten is een zinvol onderdeel om reflectie te stimuleren, zoals "Het Bureau" (zie pt. 3) ;
- Feedback van begeleiders kan studenten stimuleren vanuit meer invalshoeken te reflecteren.

Een docent van verpleegkunde constateerde "feedback van medestudenten is vaak krachtiger dan feedback door de docent".

En een student van verpleegkunde: "Ik had tijdens het werk een fout gemaakt, de professionele manier waarop mijn begeleider feedback gaf was een fantastische ervaring."

De interviews tonen in de meeste voorbeelden niet zozeer een afzonderlijk leermoment, maar geven vaker een proces aan.

Een aha-beleving wordt wel herkend bij het ontwikkelen van motorische vaardigheden, zoals de techniek bij de sprong om te smashes bij volleybal of bij het leren motorrijden: meehangen in de bocht.

Bronnen:

- David L. Cooperrider & Diana Whitney (..), *A Positive Revolution in Change: Appreciative Inquiry*
- J. Smith (2003) *The Voice of the Learner, Community Consultation Trainer Toolkit*, Vega Associates
- Suzan Borst (2001) *Zoek het goede*, Avanta, nr 9, p 13 -15
<http://connection.cwru.edu/ai/>