



Interview met Maria Mull*

* bron www.dexpeditie.nl

Wanneer kwam je voor het eerst met het fenomeen spiegelbijeenkomst in aanraking?

'Dat was toen Leendert Krol – kinderarts en psycholoog – de methode meebracht uit de Mayo Clinic in Boston. Hij introduceerde de eerste spiegelbijeenkomsten in 1999 op de afdeling neonatologie van het AMC. Het werd een succes, en in zijn nieuwjaarstoespraak kondigde de voorzitter van de raad van bestuur aan dat het AMC vanaf 2000 serieus met de methode aan de slag zou gaan. Alle afdelingen die met patiënten werkten, werden verplicht tot het houden van een spiegelbijeenkomst. Ik was destijds huisarts en kreeg van mijn patiënten de verhalen mee over wat er zoal misging in de ziekenhuizen. Toen ik hoorde van de spiegelbijeenkomsten in het AMC werd ik meteen enthousiast en besloot ik er een jaar later als coördinator mee aan de slag te gaan.'

Hoe zagen de bijeenkomsten er toen uit?

'In eerste instantie bestond de methode uitsluitend uit de spiegelbijeenkomst zelf: er was geen sprake van een voor- en natraject. De teamleider bedacht de vragen voor de deelnemers en de resultaten van de spiegelbijeenkomst werden niet met het team nabesproken. Totdat een teamleider zich hardop afvroeg wat er eigenlijk na al die moeite om een spiegelbijeenkomst te organiseren met de resultaten gebeurde. Dat was de aanzet om met de teamleden de resultaten te gaan bespreken. Kort daarna werden de teams ook betrokken bij de voorbereiding, zodat de kans groter werd dat de feedback daadwerkelijk zou leiden tot veranderingen.'

Wat was jouw rol?

'In het AMC hielden we in die beginfase 10 tot 25 spiegelbijeenkomsten per jaar. Er was commitment vanuit de raad van bestuur en vanuit de leiding werd serieus aandacht besteed aan de resultaten, dus het klimaat was gunstig om de spiegelbijeenkomsten verder te ontwikkelen. Ik deed daarbij – ondersteund door een secretariaat – de coördinatie, zodat de professionals zo min mogelijk werden belast met de organisatie. Dat was een goede zet, iets wat ik ook altijd adviseer: benoem een coördinator. Vaak geven teams aan dat de feedback uit een spiegelbijeenkomst heel waardevol is, maar dat het veel tijd kost om het te organiseren.'

Je was zelf ook lang gespreksleider, heb je daar ook tips voor?

'Ik herinner me van mijn eigen ervaringen als gespreksleider nog wel dat het de eerste paar keer best spannend is: *Komt er wel genoeg uit voor de toehoorders en weet ik wel wat ik moet vragen?* Inmiddels weet ik dat je je als gespreksleider over de eerste twintig minuten van het gesprek geen zorgen hoeft te maken. Die tijd hebben de deelnemers nodig om een beetje vrijer te worden. Probeer als gespreksleider op dat moment geen slimme nieuwe vragen te stellen, maar volg gewoon wat er gebeurt.'

'Komt er wel genoeg uit voor de toehoorders en weet ik wel wat ik moet vragen?'

'Een andere tip voor gespreksleiders is om je te realiseren dat de deelnemers vooral met zichzelf bezig zijn. Voor hen is het immers ook spannend; zij letten minder op jou als gespreksleider dan je misschien denkt. De toehoorders daarentegen ervaren weinig spanning en die letten wel op jou en op het proces. Wees je daarvan bewust en hou in de gaten of de bijeenkomst ook voor hen voldoende interessant is.'

Wanneer begon je met de training van nieuwe gespreksleiders?

'De noodzaak om nieuwe gespreksleiders te gaan trainen ontstond al snel nadat het AMC met de

methode was gestart omdat er vrij veel verloop was. In eerste instantie werd uitsluitend intern getraind. Via kinderycholoog Udo Nabitz breidde de methode zich uit naar de kinderpsychiatrie en waren daar dus ook gespreksleiders nodig. Udo tipte mij om trainingen aan te bieden via het CBO, het kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg dat in 2010 is overgenomen door TNO. Samen met psycholoog Bob de Groot heb ik daar vele tientallen toekomstige gespreksleiders getraind.'

Bleef het bij bijeenkomsten in de ziekenhuizen?

'Aankankelijk waren het vooral de ziekenhuizen die met de methode werkten; voor hen was een subsidie via het Sneller Beter traject van het ministerie van WVS daarbij een mooie impuls. In de periode 2005 tot en met 2008 hebben zo vijftien ziekenhuizen kennisgemaakt met de bijeenkomsten. Inmiddels zijn in veel van de Nederlandse ziekenhuizen getrainde gespreksleiders voor de methode spiegelbijeenkomsten aanwezig. Naast de zorg heeft met name de rechtspraak de spiegelbijeenkomsten omarmd. In 2009 kwamen vier rechters in aanraking met de methode. Deze rechters hebben het instrument getest op geschiktheid voor de rechtspraak door als afstudeerproject een spiegelbijeenkomst te organiseren bij de rechtbank Rotterdam. Inmiddels zijn er in de rechtspraak meer dan 50 spiegelbijeenkomsten gehouden. Ook een aantal gemeenten maakt gebruik van de methode. Dat gebeurt met name binnen het sociaal domein, bijvoorbeeld met inwoners die hun ervaringen delen met het wijkteam.'

Is er bij jouw bijeenkomsten wel eens iets flink verkeerd gegaan?

'Nou, ik heb rond de 200 spiegelbijeenkomsten begeleid en over het overgrote deel daarvan ben ik heel tevreden. Maar ik herinner me er één waarin vrijwel alles mis ging. De samenwerking met de tweede gespreksleider verliep voorafgaand aan de spiegelbijeenkomst al niet goed. Tijdens de bijeenkomst was die tweede gespreksleider te confronterend waardoor de deelnemers boos werden. Het zaaltje was te klein, er waren te weinig microfoons en halverwege de bijeenkomst begon in een ruimte onder het zaaltje de tienerdisco en konden we elkaar nauwelijks meer verstaan... En toch, ondanks deze hobbels was ook dit een zinvolle bijeenkomst met waardevolle resultaten. Dat heeft mij gesterkt in mijn overtuiging dat echt niet alles perfect hoeft te verlopen om tot een goed resultaat te komen.'

Echt niet alles hoeft perfect te verlopen om tot een goed resultaat te komen

Zijn er nog aspecten aan deze methode die om nader onderzoek vragen?

'Het lijkt mijn zeer de moeite waard om eens te onderzoeken wat er bij de toehoorders is veranderd doordat ze een spiegelbijeenkomst hebben bijgewoond. Een belangrijk effect van de methode is de attitudeverandering bij de toehoorders. Maar wat doen zij precies anders in hun werk als ze de ervaringen van hun cliënten hebben gehoord? En wat hebben cliënten daaraan? Daarnaast lijkt het mij interessant te kijken wat het effect is op het team. Samen luisteren naar de ervaringen van cliënten is een bijzondere belevenis en dat zou best eens impact kunnen hebben op de teamcohesie en de samenwerking binnen het team.'

Verwacht je dat de methode in de toekomst veel zal veranderen?

'Nee, dacht verwacht ik niet. Ik denk wel dat er nieuwe sectoren van de methode gebruik zullen maken. Het onderwijs, bijvoorbeeld. Spiegelbijeenkomsten zijn namelijk bedoeld voor de non-profit sector waar er een 'machtsverschil' is tussen de dienstverlener en de ontvanger van deze diensten.'