

Presentievol Ontmoeten

Over ervaringen van cliënten met botsingen in de hulpverleningsrelatie

Onderzoeksverslag afstudeeronderzoek voor
Stichting Ontmoeting, vier thuishavens te
Rotterdam

Marijke Hoogendijk en Gerlinde Krijgsman
HBO Maatschappelijk Werk & Dienstverlening
29 mei 2018

Organisatie: Stichting Ontmoeting
Opdrachtgever: Jan van der Gaag
Afstudeerbegeleidster: Adriana de Ridder
Eerste beoordelaar: Wilfred Vollbehre

Colofon

Organisatie

Stichting Ontmoeting, locaties de vier thuishavens te Rotterdam

Opdrachtgever

Jan van der Gaag

Auteurs

Marijke Hoogendijk en Gerlinde Krijgsman

Opleiding

Christelijke Hogeschool Ede, HBO Maatschappelijk Werk & Dienstverlening

Afstudeerbegeleidster: Adriana de Ridder

Eerste beoordelaar: Wilfred Vollbehre

Ede, mei 2018



© 2018, Christelijke Hogeschool Ede

Voorwoord

Wij mogen met een voldaan gevoel uitspreken dat voor u het onderzoeksverslag 'Presentievol Ontmoeten' ligt. Het resultaat van een aantal maanden werken met volle energie en enthousiasme. We hebben hard gewerkt aan het afstudeeronderzoek dat wij hebben uitgevoerd voor Stichting Ontmoeting bij de vier thuishavens in Rotterdam. Het afstudeeronderzoek is ook ter afronding van onze opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Christelijke Hogeschool in Ede.

Dit onderzoek richt zich op de ervaring van cliënten met botsingen door verschillende leefwerelden bij hulpverleners en vrijwilligers. Wij hopen met dit onderzoeksverslag Stichting Ontmoeting kennis te bieden over de ervaring van cliënten met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers. Ook hopen wij Ontmoeting een beeld te geven over wat het hanteren van de botsingen volgens de cliënten doet in de hulpverleningsrelatie. Hiernaast willen wij Ontmoeting kennis bieden over wat de cliënten denken waar de hulpverleners en vrijwilligers behoeften aan hebben in de relatie als het gaat om botsingen. Wij hopen dat door de aangereikte kennis de hulpverleners en vrijwilligers van Ontmoeting beter kunnen aansluiten in het cliëntcontact en hierbij de leefwereld van de cliënt beter begrepen wordt.

Wij zijn geraakt door de openheid en kwetsbaarheid van de respondenten tijdens het afnemen van de interviews. Wij hebben kennis opgedaan door de antwoorden van de respondenten. Onze kennis over het omgaan met de verschillende leefwerelden in het cliëntcontact en wat er nodig is hiervoor is uitgebreid. Wij hebben geleerd wat de hulpverleningsrelatie kan versterken dankzij de verschillende leefwerelden. Deze opgedane kennis nemen wij zeker mee als maatschappelijk werkers in ons eigen werkveld.

We hebben met veel plezier samengewerkt en vulden elkaar precies aan. We zijn de periode van hard werken goed doorgekomen doordat we elkaar goed kennen, met humor allebei zorgden voor een ontspannen sfeer en veel overleg gehad hebben.

We willen graag onze opdrachtgever, Jan van der Gaag en zijn collega Marianne de Koning bedanken voor de samenwerking. De samenwerking met Jan, Marianne en betrokken collega's van Stichting Ontmoeting hebben we als prettig en ontspannen ervaren. Het contact verliep vlot en we voelden ons op ons gemak. We hebben vertrouwen gevoeld vanuit Ontmoeting waardoor we zelfverzekerd ons onderzoek uit hebben kunnen voeren.

Hiernaast willen we ook onze afstudeerbegeleidster, Adriana de Ridder, bedanken voor de begeleiding geboden vanuit de opleiding. Zij heeft tijdens het traject steeds open gestaan voor onze vragen en nuttige feedback gegeven wat helpend is geweest voor de kwaliteit van ons onderzoek. Natuurlijk willen we alle respondenten die mee hebben gewerkt aan ons onderzoek bedanken. We hebben de openheid van de respondenten als bijzonder en verrijkend ervaren. Zonder deze kwetsbare gesprekken hadden we geen antwoord kunnen krijgen op onze hoofd- en deelvragen.

Wij wensen u veel leesplezier toe.

Gerlinde Krijgsman en Marijke Hoogendijk
Mei 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Begrippenlijst	4
Samenvatting	5
Leeswijzer.....	7
Hoofdstuk één – methodologie.....	8
Hoofdstuk twee – deelvraag één.....	16
Hoofdstuk drie – deelvraag twee	23
Hoofdstuk vier – deelvraag drie	30
Hoofdstuk vijf – conclusies, aanbevelingen en discussie.....	34
Hoofdstuk zes – evaluatie	39
Bibliografie	42
Bijlage één – het interviewprotocol	44
Bijlage twee – labelschema cliënten	46

Begrippenlijst

Begrip	Uitleg
Botsingen	Met het begrip 'botsingen' wordt 'het in aanraking komen met, in conflict komen met, in strijd zijn met' bedoeld (Van der Linde & Van Hunnik, 2017) (Luijk & Drenth, 2017). De confrontatie met de leefwereld van de ander en het in strijd raken met deze leefwereld, noemen we in dit onderzoek een 'botsing'. Wanneer iemand persoonlijk geraakt wordt in het contact met de ander, geldt dit ook als een (innerlijke) botsing.
Leefwereld	Het geheel van dingen waarmee iemand in zijn leven te maken heeft. De wereld waarin je leeft (Encyclo, 2017). Onder deze verschillende leefwerelden komen de volgende thema's naar voren: cultuur, normen en waarden en geloof (Van der Linde & Van Hunnik, 2017) (Luijk & Drenth, 2017).
Ontmoeting	Een ontmoeting komt tot stand wanneer mensen, ontdaan van pretenties, er voor elkaar zijn (Stichting Ontmoeting, 2017). Hiervoor is nodig dat de cultuur van de ander geraakt en begrepen wordt en tot op zekere hoogte wordt beleefd en ervaren.

Samenvatting

Dit onderzoek gaat over het omgaan met de verschillende leefwerelden waar hulpverleners en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting mee te maken krijgen in de omgang met cliënten. Vorig jaar is er onderzoek uitgevoerd onder de hulpverleners en vrijwilligers over botsingen in het contact tussen de hulpverleners en vrijwilligers en de cliënten van Ontmoeting. Daarom is er nu een vervolgonderzoek gedaan wat zich richt op de ervaring van cliënten van de vier thuishavens te Rotterdam.

Stichting Ontmoeting gelooft dat een ontmoeting tot stand komt wanneer mensen, ontdaan van pretenties, er voor elkaar zijn (Stichting Ontmoeting, 2017). Ontmoeting heeft de overtuiging dat het voor zo'n ontmoeting nodig is dat de leefwereld van de ander geraakt, begrepen en tot op zekere hoogte wordt beleefd en ervaren. Wanneer twee leefwerelden ver uit elkaar liggen, is het onvermijdelijk dat hierdoor (on)bewust(e) botsingen ontstaan. Op dit moment blijkt dat er onvoldoende bekend is over wat de ervaring van cliënten met botsingen is bij de hulpverleners en vrijwilligers van Ontmoeting. Ook wil Ontmoeting weten wat de cliënten denken dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen. Hierover is nog onvoldoende bekend. Doordat de hulpverleners niet op de hoogte zijn van de ervaringen van de cliënten, vermoedt Ontmoeting dat zij hierdoor minder goed aan kunnen sluiten in het cliëntcontact. Om Ontmoeting kennis en advies te geven hierover, wordt in dit onderzoek antwoord gegeven op de vraag: *“Welke invloed hebben, volgens de cliënten van de vier thuishavens in Rotterdam, botsingen door verschillende leefwerelden bij hulpverleners en vrijwilligers op de hulpverleningsrelatie en hoe kunnen de hulpverleners en vrijwilligers omgaan met deze botsingen zodat dit de hulpverleningsrelatie optimaliseert¹?”*.

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is er literatuurstudie en documentonderzoek gedaan en zijn er interviews afgenomen onder de cliënten van de vier thuishavens in Rotterdam. Door middel van literatuurstudie is er informatie verzameld over wat er nodig is in de hulpverleningsrelatie als het gaat over botsingen door verschillende leefwerelden. Door het afnemen van interviews is inzichtelijk gemaakt wat de ervaring van cliënten is met botsingen bij hulpverleners en vrijwilligers, wat dit volgens hen doet met de hulpverleningsrelatie en wat cliënten denken dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen.

Uit literatuurstudie blijkt dat gesprekspartners met verschillende wereldbeelden communicatieproblemen kunnen krijgen. Deze problemen kunnen optreden wanneer beide partijen zich niet bewust zijn van deze verschillen en/of menen dat zulke verschillen niet bestaan. De literatuur benoemt dat het essentieel is dat de hulpverlener zich open en geduldig inspant om de hulpzoeker goed te kunnen begrijpen. Telkens weer de ander zien en telkens weer bijdraaien en afstemmen zodat het past. Vanuit de literatuur wordt onder andere effectieve communicatie benoemd als belangrijk onderdeel in contact met de ander.

Uit de interviews blijkt dat de meeste cliënten aangeven dat zij geen botsingen ervaren in contact met hun begeleider. Enkele cliënten hebben wel ervaring met dat iedereen een eigen leefwereld heeft maar dat dit niet tot een botsing leidt. De verschillen op het gebied van cultuur, normen en waarden en geloof worden als positief en als een leerproces ervaren. De cliënten vinden het vooral belangrijk dat er respect is voor elkaar, ondanks de leefwereld waaruit je komt of bent opgegroeid. Alle cliënten ervaren de invloed op de hulpverleningsrelatie doordat iedereen zijn eigen leefwereld

¹ Vanuit de literatuur beschrijven we wat een optimale hulpverleningsrelatie is voor Stichting Ontmoeting.

heeft als positief en verrijkend. Wat duidelijk terugkomt is dat meerdere cliënten aangeven dat sprake van openheid, de cliënt zien en dat de hulpverlening en/of vrijwilliger een klik ervaart met de cliënt een belangrijke rol speelt om een botsing te kunnen hanteren.

Om een échte ontmoeting te hebben door aan te kunnen sluiten in het cliëntcontact is er een aanbeveling opgesteld voor Stichting Ontmoeting. Bij deze aanbeveling gaat het er om dat er bewustwording gecreëerd wordt onder de hulpverleners en vrijwilligers over het belang van openheid over botsingen in de hulpverleningsrelatie. Dit door de antwoorden van de cliënten vanuit dit onderzoek onder de aandacht te brengen. Hiernaast is de aanbeveling kennis op te doen over de verschillende leefwerelden in het cliëntcontact en het doen van vervolgonderzoek. De aanbevelingen zijn in zijn geheel terug te lezen in hoofdstuk vijf.

Leeswijzer

Dit onderzoeksverslag bestaat uit vijf hoofdstukken, die als volgt zijn opgezet:

- In hoofdstuk één zijn de aanleiding en probleemstelling van dit onderzoek beschreven. Deze leiden naar de hoofd- en deelvragen. Verder worden de doelstellingen en de gebruikte onderzoeksmethoden beschreven en verantwoord.
- In hoofdstuk twee staat deelvraag één centraal. Aan de hand van literatuur wordt er gekeken naar wat de ervaringen zijn met botsingen door verschillende leefwerelden. Hiernaast wordt gekeken naar wat nodig is in een hulpverleningsrelatie omtrent de botsingen.
- In hoofdstuk drie staat deelvraag twee centraal. Hier wordt ingegaan op de ervaring van cliënten met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers. Ook wordt beschreven wat deze botsingen doen in de hulpverleningsrelatie volgens de cliënten van Stichting Ontmoeting. Deze informatie is verzameld aan de hand van afgenomen interviews.
- In hoofdstuk vier staat deelvraag drie centraal. Hier wordt ingegaan op wat er nodig is volgens de cliënten voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen door verschillende leefwerelden. Deze informatie is verzameld aan de hand van afgenomen interviews.
- In hoofdstuk vijf komen alle hoofdstukken samen ter beantwoording van de hoofdvraag. Per deelvraag is er een deelconclusie beschreven. Verder komen in dit hoofdstuk de aanbevelingen en discussie van het onderzoekproces naar voren.
- Na alle hoofdstukken zijn er twee bijlagen toegevoegd en is er een bronnenlijst. In de bijlagen bevinden zich het interviewprotocol dat gebruikt is ter beantwoording van deelvraag twee en drie en het gebruikte labelsysteem voor het ordenen van de verkregen informatie. Naast deze bijlagen is er een digitaal bronnenboek aanwezig met daarin de uitgewerkte interviews. Deze is op te vragen bij de onderzoekers.

Hoofdstuk één – methodologie

Aanleiding

Dit is een onderzoeksverslag naar aanleiding van een eerder onderzoek wat ging over de ervaringen van hulpverleners en vrijwilligers met botsingen in de hulpverleningsrelatie door verschillende leefwerelden. Onder deze verschillende leefwerelden worden de thema's: cultuur, normen en waarden en geloof, bedoeld. De respondenten uit het vorige onderzoek noemen daarbij bijvoorbeeld het verschil in geloofsbeleving, belevingswereld, levensgeschiedenis, normen en waarden, geestelijke gezondheid en levenshouding.

De opdrachtgever heeft uit eigen ervaring en via signalen van collega's vernomen dat hulpverleners en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting moeite hebben met het omgaan met de verschillende leefwerelden waar zij mee te maken krijgen in de omgang met verschillende cliënten. Hulpverleners en vrijwilligers geven aan dat botsingen die zich voordoen in het contact tussen hulpverleners, vrijwilligers en cliënten, voornamelijk ontstaan door de verschillende leefwerelden.

Hiernaast kan geconcludeerd worden dat de confrontatie met de situatie van de cliënt voor botsingen zorgt bij hulpverleners en vrijwilligers persoonlijk (innerlijke botsing) en in het contact met de cliënt. Tot slot zijn er naast deze twee oorzaken allerlei andere redenen genoemd voor het ontstaan van een botsing, zoals de confrontatie met bepaalde keuzes die cliënten maken of het moment dat de cliënt iets van de hulpverlener vraagt waar hij/zij niet aan kan of wil voldoen. Voorgaand onderzoek is vorig jaar uitgevoerd onder de hulpverleners en vrijwilligers van Ontmoeting. Huidig onderzoek richt zich op de ervaring van cliënten van de vier thuishavens te Rotterdam.

'Aansluiten op leefwereld is moeilijker dan gedacht'. Dit zegt Andries Baart tijdens het WMO-congres van Zorg en Welzijn in Ede. 'In de presentietheorie zijn we al jaren bezig met hoe je goed aansluit op de leefwereld van de cliënt en dat is ongelofelijk moeilijk' (Zorg en Welzijn, 2014). Meer in de leefwereld zitten van de cliënt vraagt iets van de hulpverleners. De hulpverlener moet meer uitgaan van de cliënt dan van zichzelf. Stichting Ontmoeting werkt vanuit het gedachtegoed van Andries Baart en is in het cliëntcontact bezig aan te sluiten op de leefwereld van de cliënt.

Voorgaand onderzoek 'botsingen in cliëntcontact'

Zoals blijkt uit bovenstaande is er in het cursusjaar 2016/2017 onderzoek gedaan onder hulpverleners en vrijwilligers. Hieruit is het volgende geconcludeerd:

- Botsingen tussen cliënten, hulpverleners en vrijwilligers van Ontmoeting ontstaan doordat er verschillende leefwerelden bij elkaar komen. Binnen deze leefwerelden ontstaan er botsingen op het gebied van cultuur, normen en waarden en geloof.
- De hulpverleners en vrijwilligers gaan hiermee om door bewust te handelen, kwetsbaarheid te tonen en het geloof in te zetten.
- Door eigen kwetsbaarheid te tonen verdiept de relatie, wordt de relatie stabiel en komt er meer rust in de relatie. Dit zorgt voor versterking van het cliëntcontact, doordat het zorgt voor een echte ontmoeting (Van der Linde & Van Hunnik, 2017) (Luijk & Drenth, 2017).

Een van de adviezen was om vervolgonderzoek te doen. Dit vanuit het perspectief van de ervaringen van de cliënten met botsingen bij hulpverleners en vrijwilligers. Stichting Ontmoeting wil weten of de manier waarop hulpverleners en vrijwilligers omgaan met de botsingen invloed heeft op de relatie. Uit het voorgaand onderzoek is namelijk gebleken dat hulpverleners en vrijwilligers deze invloed ervaren. Ontmoeting wil weten of de cliënten de ervaringen van de hulpverleners en vrijwilligers bevestigen. Hiernaast wil Ontmoeting mogelijk helder krijgen wat de cliënten denken dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen.

Naast het onderzoek wat vorig jaar is uitgevoerd bij Ontmoeting heeft Stichting Presentie en Zorg + Welzijn vorig jaar onderzocht hoe degene die hulp verleent werkelijk goed kan aansluiten bij degene die hulp nodig heeft (Presentie, 2011).

Stichting Ontmoeting wil uiteindelijk de cliënten betere begeleiding bieden door hulpverleners en vrijwilligers te leren op een goede manier om te gaan met botsingen in het cliëntcontact. Hiervoor is het nodig dat Ontmoeting inzichtelijk krijgt wat de ervaring van de cliënt is over hoe hulpverleners en vrijwilligers omgaan met de botsingen en wat de hulpverleners en vrijwilligers nodig hebben in de relatie met de cliënt als het gaat om het hanteren van de botsingen. Door voorgaand onderzoek heeft Ontmoeting helder op welke gebieden de botsingen zich voordoen en dat dit een positief effect met zich meebrengt in het cliëntcontact.

Deze signalen worden in dit onderzoek onderzocht aan de hand van literatuuronderzoek en interviews met cliënten in het werkveld. Dit maakt dat het onderzoek op uitvoerend niveau wordt uitgevoerd.

Er is bewust gekozen voor het begrip 'leefwereld', omdat dit begrip in de literatuur is opgenomen en leefwereld het meestomvattend weergeeft waar de botsingen tussen de hulpverlener, de vrijwilliger en de cliënt om draaien.

Op basis van de definitie uit de Nederlandse encyclopedie definiëren wij leefwereld als:

"Het geheel van dingen waarmee iemand in zijn leven te maken heeft. De wereld waarin je leeft"

(Encyclo, 2017). In de ontmoeting tussen de hulpverlener, de vrijwilliger en de cliënt komen er verschillende leefwerelden bij elkaar. De aanwezigheid van de ander is niet te vermijden en niet te omzeilen. De ander is in de relatie altijd centraal, want dat helpt ons die andere mens beter te zien en te begrijpen, dit sluit aan bij het denken van Levinas. Hoe kijkt iemand naar de wereld, hoe staat hij of zij in het leven? (Van Unen, 2008). Dit sluit aan bij de probleemstelling vanuit Stichting Ontmoeting wat gaat over het bij elkaar komen van verschillende leefwerelden waardoor botsingen kunnen ontstaan en het effect hiervan in het cliëntcontact.

Stichting Ontmoeting heeft de overtuiging dat het voor een ontmoeting nodig is dat de leefwereld van de ander geraakt, begrepen en tot op zekere hoogte wordt beleefd en ervaren.

Ontmoeting gelooft dat een ontmoeting tot stand komt wanneer mensen, ontdaan van pretenties, er voor elkaar zijn (Stichting Ontmoeting, 2017). Wanneer twee leefwerelden ver uit elkaar liggen, is het onvermijdelijk dat hierdoor (on)bewust(e) botsingen ontstaan. Met het begrip 'botsingen' wordt 'het in aanraking komen met, in conflict komen met, in strijd zijn met' bedoeld (Van der Linde & Van Hunnik, 2017) (Luijk & Drenth, 2017).

De confrontatie met de leefwereld van de ander en het in strijd raken met deze leefwereld, noemen we in dit onderzoek een 'botsing'. Wanneer iemand persoonlijk geraakt wordt in het contact met de ander, geldt dit ook als een (innerlijke) botsing.

De doelgroep

Stichting Ontmoeting richt zich op kwetsbare mensen die de verbinding met zichzelf en de omgeving zijn kwijtgeraakt. Kwetsbare mensen als mensen met sociale, psychische en financiële problemen, ex-gedetineerden, zwerfjongeren, dak- en thuislozen en multiprobleemgezinnen.

Ontmoeting leert de cliënten weer op eigen benen te staan, relaties aan te gaan en te onderhouden en de juiste keuzes te maken. Zo krijgen de cliënten weer perspectief in hun leven. Hulpverleners en vrijwilligers zetten zich met hart en ziel in voor hun medemens. Door een luisterend oor, praktische begeleiding te bieden of door ondersteunende taken te verrichten (Ontmoeting, z.j.).

Missie

Zoals de missie van Stichting Ontmoeting omschrijft biedt Ontmoeting met hulpverleners en vrijwilligers steun aan deze kwetsbare mensen die zijn vastgelopen. In een proces van vinden en verbinden leren zij door echte ontmoetingen zichzelf te accepteren en optimaal te participeren in de

samenleving. Hierbij uitgaande van hun mogelijkheden en behoeften (Ontmoeting, z.j.). Hulpverleners en vrijwilligers willen cliënten ontmoeten op basis van het mens-zijn en niet op basis van de rol die men heeft. Ze zijn daarbij present, gedreven door christelijke naastenliefde. Ontmoeting gaat ervan uit dat wanneer mensen in staat zijn om hun kwetsbaarheid te tonen en werkelijk mens te zijn tegenover elkaar, er verbinding ontstaat. Juist in die kwetsbaarheid ligt de kracht!

De missie van Stichting Ontmoeting is gebaseerd op de presentiebenadering van Andries Baart. Het present zijn gaat over het er zijn voor de ander, zodat een vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd. De ander voelt zich gezien en gehoord en voelt zich volwaardig mens. De hulpverleners en vrijwilligers hebben een houding van volledige acceptatie van de ander. Die ander is de mens in een kwetsbare situatie (Movisie, 2016).

Thuishavens Rotterdam

Stichting Ontmoeting werkt vanuit verschillende locaties met hulpverleners en vrijwilligers in thuishavens. Naast kantoorruimte biedt de thuishaven woonruimte aan mensen die geen vaste verblijfplaats en problemen hebben op het gebied van financiën, verslaving, gedrag of psyche. Deze mensen krijgen op alle levensgebieden professionele ambulante begeleiding bij het re-integreren in de maatschappij.

Dit onderzoek richt zich op de vier thuishavens in Rotterdam. Een thuishaven is dan een plek die de mensen nodig hebben. Een veilige plek waar je rust hebt, waar je de dingen echt anders kunt gaan doen en waar mensen zijn die je daarbij helpen. Je kunt er wonen en je ontmoet er de mensen die er voor jou willen zijn (Stichting Ontmoeting, 2017).

Probleembeschrijving

Naar aanleiding van voorgaand onderzoek blijkt dat er op dit moment, bij de hulpverleners en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting, onvoldoende bekend is over wat de ervaring van cliënten is met botsingen bij hulpverleners en vrijwilligers. Ook is er onvoldoende bekend over wat de cliënten denken dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen.

Uit vorig onderzoek blijkt dat door het bij elkaar komen van verschillende leefwerelden er botsingen ontstaan in het cliëntcontact.

Ontmoeting heeft de overtuiging dat het voor een ontmoeting nodig is dat de leefwereld van de ander geraakt, begrepen en tot op zekere hoogte wordt beleefd en ervaren. Ontmoeting mist de ervaring van de cliënten met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers. Hierdoor kunnen de hulpverleners en vrijwilligers minder goed aansluiten in het cliëntcontact.

Vraagstelling

Hoofdvraag

Welke invloed hebben, volgens de cliënten van de vier thuishavens in Rotterdam, botsingen door verschillende leefwerelden bij hulpverleners en vrijwilligers op de hulpverleningsrelatie en hoe kunnen de hulpverleners en vrijwilligers omgaan met deze botsingen zodat dit de hulpverleningsrelatie optimaliseert²?

Deelvragen

Deelvraag 1:

Wat zegt de literatuur over wat nodig is in de hulpverleningsrelatie als het gaat over botsingen door verschillende leefwerelden?

Deelvraag 2:

Wat is de ervaring van cliënten met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers en wat doet dit volgens hen met de hulpverleningsrelatie?

Deelvraag 3:

Wat denken cliënten dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen door verschillende leefwerelden in het cliëntcontact?

² Vanuit de literatuur beschrijven we wat een optimale hulpverleningsrelatie is voor Stichting Ontmoeting.

Verantwoording van de werkwijze en beschrijving van de onderzoeksmethoden

Het onderzoek

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek. Ook is het een vervolgonderzoek voor Stichting Ontmoeting waarbij twee medestudenten hetzelfde onderzoek in een andere regio hebben uitgevoerd. Aan de hand van drie onderzoeksmethoden is er geprobeerd antwoord te krijgen op de hoofd- en deelvragen. De gebruikte data voor dit onderzoek zijn afkomstig uit literatuurstudie, documentonderzoek en afgenomen interviews.

Onderzoeksmethoden per deelvraag

Literatuuronderzoek

Voor het beantwoorden van deelvraag één is er gebruikt gemaakt van literatuuronderzoek. Door gebruik te maken van literatuuronderzoek is de hoofdvraag onderzocht vanuit een theoretisch perspectief en hebben we basiskennis opgedaan over botsingen, verschillende leefwerelden en een (optimale) hulpverleningsrelatie. Dit heeft ons geholpen om specifieke interviewvragen op te stellen en deze te vragen aan de cliënten van Stichting Ontmoeting. Op deze manier is de literatuur van belang geweest om een verdiepend en gericht onderzoek te kunnen uitvoeren.

Voor het literatuuronderzoek zijn er bronnen uit bestaande literatuur geraadpleegd. Tijdens het literatuuronderzoek hebben we rekening gehouden met de volgende selectiecriteria: autoriteit, inhoud en recentheid. We hebben aan de hand van kernwoorden zoals innerlijke conflicten, leefwerelden, ontmoeten en hulpverleningsrelatie onze literatuur geselecteerd.

We hebben voornamelijk gebruik gemaakt van de theorie van Dr. David Pinto. David Pinto deed onderzoek naar botsingen door verschillende leefwerelden. Hij legt uit wat er gebeurt in de communicatie als er botsingen plaatsvinden en wat dit doet met de relatie. Jan Eberg vult hierop aan over de verschillen van de mens wat invloed heeft op de hulpverleningsrelatie. Wat er beschreven is over wat er nodig is voor een (optimale) hulpverleningsrelatie is onderbouwd door de theorieën van David Pinto en Andries Baart. Verder wordt er op de website van presentie nog steeds maandelijks actueel nieuws geplaatst en de presentiebenadering is hierdoor bekend binnen de hulpverlening (Presentie, 2011).

Documentonderzoek

Om deelvraag één te beantwoorden hebben we gebruikt gemaakt van eerdere onderzoeken vanuit Stichting Ontmoeting. Uit deze onderzoeken blijkt dat er botsingen ontstaan doordat er verschillende leefwerelden bij elkaar komen. Botsingen op het gebied van cultuur, normen en waarden en geloof hebben allen invloed op de hulpverleningsrelatie volgens de hulpverleners en vrijwilligers van Ontmoeting.

Interviews

Om deelvragen twee en drie te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview. Met een aantal thema's (topics) met vooropgestelde vragen die vastliggen is er ook ruimte om door te vragen in het gesprek met semigestructureerde interviews (zie bijlage één). We hebben dieper door kunnen gaan op een onderwerp en hebben daardoor meer gedetailleerde informatie kunnen verzamelen voor het onderzoek. De interviews werden afgenomen door het voeren van individuele gesprekken met de cliënten op de thuishavens. Dit omdat het onderwerp als bedreigend ervaren kan worden, sociale wenselijkheid een rol kan spelen en wij betekenis willen geven aan wat de cliënt zegt.

De interviews zijn geanalyseerd door middel van het beluisteren van de audio-opnames.

De topics van ons interview hebben we omgezet in kern- en sub-labels en uitgewerkt aan de hand van een labelsysteem door middel van coderen en hebben een eigen fragmentcode. Het eerste getal verwijst naar het interview, het tweede getal is het fragmentnummer. Voorbeeld 1.20 = interview 1,

fragment 20 (zie bijlage twee). De opzet en uitwerking van de interviews hebben we gedaan aan de hand van literatuur van Baarda over kwalitatief onderzoek. (Baarda, 2013).

In totaal zijn er elf cliënten van de vier thuishavens in Rotterdam geïnterviewd. We hebben van tevoren aangegeven dat we van elke thuishaven minimaal twee cliënten willen interviewen. Van elke thuishaven hadden we een cliënt achter de hand zodat deze ingezet kon worden op het moment dat er een cliënt uit zou vallen.

De cliënten zijn vooraf uitgekozen door de opdrachtgever en de hulpverleners met het oog op representatief zijn voor alle cliënten van de vier thuishavens. Er is met meerdere factoren rekening gehouden bij het werven van de respondenten. Met het oog op representativiteit was het van belang dat er verschil zat tussen de verdeling man/vrouw en culturen. Stichting Ontmoeting begeleidt meer mannen dan vrouwen, wat maakt dat wij meer mannen hebben geïnterviewd dan vrouwen. De cliënten die we hebben geïnterviewd hebben minimaal vijf maanden begeleiding vanuit Ontmoeting, zodat ze vanuit ervaring over de begeleiding hebben kunnen spreken. Verder is er gekeken welke respondenten in staat zijn om op het niveau van het onderwerp vragen te kunnen beantwoorden.

Vooraf hebben de hulpverleners de respondenten uitleg en informatie gegeven over het onderwerp van ons interview. Zo waren de respondenten voorbereid op het interview.

Op advies van de opdrachtgever hebben we het begrip 'botsingen' weggelaten bij het afnemen van de interviews. In plaats van het begrip 'botsingen' hebben we in overleg met de opdrachtgever het begrip 'verschillen' gebruikt.

Verder hebben wij de respondenten op hun gemak gesteld door vooraf te vragen of ze eerder een interview gehad hebben, het onderwerp begrijpen en door aan te geven dat we blij zijn dat ze ons willen helpen. We begonnen ons interview met een openingsvraag, namelijk: hoe vind je het om begeleiding te krijgen van Stichting Ontmoeting? We mochten de respondenten bedanken met een cadeaubon na het interview. De respondenten waren hier van tevoren niet van op de hoogte.

De meeste respondenten hebben te maken met zowel een hulpverlener als een vrijwilliger. Op deze manier hebben we het meest een realistisch beeld kunnen krijgen van de ervaringen en meningen van de cliënten.

Borging privacy

Voor elk interview hebben we toestemming gevraagd aan de respondent voor het opnemen van het interview aan de hand van een audio-opname. Hiernaast hebben we benoemd dat de gegevens geanonimiseerd worden bij het uitwerken van de interviews.

Risico's

Een risico van literatuuronderzoek is de betrouwbaarheid en meetbaarheid van de bronnen.

We hebben de betrouwbaarheid vergroot door meerdere bronnen te raadplegen per onderwerp.

Op deze manier is er niet uitgegaan van één bron die misschien niet juist is. Daarnaast hebben wij bronnen uitgewisseld met onze opdrachtgever van Stichting Ontmoeting. Onze opdrachtgever heeft bronnen bevestigd en nieuwe bronnen toegewezen.

Een risico kan zijn dat er voorafgaand of tijdens het interview gemengde gevoelens of meningen zijn bij de onderzoekers. Om deze invloed op de interviews te verkleinen hebben wij de meningen en gevoelens gedeeld met elkaar en op papier gezet. Verder was het een risico dat we de respondenten niet zouden begrijpen of niet goed zouden kunnen verstaan. Dit risico hebben we verkleind door het antwoord van de respondent te herhalen en te vragen of dit klopt. Ook hebben we antwoorden van respondenten samengevat om te toetsen of we begrijpen wat er gezegd is.

Eén thuishaven had moeite met het verzamelen van respondenten. Wij hebben aangegeven dat er minimaal twee respondenten nodig zijn van de thuishaven om ons onderzoek representatief te houden. Uiteindelijk is het gelukt en hebben wij van alle vier de thuishavens minimaal twee respondenten geïnterviewd.

Validiteit

Met het houden van semigestructureerde interviews is het van belang rekening te houden met de validiteit van de inhoud van ons onderzoek. Validiteit wil zeggen dat de verzamelde informatie een juiste afspiegeling van de werkelijkheid vormt (Baarda, 2013). Zo kunnen sociaal wenselijke antwoorden een bedreiging zijn voor de validiteit, maar ook loyaliteit vanuit de cliënten naar de hulpverleners van Stichting Ontmoeting. We hebben deze bedreigingen verkleind door de gegevens van de respondent te anonimiseren en dit ook aan te geven bij de respondent voordat het interview afgenomen werd. Doordat de respondenten willekeurig zijn geselecteerd met het oog op representatief zijn voor alle cliënten van de vier thuishavens, is de validiteit verhoogd.

Betrouwbaarheid

Het afnemen van de interviews met twee personen is een manier geweest die de betrouwbaarheid heeft verhoogd. Zo hebben we elkaar aangevuld en gesteund tijdens het afnemen van de interviews. De betrouwbaarheid van de interviews hebben we gewaarborgd door de interviews op te nemen en letterlijk uit te typen. De audio-opnames kunnen achteraf zo veel als wenselijk teruggeluisterd worden. Bovendien kunnen de audio-opnames ook door derden geluisterd worden. De interviewgegevens hebben we verzameld met behulp van een labelsysteem. Op deze manier kunnen de gegevens snel teruggevonden worden en kan er onderscheid gemaakt worden van de gegevens.

Doelgroep, doelstellingen en beoogde resultaten

Doelgroep

Het onderzoeksverslag is bedoeld voor de opdrachtgever maar ook voor de hulpverleners en vrijwilligers en op langer termijn voor de cliënten van Stichting Ontmoeting. Zij zullen uiteindelijk gebruik maken van het product waaraan wij hebben bijgedragen en zijn degene die kunnen gaan werken met de resultaten. Het onderzoeksverslag met de conclusies en aanbevelingen zal dan ook aangeboden worden aan Ontmoeting.

Doelstellingen

Doelstelling 1: Aan het einde van dit onderzoek heeft de opdrachtgever zicht op hoe de omgang van de hulpverleners en vrijwilligers met de botsingen ervaren wordt door de cliënten.

Doelstelling 2: Aan het einde van dit onderzoek heeft de opdrachtgever in beeld wat het kunnen hanteren van botsingen volgens cliënten doet in de hulpverleningsrelatie.

Doelstelling 3: Aan het einde van dit onderzoek heeft de opdrachtgever een overzicht met waar de cliënten denken dat de hulpverleners en vrijwilligers behoeften aan hebben in de relatie als het gaat om botsingen in het cliëntcontact.

Beoogde resultaten

Aan de hand van een product in de vorm van een onderzoeksverslag geven wij antwoord op de hoofd- en deelvragen. Deze zijn gesteld aan het begin van het onderzoek op basis van de signalen van Stichting Ontmoeting en aan de hand van voorgaand onderzoek.

Op grond van de uitkomsten van het onderzoek geven wij Ontmoeting kennis over de ervaringen van cliënten met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers en advies over de manier van omgaan met deze botsingen door hulpverleners en vrijwilligers.

Hoofdstuk twee – deelvraag één

Inleiding

Vanuit de literatuur hebben we onderzocht wat de ervaringen zijn met botsingen door verschillende leefwerelden. Wij hebben door middel van de literatuur onderzocht wat er nodig is in een hulpverleningsrelatie omtrent botsingen. Hiernaast hebben we aandacht besteedt aan wat een optimale hulpverleningsrelatie inhoudt voor Stichting Ontmoeting. In dit hoofdstuk staat deelvraag één centraal, namelijk: *‘Wat zegt de literatuur over wat nodig is in de hulpverleningsrelatie als het gaat over botsingen door verschillende leefwerelden?’*.

Botsingen door verschillende leefwerelden

Overall ter wereld, ongeacht de verschillende leefwerelden, zal men het erover eens zijn dat een botsing in het gesprek een onaangename situatie is. Het voelt altijd prettiger wanneer een persoonlijke interactie soepel verloopt dan wanneer er (innerlijke) botsingen optreden zegt Pinto (Pinto, 2004, p. 242).

Uit het onderzoek wat vorig jaar uitgevoerd is bij Stichting Ontmoeting is gebleken dat ook tussen de cliënten, hulpverleners en vrijwilligers van Ontmoeting botsingen ontstaan doordat er verschillende leefwerelden bij elkaar komen. Uit het onderzoek is gebleken dat deze botsingen ontstaan op het gebied van cultuur, normen en waarden en geloof en dat dit van invloed is op de hulpverleningsrelatie (Van der Linde & Van Hunnik, 2017) (Luijk & Drenth, 2017).

Innerlijke botsingen komen in het dagelijkse leven veelvuldig voor. Het zijn onze angsten, onzekerheden, twijfels en schuldgevoelens. Botsingen met een ander komen ook veelvuldig voor. Het zijn wrijvingen of ruzies. Eberg noemt dit interpersoonlijk botsingen. Tussen broer of zus, maar ook tussen cliënt en hulpverlener. Eberg heeft het over het verschil wat hier om draait. Mensen verschillen van elkaar en hebben ieder een andere opvoeding, karakter, cultuur en normen en waarden (Eberg, 2012, p. 38). We kunnen hier spreken van verschillende leefwerelden, wat zorgt voor (innerlijke) botsingen bij de mens.

Wanneer iemand een botsing in principe als iets bedreigends ziet, zal diegene de botsing zoveel mogelijk ontkennen. Botsingen worden zichtbaar noch bespreekbaar (Pinto, 2004, p. 254). Uit het onderzoek wat vorig jaar is uitgevoerd bij Ontmoeting onder de hulpverleners en vrijwilligers kwam naar voren dat door eigen kwetsbaarheid te tonen de relatie verdiept, de relatie stabiel wordt en er meer rust in de relatie komt. Ook kwam naar voren dat deze kwetsbaarheid zorgt voor versterking van het cliëntcontact, doordat het zorgt voor een echte ontmoeting. Dit maakt deelvraag drie zo belangrijk in ons onderzoeksverslag.

Ook beschrijft Pinto over de verschillende leefwerelden dat de wijze waarop iemand de wereld ziet en vooral interpreteert, in sterke mate wordt beïnvloed door diens cultuur en levensbeschouwing. Als het wereldbeeld van gesprekspartners niet hetzelfde is, kunnen gemakkelijk misverstanden ontstaan. Veel mensen denken dat hun wereldbeeld de enige objectieve afspiegeling van de werkelijkheid is en is er weinig bereidheid informatie te accepteren die in tegenspraak is met het eigen wereldbeeld.

Gesprekspartners met verschillende wereldbeelden kunnen communicatieproblemen krijgen. Deze problemen kunnen zeker optreden wanneer beide partijen zich niet bewust zijn van deze verschillen en/of menen dat zulke verschillen niet bestaan (Pinto, 2007, p. 22-23).

Omgang hulpverlener met botsingen

In het vorige onderzoek onder de hulpverleners en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting is antwoord gegeven op de volgende deelvraag: *‘hoe gaan de dienstverleners om met botsingen en wat doet dit*

volgens hen met het cliëntcontact'?

Bij de beantwoording van deze deelvraag kwamen er onderzoeksresultaten naar voren die gaan over de omgang van de hulpverlener met botsingen.

Zo blijkt uit voorgaand onderzoek dat de hulpverleners van Ontmoeting omgaan met de botsingen door in gesprek te gaan met de cliënt, het te benoemen en te bespreken als er ruimte voor is (Luijk & Drenth, 2017). Hiernaast kwamen de volgende onderwerpen naar voren:

-Bewust handelen: De éne hulpverlener zet bewust boosheid in, de ander is bewust (eigen) grenzen aan het geven, of bewust zijn van eigen houding. Bewust communiceren richting cliënten en bewust zijn van wel of niet kwetsbaarheden tonen aan cliënten, werd meermaals benoemd door verschillende hulpverleners.

-Kwetsbaarheid tonen: De hulpverleners gaven aan bewust bezig te zijn met wie zij wat vertellen, wat ze vervolgens vertellen en wat dit voor gevolgen kan hebben. Onder kwetsbaarheid wordt verstaan: het uitspreken wat gedrag van de cliënt met de hulpverlener doet en iets van zichzelf laten zien of vertellen tegen de cliënt. Ze willen zo laten zien dat zij niet alleen hulpverlener, maar ook mens zijn.

-Verharden: Uit het vorige onderzoek kwam naar voren dat er ook nadelen zitten aan het tonen van de eigen kwetsbaarheid. Een hulpverlener vertelde dat cliënten liegen en bedriegen en meteen de emoties van de begeleider misbruiken en tegen hen gebruiken als ze die zien. Dit heeft het gevolg volgens de hulpverleners dat het lijkt alsof ze verharden, waarmee zij bedoelen dat ze hun naïviteit kwijtraken en zich minder snel laten raken door de cliënten. Ondanks de verharding benoemen de hulpverleners wel dat ze het belangrijk vinden om zich te laten raken door cliënten;

-Geloof: Het lijkt erop dat de hulpverleners hun geloof meenemen in de ontmoeting met hun cliënten en zij dit ook gebruiken als manier van omgang met de cliënten. De hulpverleners zien het evangeliseren niet als hun werk, maar nemen het wel met zich mee (Van der Linde & Van Hunnik, 2017). De verschillende manieren van omgaan met botsingen geven inzicht over manieren om het cliëntcontact te versterken en sluit hierom aan bij onze deelvraag over wat er nodig is in de hulpverleningsrelatie.

Afweermechanismen

Pinto noemt verschillende manieren om met een (innerlijke) botsing om te gaan. Zo heeft Pinto het over afweermechanismen. Mensen weren informatie af die niet in hun wereldbeeld past, omdat ze bang zijn alle zekerheden te verliezen. De grootste angst is dat het zelfrespect wordt aangetast. Als bijvoorbeeld het eigen wereldbeeld onjuist dreigt te zijn door informatie, ontstaat er spanning. Ontkenning, relativering, verdringing, rationalisering, projectie en fantasie zijn voorbeelden van afweermechanismen. Door ontkenning wordt informatie die niet in het eigen wereldbeeld past, eenvoudig niet opgenomen of als onwaar beschouwd. Cliënten van Stichting Ontmoeting hebben vaak een fase van ontkenning. Met relativering wordt bedoeld dat informatie die in strijd is met het eigen wereldbeeld wordt gerelativeerd. Door informatie te verdringen wordt informatie die in strijd is met het eigen wereldbeeld vergeten. Met rationalisering wordt bedoeld dat er redelijk klinkende argumenten worden aangedragen om onacceptabel gedrag te rechtvaardigen. Hiernaast kan om de spanning te verminderen gevoelens die jezelf hebt, maar die je jezelf niet toestaat, toegeschreven worden aan anderen. Wanneer er een botsing ontstaat kan het voorkomen dat er door fantasie gevlucht wordt uit de werkelijkheid door dagdromen (Pinto, 2007, p. 23).

Omgang vrijwilliger met botsingen

In de literatuur er is weinig bekend over hoe vrijwilligers omgaan met botsingen in de hulpverleningsrelatie.

Uit het vorige onderzoek van Stichting Ontmoeting blijkt dat vrijwilligers net als de hulpverleners de mogelijke verschillen ervaren tussen hen en de cliënt.

-Kwetsbaarheid tonen: binnen de verschillende functies die een vrijwilliger kan bekleden lijkt er een verschil in het tonen van kwetsbaarheid. De frequentie van het contact met cliënten is verschillend, waarbij de ene vrijwilliger heel praktisch samenwerkt met de cliënt, terwijl de ander een gesprek over zingeving aangaat met cliënten. Het lijkt erop dat wanneer een vrijwilliger cliënten ondersteunt in praktische zaken en daardoor vanuit hun werkzaamheden minder gericht te zijn op de persoonlijke band, ze ook minder kwetsbaarheid tonen.

-Bewust handelen en verharden: waar het bewuste handelen en verharden bij de hulpverleners een terugkerend onderwerp was tijdens de gesprekken, komen deze onderwerpen in de interviews met de vrijwilligers niet duidelijk naar voren. Vrijwilligers hebben het idee dat cliënten makkelijker dingen tegen hen vertellen en zich meer geborgen bij hen voelen.

-Geloof: net als bij de hulpverleners blijkt het geloof een belangrijk onderwerp voor de vrijwilligers. Zij ervaren in het doen van het vrijwilligerswerk meerwaarde aan het geloof en zetten dit ook in als het gaat om het cliëntcontact (Van der Linde & Van Hunnik, 2017).

Naast bovenstaande onderwerpen geeft het vorige onderzoek nog meer inzichten over wat er vanuit de vrijwilligers ingezet wordt om het cliëntcontact te versterken. Vrijwilligers benoemen, geven hun grens aan, delen iets persoonlijks, respecteren, laten persoonlijke geraaktheid zien, bidden, accepteren de grens van de cliënt, accepteren de ander en de belevingswereld van de ander, geven erkenning en denken mee met de cliënt (Luijk & Drenth, 2017).

Optimale hulpverlenersrelatie

Presentiebenadering

Bij het omschrijven van een optimale hulpverleningsrelatie vanuit de literatuur gaan we uit van de presentiebenadering omdat dit aansluit bij de drijfveer, missie en werkwijze van Stichting Ontmoeting. Ontmoeting werkt vanuit het gedachtegoed van Andries Baart, die de presentiebenadering ontwikkeld heeft. De presentiebenadering wijkt af van doorsnee-hulpverlening doordat presentiebeoefenaren in het aanbieden van hun expertise radicaal aansluiten bij en vaak ook meeleven met de zwaksten. In de presentiebenadering gaat het om:

- menselijke maat, om nabijheid en aandacht (in plaats van snelheid);
- om radicale aansluiting, afstemming en leefwereldgerichtheid;
- om zorgzaamheid (in plaats van professionalisme);
- om rust en trouw (in plaats van korte, resultaatgerichte interventies);
- om aanspreekbare en benaderbare hulpverleners;
- en om geloof in de zwaksten, bij iemand blijven ook als er geen oplossing (meer) is (Baart & Carbo, 2013, p. 11-12).

Presentie wordt door Baart omschreven als: een praktijk waarbij de hulpverlener zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft ('exposure'). Vanuit die betrekking leert de hulpverlener te zien wat er bij de ander op het spel staat, wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij daarbij voor de ander kan zijn. De relatie staat dus voorop. Opmerkelijk is dat er geen sprake is van een hulpvraag of een nood, maar dat er gesproken wordt van 'wat er voor de ander op het spel staat'. Presentie richt zich op wat er gedaan kan worden. Baart ziet overeenkomsten in de werkwijze van de presentiebeoefenaren.

1. Beweging, plaats en tijd. De presentiebeoefenaar is ongehaast en houdt zich vrijelijk op in het leefmilieu van de betrokkenen, is gemakkelijk aan te klampen. Het ritme van werken is afgestemd op het leefritme van de anderen.
2. Ruimte en begrenzing. De presentiebeoefenaar is gespecialiseerd in het ongespecialiseerde en is er onvoorwaardelijk.
3. Aansluiting. Er wordt nauw aangesloten bij de leefwereld en levensloop van de betrokkenen. De presentiebeoefenaar deelt in het leven van de betrokkenen. De omgang van presentiebeoefenaar

en cliënt is bij voorkeur hartelijk en informeel, men kent elkaar en deelt een geschiedenis. Trouw is een trefwoord.

4. Afstemming en openheid. Doelen liggen niet vast, zeker niet van tevoren. De presentiebeoefenaar heeft een open agenda die de ander mag invullen. Het profiel van de werker is vaak toegankelijk, open, flexibel, zonder te verdoezelen wie hij is, waarvoor hij staat en wat zijn of haar verantwoordelijkheden zijn (Rensen, Arum & Engbersen, 28 april 2008, p. 49-50).

Relatiegericht werken

Onder een optimale hulpverleningsrelatie benoemd Baart ook de presentietheorie. In de presentietheorie neemt relationaliteit een centrale plek in. Met relatie wordt bedoeld:

- de plek waar de cliënt erkenning krijgt;
 - het afstemmingskader van goede zorg, door de relatie aan te gaan of er minstens op uit te zijn, kan de hulpverlener beter begrijpen wie de ander is;
 - het podium waarop iemand zich kan laten zien en laten kennen. Als de cliënt zich niet kan tonen, is het onduidelijk welke zorg of hulp en steun juist voor deze cliënt adequaat en passend is;
 - bron van legitimatie, in de relatie wordt de legitimatie het best opgebouwd en verstrekt;
 - de veilige ruimte waar iemand kan oefenen, bijv. om zich uit te spreken en zichzelf onder ogen te komen;
 - de meest minimale sociale band waardoor iemand minstens op dat moment niet eenzaam is en alvast zinvol in leven is (Baart & Carbo, 2013, p. 56-57). Bovenstaande punten zijn van belang om een hulpverleningsrelatie op te bouwen en aan te kunnen sluiten bij de cliënt. De cliënten van Stichting Ontmoeting zijn kwetsbare mensen, waarbij een goede hulpverleningsrelatie van belang is om een goed samenwerkingsverband aan te kunnen gaan.
- Stichting Presentie en Zorg + Welzijn hebben vorig jaar onderzoek gedaan naar hoe degene die hulp verleent werkelijk goed kan aansluiten bij degene die hulp nodig heeft. Dit onderzoek is verwerkt in een serie van onder andere zes artikelen van Andries Baart gepubliceerd in het blad Zorg + Welzijn (Presentie, 2011). Dit onderzoek sluit aan bij betreffend onderzoek omdat het gaat over het aansluiten in het cliëntcontact. Baart zegt 'als je relationeel leert kijken, valt op hoe individualistisch wij denken'. Volgens Baart is het essentieel dat de hulpverlener zich open en geduldig inspant om de hulpzoeker goed te kunnen begrijpen. Telkens weer de ander zien en telkens weer bijdraaien en afstemmen zodat het past (Baart, april 2017). Baart benoemt ook 'van extreme cases kun je veel leren'. Daar zijn ruimte en een ontzaglijke beheersing voor nodig: geen vragen, geen oordeel, geen agenda, geen professioneel gepraat, zelfs geen goede bedoelingen. Zo begint alle hulp: werkelijk gezien en bevestigd worden als mens onder de mensen. Contact maak je, een relatie wacht je af en die helpt alvast. Met wat geluk toont de hulpzoeker ook nog wat verder nuttig is (Oude Egberink, april 2017).

Effectieve communicatie

Ook heeft Pinto het over effectieve communicatie als belangrijk onderdeel in contact met de ander, wat aansluit bij onze deelvraag over wat er nodig is in de hulpverleningsrelatie.

Effectieve communicatie krijgt een kast wanneer erkend wordt dat opvattingen per individu kunnen verschillen, dat waarden en normen, denkbeelden en meningen van het individu zelf zijn en niet noodzakelijkerwijs gedeeld worden door anderen. Het is onmogelijk om je geheel in de positie van de ander te verplaatsen, iedereen heeft immers verschillende ervaringen, maar zorgvuldig luisteren, waarnemen, een oprechte inspanning om andermans referentiekader te begrijpen kan resulteren in een bepaalde mate van inleven die noodzakelijk is voor effectieve communicatie. Vooral luisteren in een gesprek is een kunst op zich, een vaardigheid die veel oefening en studie vereist. Goed luisteren

betekent aandacht hebben voor de verbale en non-verbale informatieoverdracht (Pinto, 2007, p. 24-25).

Optimale hulpverlenersrelatie omtrent botsingen

In het vorige onderzoek onder de hulpverleners van Stichting Ontmoeting is antwoord gegeven op de deelvraag: 'hoe gaan de dienstverleners om met botsingen en wat doet dit volgens hen met het cliëntcontact'?

Bij de beantwoording van deze deelvraag is gebleken dat bewust handelen, kwetsbaarheid tonen en het geloof voor de hulpverleners onder andere manieren lijken om met de verschillen (en eventueel daaruit voortkomende botsingen) tussen hen en de cliënt om te gaan.

Door de hulpverleners wordt ervaren dat het tonen van eigen kwetsbaarheid een manier is om het cliëntcontact te versterken. De vrijwilligers zien verschillende voordelen aan hun vrijwilligerswerk vergeleken met hulpverleners en hebben dan ook het idee dat zij vanuit hun functie het contact meer van mens tot mens kunnen aan gaan en de cliënten makkelijker open tegen hen zijn.

De kwetsbaarheid van de hulpverleners en vrijwilligers wordt niet door alle cliënten goed opgepakt (door niveauverschil of manipulerend gedrag), wat ervoor zorgt dat de hulpverleners oppassen met wat en wie ze iets persoonlijks vertellen. Wanneer de kwetsbaarheid van de hulpverleners wel goed aankomt bij een cliënt, ervaren de hulpverleners dat dit iets doet met het contact dat er tussen hen is. Het maakt dat de cliënten losser worden en de band wordt versterkt. Dit maakt dat het kwetsbaar opstellen van de hulpverleners over het algemeen als iets positiefs wordt gezien. Vrijwel alle geïnterviewde hulpverleners ervaren hun geloof als meerwaarde in het werk dat zij doen. Het helpt hen om het contact aan te gaan met de cliënten, maakt ze geduldiger en maakt dat een cliënt niet af wordt geschreven op zijn gedrag (Van der Linde & Van Hunnik, 2017).

Globaal gezien kwam in de interviews van het vorige onderzoek naar voren dat sommige manieren van omgaan met botsingen door hulpverleners, zorgt voor verbinding met de cliënt en dat andere manieren juist kunnen zorgen voor verwijdering in het contact. Bij de vrijwilligers is ook onderscheid te maken tussen zowel verbinding als verwijdering in het cliëntcontact (Luijk & Drenth, 2017).

Andries Baart heeft ook zijn ideeën over een optimale hulpverleningsrelatie omtrent botsingen.

Er worden veel 'problemen' opgelost, aangepakt of verwacht, maar daar gaat het niet om volgens Baart. Voorop staat het aangaan van een zorgzame betrekking die ook geslaagd is als er uiteindelijk geen enkel probleem van betekenis door opgelost blijkt te worden (Baart, 2000, p. 5).

De ontmoeting tussen cliënt en hulpverlener kan verrijkend zijn voor hen als de omgang harmonieus verloopt. Botsingen zijn normale verschijnselen in de communicatie tussen twee mensen met of zonder verschillende leefwerelden. (Pinto, 2004, p. 207).

David Pinto ontwikkelde de driestappen methode die gebaseerd is op het dubbel perspectief.

Deze methode sluit aan bij een optimale hulpverleningsrelatie omtrent botsingen omdat het een methodiek is om culturele, religieuze en andere verschillen te overbruggen.

Dubbel-perspectiefbenadering

Iemand heeft een dubbel perspectief wanneer hij een situatie vanuit twee verschillende standpunten kan bekijken, wat vooral in interculturele situaties een voordeel is. Bij een dubbel perspectief in interculturele situaties wordt het standpunt van de eigen cultuur (het kennen van je eigen normen en waarden) en die van de ander bekeken (het leren kennen van de normen en waarden van de ander). Wanneer men begrijpt waarom iemand uit een andere cultuur zich gedraagt zoals hij doet, is dit begrip soms al voldoende om niet (meer) te ergeren aan dat gedrag. Een dubbel perspectief leidt er vaak toe dat men niet langer verbaasd of geïrriteerd is door gedrag van de ander dat afwijkt van de eigen culturele bagage (Pinto, 2007, p. 69-70).

Drie-stappenmethode (DSM)

Bij sommige interculturele contacten botsen de religieuze of culturele normen en waarden zodanig met elkaar, dat kennis van elkaars cultuur of de dubbel-perspectiefbenadering beide partijen niet nader tot elkaar brengt. Om dan toch tot effectieve communicatie te komen is het nodig om een bewuste keuze te maken en een grens te trekken. De eerste stappen van de DSM beogen het verkrijgen van een dubbel perspectief. De drie stappen:

Stap 1: eigen (cultuurgebonden) normen en waarden leren kennen. Welke regels en codes zijn van invloed op het eigen denken, handelen en communiceren?

Stap 2: (cultuurgebonden) normen, waarden en gedragscodes van de ander leren kennen. Meningingen over het gedrag van de ander worden gescheiden van feiten. Onderzocht wordt wat het 'vreemde' gedrag van de ander betekent.

Stap 3: vaststellen hoe omgegaan wordt in de gegeven situatie met de geconstateerde verschillen in normen en waarden. Vaststellen waar de eigen grenzen liggen voor wat betreft aanpassing aan en acceptatie van de ander. Deze grenzen aan de ander duidelijk maken, eventueel aangepast aan de culturele communicatiecodes van de luisteraar.

Het beoogde effect van de DSM:

- vooroordelen wegnemen;
- andermans normen en waarden begrijpen en daardoor gemakkelijker accepteren en respecteren, ook al wijken deze sterk af van eigen normen en waarden;
- eigen grenzen vaststellen en aan anderen duidelijk maken, ter voorkoming van irritaties, onbegrip en overdreven tolerantie (Pinto, 2007, p. 70-71).

Samenvatting

In dit hoofdstuk stond deelvraag één centraal, namelijk: 'wat zegt de literatuur over wat nodig is in de hulpverleningsrelatie als het gaat over botsingen door verschillende leefwerelden?'.

We kunnen vanuit de literatuur stellen dat de wijze waarop iemand de wereld ziet en vooral interpreteert, in sterke mate wordt beïnvloed door diens cultuur en levensbeschouwing.

Als het wereldbeeld van gesprekspartners niet hetzelfde is, kunnen gemakkelijk misverstanden ontstaan. Gesprekspartners met verschillende wereldbeelden kunnen communicatieproblemen krijgen. Deze problemen kunnen zeker optreden wanneer beide partijen zich niet bewust zijn van deze verschillen en/of menen dat zulke verschillen niet bestaan.

Vanuit de literatuur wordt er gesproken over afweermechanismen als middel om spanning te verminderen. Mensen weren informatie af die niet in hun wereldbeeld past, omdat ze bang zijn alle zekerheden te verliezen.

Ontmoeting werkt vanuit het gedachtegoed van Andries Baart, die de presentiebenadering ontwikkeld heeft. In deze benadering staat de relatie voorop en de presentie richt zich op wat er gedaan kan worden. Vanuit de literatuur worden de volgende kenmerken beschreven over de werkwijze van de presentiebeoefenaren: beweging, plaats en tijd, ruimte en begrenzing, aansluiting en afstemming en openheid. In de presentietheorie neemt relationaliteit een centrale plek in. Vanuit de literatuur wordt er gezegd 'als je relationeel leert kijken, valt op hoe individualistisch wij denken'.

Ook benoemd de literatuur dat het essentieel is dat de hulpverlener zich open en geduldig inspant om de hulpzoeker goed te kunnen begrijpen. Telkens weer de ander zien en telkens weer bijdraaien en afstemmen zodat het past. Hulp begint bij werkelijk gezien en bevestigd worden als mens onder de mensen. Vanuit de literatuur wordt effectieve communicatie ook benoemd als belangrijk onderdeel in contact met de ander. Effectieve communicatie krijgt een kast wanneer erkend wordt dat opvattingen per individu kunnen verschillen, dat waarden en normen, denkbeelden en meningen van het individu zelf zijn en niet noodzakelijkerwijs gedeeld worden door anderen.

Er worden veel 'problemen' opgelost, aangepakt of verwacht, maar daar gaat het niet om volgens de literatuur. Voorop staat het aangaan van een zorgzame betrekking die ook geslaagd is als er uiteindelijk geen enkel probleem van betekenis door opgelost blijkt te worden.

Botsingen zijn normale verschijnselen in de communicatie tussen twee mensen met of zonder verschillende leefwerelden. Er is een driestappen methode ontwikkeld die gebaseerd is op het dubbel perspectief en die aansluit bij optimale hulpverleningsrelatie omtrent botsingen omdat het een methodiek is om culturele, religieuze en andere verschillen te overbruggen.

Hoofdstuk drie – deelvraag twee

Inleiding

Vanuit de literatuur is duidelijk geworden wat de ervaringen zijn met botsingen door verschillende leefwerelden. Ook is duidelijk wat een optimale hulpverleningsrelatie inhoudt die aansluit bij de visie van Stichting Ontmoeting. In dit hoofdstuk staat deelvraag twee centraal, namelijk: *‘Wat is de ervaring van cliënten met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers en wat doet dit volgens hen met de hulpverleningsrelatie?’*. Het antwoord op deze deelvraag zal gegeven worden aan de hand van de antwoorden van de respondenten. Aan alle respondenten zijn dezelfde vragen gesteld, gericht op hun ervaring met botsingen en wat dit doet met de hulpverleningsrelatie. De vragen zijn gesteld aan zowel de hulpverleners als vrijwilligers.

In overleg met de opdrachtgever is er besloten om het begrip ‘botsingen’ niet te noemen tijdens het afnemen van de interviews. Met gebruik van het begrip ‘botsingen’ is betreffende deelvraag lastig te onderzoeken dit doordat de cliënten cognitief anders reageren dan de hulpverleners en vrijwilligers. Er is gekozen op advies van de opdrachtgever om het begrip ‘verschillen’ te gebruiken in plaats van het begrip ‘botsingen’. In de verwerking van de tekst zullen we het begrip ‘botsingen’ blijven hanteren om verwarring bij beantwoording van de deelvragen te voorkomen.

Met de respondenten is er allereerst besproken dat iedereen een eigen wereld heeft waarin je leeft. Als voorbeeld is hierbij de hulpverlener met zijn/haar eigen leefwereld en de cliënt met zijn/haar eigen leefwereld genoemd. Er is naar de respondenten benoemd dat de hulpverleners en vrijwilligers van Ontmoeting vorig jaar geïnterviewd zijn. Hierna is benoemd dat de hulpverleners en vrijwilligers aangeven dat er door het in aanraking komen met de leefwerelden verschillen ervaren worden in de hulpverleningsrelatie. Ook is er tijdens de toelichting naar de respondenten benoemd dat het bij de verschillen onder andere gaat over cultuur, normen en waarden en geloof.

In hoofdstuk drie en vier wordt door middel van fragmentnummers als volgt verwezen naar uitspraken van de respondenten: fragmentnummer ‘1.5’ staat voor het vijfde fragment uit interview één, fragmentnummer ‘10.1’ staat voor het eerste fragment uit interview tien enzovoort. De gehele fragmenten zijn terug te vinden in het bronnenboek.

De respondenten

De respondenten bestaan uit elf cliënten die hebben meegewerkt aan de interviews. Vier cliënten van thuishaven Delfshaven, twee cliënten van thuishaven Charlois, drie cliënten van thuishaven Kralingen en twee cliënten van thuishaven Centrum. De cliënten bestonden uit drie vrouwen en acht mannen. Van de elf cliënten waren er zes met een niet-westerse achtergrond. De periode dat de cliënten begeleiding ontvangen van Stichting Ontmoeting varieert van een periode van vijf maanden tot een periode van ruim drie jaar.

Ontmoeting

Allereerst is er tijdens het interview gesproken met de cliënten over hun ervaring met een echte ontmoeting om aan te sluiten bij de hulpverleningsrelatie tussen de hulpverlener en de cliënt. Vanuit Stichting Ontmoeting wordt met een echte ontmoeting, een ontmoeting die tot stand komt wanneer mensen, ontdaan van pretenties, er voor elkaar zijn bedoeld (Stichting Ontmoeting, 2017). Er is benoemd naar de cliënten dat het in de hulpverleningsrelatie om de ontmoeting tussen de hulpverlener en de cliënt gaat.

Echte ontmoeting

De hulpverleners en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting willen hun cliënten echt ontmoeten. Wat de cliënten precies onder die echte ontmoeting verstaan is gevraagd tijdens het afnemen van de interviews. Volgens de cliënten bestaat een echte ontmoeting in eerste instantie uit contact maken. Dit kan zijn met een blik, lichaamshouding, een praatje of het delen van een persoonlijke ervaring (1.19). Bij het contact maken spreekt een cliënt over een warm gevoel dat dan ervaren wordt (11.2).

Ook spreken cliënten over gelijkwaardigheid. Ze vinden het belangrijk dat de begeleiders met hen op één lijn zitten en dat de begeleiders levelen (1.1; 1.2). Levelen wil zeggen dat er aangesloten wordt bij de ander, dat er iemand voor je is en dat je mag zijn wie je bent, ondanks je verleden. Er is geen oordeel (8.1; 9.2). Meerdere cliënten hebben het over een luisterend oor. Ze vinden het belangrijk voor een echte ontmoeting dat zij zich gehoord voelen. Een cliënt zegt: *“Ik was al gehoord bij het eerste telefoongesprek. Ik was meteen teruggebeld en ik hoefde verder niet zoveel uit te leggen meer, dus dat was wel heel fijn. Dat je ook gelijk serieus genomen wordt”* (11.3). Daarbij geven ze ook aan dat begrip, inlevingsvermogen en empathie horen bij een echte ontmoeting (1.2; 1.19).

Duidelijke communicatie tussen de hulpverlener en cliënt komt sterk naar voren vanuit de cliënten. Zo vinden ze het belangrijk dat er niet langs elkaar heen gepraat wordt maar dat er een heldere communicatie is naar elkaar toe. Dit voorkomt onduidelijkheden (1.2; 1.19; 7.2). Ook vinden ze het belangrijk dat er open kaart gespeeld wordt van beide kanten en dat er geen dingen achtergehouden worden (5.1). Verschillende cliënten benoemen in de interviews dat zij al veel hebben meegemaakt en dat er weinig vertrouwen meer is in de ander. Dit maakt openheid zo belangrijk voor de cliënten.

De cliënten vinden dat er bij een echte ontmoeting honderd procent inzet moet zijn van de hulpverlener maar ook van zichzelf. Het ligt eraan welk doel voor ogen is (2.1). Zo omschreef een cliënt hoe een echte ontmoeting plaats kan vinden door samen te werken: *“We zijn allemaal organen, organen moeten samenwerken om iets te kunnen doen”* (3.1).

Ervaring met de begeleiding in contact

Het contact is het belangrijkste wat er is. Daar begint het eigenlijk mee, dat zijn de basispunten waar het mee start zegt een cliënt (2.3). Alle elf cliënten geven aan dat ze een positieve ervaring hebben met de begeleiding van Stichting Ontmoeting. Ze benoemen dat ze geen nummer zijn, dat ze kunnen bellen als er problemen voordoen en dat ze vooral gehoord en gezien worden (4.6; 6.4; 8.12; 10.7). Een cliënt zegt: *“Ik leer elke dag van ze”* (3.4).

Twee andere cliënten zeggen dat ze het zo fijn vinden dat er met ze mee wordt gedacht en dat de begeleiding echt naast je gaat staan als dit nodig is (8.15; 11.1). Je krijgt meerdere kansen als dat nodig is en de begeleiding komt er niet steeds op terug als je een terugval hebt gehad (5.2). Dit wordt als prettig ervaren.

Ook zeggen cliënten dat ze het sociale stukje waarderen. Ze hebben sociale contacten om zich heen waarbij ze hun verhaal kwijt kunnen (4.5; 6.1). Een cliënt geeft aan het waardevol te vinden wanneer de begeleider aangeeft het te waarderen dat de cliënt zijn verhaal deelt. De cliënt zegt: *“En bovendien zegt mijn begeleider heel vaak, fijn dat ik dit met me mag delen of fijn dat je dit met me wilt delen. Ja dat vind ik heel waardevol, dat er zo naar gekeken wordt”* (11.7).

Botsingen

Uit het vorige onderzoek blijkt dat er botsingen ervaren worden in het cliëntcontact door hulpverleners en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting. Met het begrip ‘botsingen’ wordt ‘het in aanraking komen met, in conflict komen met, in strijd zijn met’ bedoeld. Deze botsingen ontstaan tussen de hulpverlener, vrijwilliger en de cliënt doordat iedereen zijn eigen leefwereld heeft.

Wanneer twee culturen of belevingswerelden tijdens een ontmoeting (te) ver uit elkaar liggen ontstaan er (on) bewuste botsingen. Wanneer iemand persoonlijk geraakt wordt in het contact met de ander, geldt dit ook als een (innerlijke) botsing (Van der Linde & Van Hunnik, 2017) (Luijk & Drenth, 2017).

Zoals in bovenstaande inleiding toegelicht is, wordt er in de interviews gesproken over ‘verschillen’ in plaats van over ‘botsingen’. Wij hebben de cliënten gevraagd of zij deze verschillen, doordat iedereen zijn eigen leefwereld heeft, bij de hulpverleners en vrijwilligers ook ervaren in het contact. Hiernaast hebben we de cliënten vragen gesteld over hun ervaringen met de invloed van deze verschillen op de hulpverleningsrelatie.

Hulpverlener en vrijwilliger

Vijf van de elf cliënten hebben nog niet te maken gehad met een vrijwilliger (5.3; 7.3; 8.2; 10.2; 11.4). Enkele cliënten merken het onderscheid niet wie een hulpverlener of een vrijwilliger is. Hier kwamen zij later pas achter (3.3; 9.3). Allen benoemen geen onderscheid te merken in het contact tussen een hulpverlener en vrijwilliger. De cliënten merken wel onderscheid in welke taken de hulpverlener en vrijwilliger uitvoeren. De vrijwilliger wordt omschreven als een maatje of een buddy, hier hebben de cliënten meer vriendschappelijk contact mee (4.7; 6.2). De vrijwilligers helpen de cliënten bij praktische zaken zoals de post en belastingzaken (1.3; 3.3). Met de hulpverlener gaan de cliënten ‘dieper’ in gesprek (1.3; 1.4). Hiermee bedoelen de cliënten dat de gesprekken met de hulpverlener over zichzelf gaan en over de problemen die spelen. Ze hoeven hun persoonlijke dingen niet te delen met de vrijwilliger.

Cliënten die een vrijwilliger hebben geven aan een vrijwilliger prettig te vinden. Hieronder een reactie over vrijwilligers van een cliënt: *“Ik vind de mensen die vrijwilliger zich inzetten dat vond ik heel erg mooi. Ten eerste omdat ze dat vrijwillig doen en dat doet me echt wel wat in mijn hart eigenlijk”* en *“Het begint gewoon bij hulpverlening en daarbij komt dan ook de vrijwilliger ter sprake en die maakt het cirkeltje compleet* (2.5; 2.6).

Ervaring met botsingen

We hebben de cliënten gevraagd naar hun ervaringen met de verschillende leefwerelden en hierdoor botsingen in het contact met hun hulpverlener. De meeste cliënten geven aan dat zij geen botsingen ervaren bij de hulpverleners en vrijwilligers. De cliënten merken geen botsingen in contact met hun begeleider maar merken vooral dat de begeleiders net zulke mensen zijn zoals zijzelf. Ze zien en accepteren elkaar als mens (1.5; 1.6; 3.5; 3.6; 3.8; 6.3; 9.4; 11.5). Eén van de cliënten zegt: *“Nee daar heb ik helemaal geen last van gehad en ook niet ervaren. Nu ben ik gewoon heel open mindset”* (1.22) en een andere cliënt benoemt dat het er mag zijn dat iedereen een eigen leefwereld heeft (4.8).

Ook zijn er cliënten die wel ervaring hebben met de verschillende leefwerelden maar dat dit niet tot een botsing leidt. Deze cliënten merken dat hun opvoeding, geloof of afkomst anders is dan van hun begeleider (5.7; 7.4; 7.5).

Een voorbeeld van een cliënt die wel een botsing ervaren heeft. De cliënt zegt: *“Dan trekt hij conclusies over bepaalde dingen in de Bijbel en dan zeg ik van, op dat moment hoe ik dat zie maar dan wordt dat, overrulen is een beetje een groot woord, maar dan wordt dat een beetje weggestopt omdat hij toch wat meer van de behoudende kant is. Dan heb ik ook zo iets van oké, dat is zijn beleving er niet meer over hebben inderdaad”* (4.15). Dit is een voorbeeld waarbij uiteindelijk de botsing niet wordt aangegaan maar ontweken.

Verder vertelt een cliënt dat zijn begeleider uit een vrij, open en neutrale wereld komt.

Een liefdevolle wereld. De wereld van de cliënt is duister en heeft eigenlijk geen doel (2.7).

Wij hebben de cliënt gevraagd welke botsingen hij hierdoor ervaart bij de hulpverlener.

De cliënt zag deze andere leefwereld vooral als een mooi voorbeeld. De cliënt geeft aan: *“Ik wil*

eigenlijk zeggen dit is het leven wat een mens moet leiden en dit is wat ik nooit heb gekend en wat ik probeer nu voor mezelf na te streven, het goede leven. En daarvan is mijn begeleider het voorbeeld. Ik denk dat wij onbedacht gelinkt zijn aan elkaar” (2.8).

Een andere cliënt ziet een botsing als een leerproces. Hij zegt: *“Ik zie anders zijn als eventuele leerpotentieel, ik wil er meer van weten, ik ga geen discussie uit de weg. Ik vind het altijd wel leuk om te discussiëren. We hoeven het niet eens te zijn. Zolang er maar gewoon respect is” (1.23).*

Er zijn cliënten die geen idee hebben wat het gevoel van de begeleider is, omdat dit niet wordt getoond of herkend (11.14). Hiermee wordt de ervaring met een innerlijke botsing bij de hulpverlener bedoeld. Een cliënt zegt hierover: *“Hij die persoon, die met mij diep gaat en ja dus die band heb ik alleen met hem, ik heb eigenlijk nooit iets gemerkt dat iemand verdrietig is of ze het verbergen het” (2.16).*

Een aantal cliënten benoemen dat zij begrijpen dat de hulpverleners en vrijwilligers ook hun gevoel hebben en het soms nodig is deze te uiten. Een cliënt geeft aan dat ze gewoon moeten praten (7.6) en een andere cliënt benoemt dat het aangaan van een botsing juist waardevol kan zijn.

Deze cliënt zegt: *“Er hoeft niet zo voorzichtig mee omgegaan te worden, integendeel. Sterker nog, ik denk dat dat soort verschillen zijn ook heel erg leerzaam. Ik denk ook gewoon in het grote geheel dat je elkaar daar dan ook ontmoet. Fijner zou zijn als je daarover die dialoog kan aangaan. Wanneer je alleen maar hoeft te kijken, ik kan me voorstellen dat heel veel mensen hier komen, die hebben zoveel pijn gehad. Dan is het heel moeilijk om bevestigd te worden op een bepaalde manier. Mensen die hiervan uit willen helpen die willen dat graag juist doen. Ik denk dat het beter is om soms ook gewoon daar soort dingen uit te spreken. Juist omdat het voor iemand nog moeilijk is om dat te horen” (11.16).*

Verskillende leefwerelden

Met leefwerelden wordt het geheel van dingen waarmee iemand in zijn leven te maken heeft bedoeld. Onder deze leefwerelden worden de thema's: cultuur, normen en waarden en geloof, bedoeld. Aan de cliënten is gevraagd welke botsingen zij merken door verschillende leefwerelden omtrent cultuur, normen en waarden en geloof, bij de hulpverleners en vrijwilligers.

Cultuur

Drie cliënten geven duidelijk aan geen botsing te merken als het gaat om zijn/haar cultuur en de cultuur van zijn/haar begeleider (4.9; 10.5; 10.8; 11.6; 11.8).

Hierbij benoemt een cliënt het niet belangrijk te vinden of je een jood, moslim of christen bent omdat je gewoon een mens bent (10.8). Een cliënt benoemt dat er belangstellend geluisterd wordt door de begeleiding als hij het over zijn cultuur heeft en hij geaccepteerd wordt als persoon (11.8).

Andere cliënten koppelen het verschil in cultuur aan hoe ze zelf hiermee omgaan als persoon (2.9; 5.6; 6.4). Een cliënt benoemt dat de cultuur verschillend is maar dat hij meegaand is (2.9).

De andere cliënt geeft aan dat hij een vrij open persoon is en de begeleiding ook open is vanuit hun beleving (5.6). Ook benoemt een cliënt dat de cultuur altijd verschillend is maar dat hij hier opgegroeid is en hierdoor verwesterd is (6.4).

Twee cliënten hebben het over het verschil in eten (5.8; 8.11). Een cliënt benoemt als voorbeeld dat er gegeten wordt op een manier wat hij niet gewend is en dat hij zich daar dan overheen moet zetten (5.8).

Hiernaast hebben cliënten het over het verschil in opvoeding (7.7; 8.11). Deze cliënt zegt ook het volgende over haar begeleider: *“Je merkt wel dat er iemand voor je zit die wel gewoon zijn leven goed op orde heeft. Dat is toch wel het doel van ieder mens die de thuishaven zit. En je begeleidster die draait normaal mee in de wereld” (8.3).*

Normen en waarden

Op één cliënt na geven alle cliënten duidelijk aan geen botsing te merken als het gaat om de verschillende normen en waarden (11.9; 11.15). Van deze cliënten komt bij vier cliënten naar voren dat ze overeenkomsten ervaren met hun begeleider doordat ze dezelfde normen en waarden hebben (4.10; 5.5; 8.10; 9.6). Vier cliënten hebben het over respect voor elkaar en benoemen dat de begeleiders van Stichting Ontmoeting iedereen in hun waarde laten (6.5; 7.10; 8.6; 10.6).

Eén cliënt vertelt wel verschil gemerkt te hebben en vertelt hoe zijn begeleider hiermee omgegaan is: *“Mijn normen en waarden waren dat ik niks belangrijk vond, dat ik geen normen en waarden had en hij heel veel normen en waarden heeft, die die mij toch probeert in te sturen en aan te leren en die ik ook echt aanneem”* (2.10).

Geloof

Alle cliënten geven elk op hun eigen manier aan dat ze de manier waarop de hulpverleners van Stichting Ontmoeting met hun geloof omgaan prettig en positief vinden. De meeste cliënten hebben zelf ook een geloofsovertuiging. Er wordt door cliënten gesproken over bewustwording van hun geloof sinds ze in aanraking zijn gekomen met Ontmoeting. Dit ook doordat er openheid gegeven werd en er zo raakvlakken zijn ontstaan (2.11; 5.4). Zo benoemd een cliënt: *“Als ik verdriet heb dan bid ik ook en als ik bij hem niet zo goed eigenlijk in mij vel zit en wij praten met mekaar dan ga ik eigenlijk wel met een goed hart weg, gerust hart”* (2.12).

Een andere cliënt geeft aan openheid heel fijn te vinden: *“Dus dat ik het wel fijn vind om daarover te praten en daar ook gewoon vragen over durf te stellen”* (11.10) en *“Ik heb het zelf ook moeten aanspreken dat verschil. Dus dat deed Ontmoeting niet zelf, dat deed begeleider één niet zelf of begeleider twee niet zelf of iedereen die ik heb ontmoet. Toen heeft ze aan mij gevraagd of daarvoor vroeg ze aan mij inderdaad of ik Jezus had ontmoet of ik bij een kerk hoor of iets dergelijks”* (11.11).

Hiernaast wordt er door de cliënten gesproken over waaraan ze merken dat de hulpverleners gelovig zijn. Het zingen en de dagopening wordt benoemd (4.11; 9.5) maar ook dat het in het hart zit van de hulpverleners. Een cliënt heeft het over de Paasviering en zegt: *“Het is wel fijn om daarom ook in de kerk, gezamenlijk zijn en erbij stil staan. Het zijn dingen die ontmoeting heeft en ik voel me daarbij wel thuis bij”* (6.6).

Ook wordt er gesproken over het vrijlaten en acceptatie door de hulpverleners. Cliënten geven aan het fijn te vinden dat er niet heel zwaar de nadruk op het geloof wordt gelegd en het niet verplicht wordt (5.9; 9.5). Een cliënt zegt: *“Iedereen heeft wel wat met het geloof maar ligt er maar net aan hoe je daar tegenover staat, hoe je het voor jezelf bekijkt”* (7.9).

Hiernaast wordt er benoemd dat de hulpverleners accepteren dat je niet gelooft en je als vol mens aannemen. Er wordt benoemd dit fijn te vinden en ondanks dit verschil er toch samengeleefd kan worden (8.16; 10.3).

Hulpverleningsrelatie

Met de hulpverleningsrelatie wordt de relatie tussen de hulpverlener en/of vrijwilliger en cliënt bedoeld. Nadat we tijdens het interview gesproken hebben over de ervaring van cliënten met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers hebben we gesproken over wat deze ervaringen volgens de cliënten doen met de hulpverleningsrelatie. Doordat het merendeel van de cliënten geen botsingen ervaren bij de hulpverleners en vrijwilligers hebben we gevraagd naar wat de verschillende leefwerelden volgens de cliënten doen met het contact tussen hen en de hulpverleners van Stichting Ontmoeting.

Invloed

Alle cliënten ervaren dat iedereen zijn eigen leefwereld heeft en de invloed hiervan op de hulpverleningsrelatie als positief en verrijkend.

Een cliënt benoemd over zijn begeleider: *“Als ik problemen heb dat hij dat toch wel een beetje mee gaat, dat ik zie dat ik het moeilijk heb. Dat hij er ook wel een beetje mee zit”* (2.13). Volgens mij neemt mijn begeleider het ook mee naar huis (2.14). Hij benoemd dit als positief omdat de mens begaan is en hij het mooi vindt van de begeleiders dat ze zich vol inzetten voor iedereen (2.15; 2.17).

Verder wordt er door cliënten benoemd dat de verschillende leefwerelden geen negatieve invloed hebben maar het positief is (9.8). Ook omdat er openheid is, erover gepraat kan worden, er van elkaar geleerd wordt, er niet belerend wordt gedaan en er niet veroordeeld wordt in de hulpverleningsrelatie (4.13; 4.14; 5.15; 7.8; 8.13; 9.9; 9.10).

Een cliënt zegt: *“Je zal nooit merken dat één van hun een slechte dag heeft en dat vind ik ook wel positief”* (8.4). Deze cliënt heeft het ook over dat de begeleiding altijd rustig blijft (8.5) en benoemd wat hij graag hetzelfde als zijn begeleider zou willen: *“Ik wil ook gewoon naar een leven in de maatschappij. Daarin meedraaien, een baan hebben van 9 tot 5 en dan gewoon normaal in het leven staan”* (8.14).

Andere cliënten vertellen ook over hoe hun begeleider met het geloof omgaat als onderdeel van de hulpverleningsrelatie. Het geloof wordt door een cliënt gekoppeld aan positiever in het leven staan en iets waar troost uit geboden wordt (8.8; 8.9). Een cliënt benoemd: *“Dan wordt dat een beetje weggestopt omdat hij toch wat meer van de behoudende kant is dan heb ik ook zoiets van oké, dat is zijn beleving. Er niet meer over hebben inderdaad ik heb daar respect voor. Ik vind het alleen maar jammer voor zo’n iemand. Het is verarming in je geestelijke wereld”* (4.16).

Ook geeft een cliënt aan het prettig te vinden dat de begeleiders vanuit hun geloof hun werk doen omdat er dan gemerkt wordt dat het wel heel erg puur is. Deze cliënt geeft ook aan dat er op het geloof niet heel zwaar de nadruk gelegd wordt vanuit de begeleiding (5.11; 5.12).

Samenvatting

In dit hoofdstuk stond deelvraag twee centraal, namelijk: *‘wat is de ervaring van cliënten met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers en wat doet dit volgens hen met de hulpverleningsrelatie?’*

De onderwerpen ontmoeting, botsingen, verschillende leefwerelden en de invloed op de hulpverleningsrelatie stonden centraal binnen deze deelvraag.

Nadat we gevraagd hebben aan de cliënten wat zij precies onder een echte ontmoeting verstaan kan er samenvattend gezegd worden dat een echte ontmoeting in eerste instantie uit contact maken bestaat volgens de cliënten. In een echte ontmoeting met hun begeleider geven de cliënten aan gelijkwaardigheid, een luisterend oor, duidelijke communicatie en openheid belangrijk te vinden. Over de ervaring met de begeleiding van Stichting Ontmoeting geven alle cliënten aan een positieve ervaring met de begeleiding te hebben. Verder hebben niet alle cliënten ervaring met een vrijwilliger. Alle cliënten benoemen geen onderscheid te merken in het contact tussen een hulpverlener en vrijwilliger. De cliënten merken wel onderscheid in welke taken de hulpverlener en vrijwilliger uitvoeren.

Er is gekozen op advies van de opdrachtgever om het begrip ‘verschillen’ te gebruiken in plaats van het begrip ‘botsingen’ tijdens het afnemen van de interviews.

We hebben de cliënten gevraagd naar hun ervaringen met botsingen door verschillende leefwerelden, bij de hulpverleners en vrijwilligers. De meeste cliënten geven aan dat zij geen botsingen ervaren bij hun begeleider. De cliënten merken geen botsingen in contact met hun begeleider maar merken vooral dat de begeleiders net zulke mensen zijn zoals zichzelf. Ook zijn er cliënten die wel ervaring hebben met verschillende leefwerelden maar dat dit niet tot een botsing

leidt.

Aan de cliënten is gevraagd welke verschillen zij merken omtrent cultuur, normen en waarden en geloof in het contact tussen hen en de hulpverleners. Samenvattend kan gezegd worden dat het merendeel van de cliënten geen botsingen merken op deze gebieden. Als de botsingen wel gemerkt worden, worden deze botsingen als positief en als een leerproces ervaren. De cliënten vinden het vooral belangrijk dat er respect is voor elkaar, ondanks de leefwereld waaruit je komt of bent opgegroeid.

Nadat we met de cliënten hebben gesproken over wat de invloed volgens de cliënten is op de hulpverleningsrelatie, door de verschillende leefwerelden, kan er samenvattend gezegd worden dat alle cliënten de verschillende leefwerelden en de invloed hiervan als positief en verrijkend ervaren. De cliënten benoemen verschillende positieve invloeden op de hulpverleningsrelatie.

Hoofdstuk vier – deelvraag drie

Inleiding

In het vorige hoofdstuk is er antwoord gegeven op wat de ervaring is van cliënten met botsingen en wat dit volgens hen met de hulpverleningsrelatie doet. In dit hoofdstuk staat deelvraag drie centraal, namelijk: *‘Wat denken cliënten dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen door verschillende leefwerelden in het cliëntcontact?’*. Het antwoord op deze deelvraag zal ook gegeven worden aan de hand van de antwoorden van de respondenten. Aan de respondenten zijn dezelfde vragen gesteld gericht over wat zij denken dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen.

Net als bij deelvraag twee is er in overleg met de opdrachtgever besloten om het begrip ‘botsingen’ niet te noemen tijdens het afnemen van de interviews. Ook bij deze deelvraag is er gekozen op advies van de opdrachtgever om het begrip ‘verschillen’ te gebruiken in plaats van het begrip ‘botsingen’.

Hulpverleningsrelatie

Ondanks dat het merendeel van de cliënten geen botsingen ervaren bij de hulpverleners en vrijwilligers, hebben de cliënten verschillende onderwerpen benoemd die nodig zijn voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen. Gezien de hoeveelheid van de onderwerpen worden deze in onderstaande tabel overzichtelijk weergegeven.

Wat cliënten denken dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen	Aantal cliënten die dit noemt	Fragmentnummer
Levenservaring	1	1.8, 1.17
Verplaatsen in situatie	1	1.7, 1.9
Oordeelloos	1	1.10, 1.11
Klik	3	1.12, 2.20, 9.13
Contact maken	2	1.13, 1.18, 10.9
Vertrouwen	2	1.14, 3.13
Timing	1	1.16
De cliënt zien	4	1.15, 1.20, 1.24, 2.18, 2.19, 3.9, 8.17
Inzet van de cliënt	2	2.21, 2.22, 3.11, 3.14
Er zijn	2	3.10, 6.9
Eerlijkheid	2	1.21, 4.17
Openheid	5	3.12, 5.13, 5.14, 6.11, 9.12, 9.14, 11.17
Ruimte geven	1	5.16, 5.17
Begrip	1	6.10
Praktische zaken	1	7.12, 7.13
Sterk in de schoenen	1	8.17
Geloof	1	8.19
Netwerk	1	8.20, 8.22
Vragen	1	8.21

Bovenstaande tabel geeft weer dat door vijf van de elf cliënten openheid wordt genoemd als iets dat nodig is, zowel vanuit de cliënt als vanuit de hulpverlener en vrijwilliger en in de hulpverleningsrelatie, in het hanteren van de botsingen. Vier van de elf cliënten noemt de cliënt zien

als iets dat nodig is voor de hulpverlener en vrijwilliger in het hanteren van de botsingen. Drie van de elf cliënten noemt dat er een klik nodig is tussen de hulpverlener en/of vrijwilliger en de cliënt in het hanteren van de botsingen. Twee van de elf cliënten noemt dat het verplaatsen in de situatie, het maken van contact, vertrouwen, inzet van de cliënt en er zijn, nodig is voor de hulpverlener en vrijwilliger in het hanteren van de verschillen. We zullen alle onderwerpen uit bovenstaande tabel langsgaan door uitleg hieraan te geven.

De eerste cliënt heeft het over **levenservaring** van de hulpverlener en vrijwilliger. Dit is nodig voor de hulpverleners en vrijwilligers omdat je je dan begrepen voelt (1.17) en benoemd: *“Iedereen maakt natuurlijk dingen in zijn leven mee, zij natuurlijk ook en ik denk dat dat wel het stukje extra is wat ik van haar kreeg”* (1.8). Verder geeft de cliënt aan dat het als hulpverlener nodig is dat je je kunt **verplaatsen in de situatie** van de cliënt om elkaar te kunnen begrijpen (1.7; 1.9). Hij benoemt dat het **oordeelloos** zijn helpt met het levelen met elkaar en dat **timing** een belangrijk onderdeel is in de hulpverlening. Zijn hulp kwam precies op het juiste moment (1.10; 1.11; 1.16).

Een andere cliënt geeft aan dat het nodig is dat er **ruimte gegeven** wordt aan elkaar en hij door de begeleider vrijgelaten wordt in zijn keuzes (5.16; 5.17): *“Elkaar in je waarde laten. Ruimte laten zodat ik en de begeleidster gewoon zichzelf kunnen zijn. De relatie die ik heb speelt dit niet want het loopt gewoon goed, juist omdat ze me gewoon de ruimte geven en ik ook hun de ruimte geef”* (5.17).

Begrip wordt ook genoemd door een cliënt als iets dat nodig is voor de hulpverlener en vrijwilliger in het hanteren van de botsingen (6.10).

Een andere cliënt noemt het **sterk in de schoenen** staan als iets dat nodig is om de botsingen te kunnen hanteren: *“Sterk in de schoen staan. Want je werkt toch met soms verhalen wat gewoon door het hart snijdt van mensen en dat moet je ook maar weer naar huis die knop uitzetten”* (8.17).

Een cliënt noemt het **geloof** als punt dat nodig is voor de hulpverlener en vrijwilliger om de botsingen te kunnen hanteren. Dit wordt als volgt omschreven: *“Ik denk dat het juist komt door het geloof want door het geloof, ze bidden ervoor, ze gooien ze het eruit”* (8.19).

Dezelfde cliënt geeft op de volgende manier aan dat **netwerk** een belangrijk onderwerp is: *“Ik denk dat ze liefdevolle mensen om zich heen hebben. Sterk thuisfront. Dat moet wel, want als je alleen niet goed zit kan je ook andere niet helpen”* (8.20). *“Denk dat ze hier ook met z’n alle goed onder elkaar verhalen delen. Dat merk je ook, ook hoe ze met elkaar werken. Heel collegiaal zijn”* (8.22).

Als toevoeging geeft deze cliënt aan dat **vragen** stellen aan de cliënt een verrijking is voor de begeleiding om hiervan te kunnen leren (8.21).

Enkele cliënten benoemen dat **praktische zaken** ook belangrijk zijn in de hulpverleningsrelatie. Met praktische zaken bedoelen deze cliënten het dossier lezen en afspraken nakomen (7.12; 7.13).

Hieronder wordt ingegaan op de onderwerpen waar meerdere cliënten wat over zeggen.

Klik

Drie van de elf cliënten noemt dat er een klik nodig is tussen de hulpverlener en/of vrijwilliger en cliënt als iets dat nodig is in het hanteren van de botsingen (1.12; 2.20; 9.13).

Contact maken

Twee van de elf cliënten noemt dat het maken van contact nodig is voor de hulpverlener en vrijwilliger in het hanteren van de botsingen (1.13; 1.18; 10.9). De cliënten vertellen over het belang van contact om te kunnen werken met elkaar. Een cliënt zegt: *“Levelen en het contact maken. Als het contact er is dan gaat dat wel en dan heb je ook een basis om te gaan werken aan de echte dingen. Als die er niet is dan is de kans heel groot dat het gewoon niet lukt”* (1.18).

Vertrouwen

Twee van de elf cliënten noemt vertrouwen als belangrijk punt in het contact tussen de begeleider en de cliënt. Zo kan je op elkaar rekenen (1.14; 3.13).

De cliënt zien

Bij vier van de elf cliënten komt het onderwerp de cliënt zien naar voren als iets dat nodig is voor de hulpverlener en vrijwilliger in het hanteren van de botsingen. De cliënten hebben het over de tijd nemen als begeleider om zich te verdiepen in de cliënt, dat elke persoon anders is en het belangrijk is daarop in te spelen, de opluchting die opkwam toen een begeleider de moeite nam verder te kijken dan zijn neus lang is en dezelfde manier van begroeten of met de cliënt praten (1.15; 1.20; 1.24; 2.18; 2.19; 3.9; 8.17).

Een cliënt vertelt op welke manier zijn hulpverlener ervaring opgedaan heeft over hem en hem hierdoor als mens ziet: *“Hij kent me misschien nog wel beter als dat ik mezelf ken. Hij heeft veel gezien, hij heeft veel uit mijn mond gehoord. Hij heeft gezien wat ik heb meegemaakt. Hij heeft niet gezien wat ik meemaak, maar hij heeft gezien wat ik mee heb gemaakt en wat op mijn rug steunt en hij leert mij 100% in het leven”* (2.19).

Inzet van de cliënt

Twee van de elf cliënten noemt dat inzet van de cliënt nodig is voor de hulpverlener en vrijwilliger in het hanteren van de botsingen. Er wordt benoemd dat inzet van de cliënt noodzakelijk is om vooruit te komen (2.21; 2.22; 3.11). Een cliënt zegt: *“Moet je ook je eigen inzet tonen. Zolang je geen eigen inzet toont dan kennen hun doen wat je wil maar daar gaat het niet op vooruit”* (2.22).

Er zijn

Twee van de elf cliënten noemt dat het er zijn als hulpverlener en vrijwilliger nodig is in het hanteren van de botsingen. Beide cliënten hebben het over het gevoel dat de hulpverlener en vrijwilliger er voor hen zijn (3.10; 6.9). Een cliënt benoemt: *“Is heel belangrijk om mensen op te zoeken. Dan geef je die mensen ook het gevoel van ik ben er voor je”* (6.9).

Eerlijkheid

Twee van de elf cliënten noemt eerlijkheid als belangrijk onderwerp dat nodig is in de hulpverleningsrelatie (1.21; 4.17).

Openheid

Vijf van de elf cliënten noemt dat openheid nodig is. Cliënten vertellen over openheid vanuit zichzelf, openheid tussen de hulpverlener en/of vrijwilliger en zichzelf en openheid vanuit de hulpverlener en/of vrijwilliger (3.12; 5.13; 5.14; 6.11; 9.12; 9.14; 11.17). Zo wordt er aangegeven dat het belangrijk is dat de begeleider zichzelf is, er openheid van zaken gegeven wordt door de cliënt, open zijn met elkaar belangrijk is en de begeleiders ook open zijn naar de cliënt. Een cliënt benoemt het volgende over de openheid vanuit de hulpverlener: *“Persoonlijk durven zijn. Tenminste als ik me daarin moet verplaatsen, het zal natuurlijk ook een professionele relatie zijn die dingen misschien op afstand houdt. Ik denk niet dat dat hoeft te zijn omdat het werk dan makkelijker is voor een maatschappelijk werker. Ik denk dat je dat ook best wel moet durven”* (11.17).

Samenvatting

In dit hoofdstuk stond deelvraag drie centraal: *‘wat denken cliënten dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen door verschillende leefwerelden in het cliëntcontact?’* Alle cliënten hebben persoonlijk benoemd wat volgens hen belangrijk is omtrent het hanteren van de botsingen door de verschillende leefwerelden, voor de hulpverleners en vrijwilligers. Samenvattend kan gezegd worden dat het opvallend is dat meerdere cliënten aangeven

dat sprake van openheid, de cliënt zien en dat de hulpverlening en/of vrijwilliger een klik ervaart met de cliënt een belangrijke rol speelt om een botsing te kunnen hanteren.

Hoofdstuk vijf – conclusies, aanbevelingen en discussie

Inleiding

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag: *‘Welke invloed hebben, volgens de cliënten van de vier thuishavens in Rotterdam, botsingen door verschillende leefwerelden bij hulpverleners en vrijwilligers op de hulpverleningsrelatie en hoe kunnen de hulpverleners en vrijwilligers omgaan met deze botsingen zodat dit de hulpverleningsrelatie optimaliseert’?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en documentonderzoek aan de hand van deelvraag één. Aan de hand van deelvraag twee en drie is er gebruik gemaakt van de antwoorden vanuit de interviews met de cliënten van de thuishavens in Rotterdam.

Vanuit de data is er een selectie gemaakt van de meest belangrijke resultaten. Aan de hand van deze resultaten zijn conclusies getrokken, die in dit hoofdstuk worden beschreven. De conclusies worden eerst beschreven per deelvraag en daarna volgt als eindconclusie de beantwoording van de hoofdvraag.

Conclusies per deelvraag

Deelvraag 1: Wat zegt de literatuur over wat nodig is in de hulpverleningsrelatie als het gaat over botsingen door verschillende leefwerelden?

De literatuur noemt verschillende onderwerpen die nodig zijn in de hulpverleningsrelatie als het gaat over botsingen door verschillende leefwerelden.

Volgens Andries Baart is het essentieel dat de hulpverlener zich open en geduldig inspannt om de hulpzoeker goed te kunnen begrijpen. Telkens weer de ander zien, bijdraaien en afstemmen zodat het past. Daar zijn ruimte en een ontzaglijke beheersing voor nodig: geen vragen, geen oordeel, geen agenda, geen professioneel gepraat, zelfs geen goede bedoelingen. Zo begint alle hulp: werkelijk gezien en bevestigd worden als mens onder de mensen. Contact maak je, een relatie wacht je af en die helpt alvast. De literatuur noemt dat het aangaan van een zorgzame betrekking, die ook geslaagd is als er uiteindelijk geen enkel probleem van betekenis door opgelost blijkt te worden, voorop staat. De ontmoeting tussen cliënt en hulpverlener kan verrijkend zijn voor hen als de omgang harmonieus verloopt.

Naast het goed kunnen begrijpen van de cliënt kunnen we concluderen dat effectieve communicatie nodig is. Pinto heeft het over effectieve communicatie als belangrijk onderdeel in contact met de ander. Effectieve communicatie krijgt een kast wanneer erkend wordt dat opvattingen per individu kunnen verschillen, dat waarden en normen, denkbeelden en meningen van het individu zelf zijn en niet noodzakelijkerwijs gedeeld worden door anderen. De literatuur benoemt dat het onmogelijk is om je geheel in de positie van de ander te verplaatsen, iedereen heeft immers verschillende ervaringen, maar zorgvuldig luisteren, waarnemen, een oprechte inspanning om andermans referentiekader te begrijpen kan resulteren in een bepaalde mate van inleven die noodzakelijk is voor effectieve communicatie.

Ook noemt de literatuur een dubbel perspectief als voordeel in interculturele situaties. Bij een dubbel perspectief in interculturele situaties wordt het standpunt van de eigen cultuur (het kennen van je eigen normen en waarden) en die van de ander bekeken (het leren kennen van de normen en waarden van de ander). Een dubbel perspectief leidt er vaak toe dat men niet langer verbaasd of geïrriteerd is door gedrag van de ander dat afwijkt van de eigen culturele bagage.

Deelvraag 2: Wat is de ervaring van cliënten met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers en wat doet dit volgens hen met de hulpverleningsrelatie?

Nadat wij de cliënten van de vier thuishavens hebben gevraagd naar hun ervaring met botsingen in contact met hun hulpverlener, kunnen we concluderen dat de meeste cliënten geen botsingen ervaren. De cliënten merken geen botsingen in contact met hun begeleider maar merken vooral dat de begeleiders net zulke mensen zijn zoals zichzelf. Ook zijn er cliënten die geen idee hebben wat het gevoel van de begeleider is, omdat dit niet wordt getoond of herkend.

Enkele cliënten hebben wel ervaring met verschillen in het contact met hun begeleider door de verschillende leefwerelden. Deze cliënten merken dat hun opvoeding, geloof of afkomst anders is dan hun begeleider. Als het verschil wel gemerkt wordt door cliënten, worden deze verschillen als positief en als een leerproces ervaren. De cliënten vinden het vooral belangrijk dat er respect is voor elkaar, ondanks de leefwereld waaruit je komt of bent opgegroeid.

Hiernaast kan geconcludeerd worden dat alle cliënten de verschillende leefwerelden en de invloed hiervan op de hulpverleningsrelatie als positief en verrijkend ervaren. Cliënten vinden het positief en verrijkend omdat er openheid is, erover gepraat kan worden, er van elkaar geleerd wordt, er niet belerend wordt gedaan en er niet veroordeeld wordt in de hulpverleningsrelatie.

Deelvraag 3: Wat denken cliënten dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen door verschillende leefwerelden in het cliëntcontact?

In hoofdstuk vier stond centraal wat cliënten denken dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen. Als we naar de tabel in hoofdstuk vier kijken kan er geconcludeerd worden dat er door de cliënten concrete en verschillende antwoorden zijn gegeven. Wat opvallend is aan de antwoorden van de cliënten zijn de onderwerpen die door meer dan twee cliënten genoemd worden. Geconcludeerd kan worden dat cliënten openheid, dat de cliënt gezien wordt en dat de hulpverlener en/of vrijwilliger een klik ervaart in het cliëntcontact, nodig vinden in het cliëntcontact.

Openheid wordt als belangrijk onderwerp genoemd door de cliënten. De cliënten benoemen dat openheid vanuit zichzelf, openheid in de hulpverleningsrelatie tussen de begeleider en zichzelf en openheid vanuit de hulpverlener en vrijwilliger nodig is.

Naast openheid is er benoemd door de cliënten dat het nodig is dat de hulpverlener de cliënt ziet. De cliënt zien door je als begeleider te verdiepen in een persoon, bewust te zijn dat elk persoon anders is en daarop in te spelen. Ook geven cliënten aan op basis van gevoel dat er een klik moet zijn tussen de hulpverlener en de cliënt.

Naast zojuist genoemde opvallende onderwerpen worden er verschillende specifieke antwoorden gegeven zoals contact maken, vertrouwen, inzet van de cliënt en eerlijkheid als onderwerpen die nodig zijn voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen door verschillende leefwerelden in het cliëntcontact.

Eindconclusie

Nadat alle deelvragen beantwoord zijn, kan er nu antwoord gegeven worden op de hoofdvraag van dit onderzoek, namelijk: *“Welke invloed hebben, volgens de cliënten van de vier thuishavens in Rotterdam, botsingen door verschillende leefwerelden bij hulpverleners en vrijwilligers op de hulpverleningsrelatie en hoe kunnen de hulpverleners en vrijwilligers omgaan met deze botsingen zodat dit de hulpverleningsrelatie optimaliseert³?”*

Invloed op de hulpverleningsrelatie

Er kan geconcludeerd worden dat de invloed van botsingen/verschillen door verschillende

³ Vanuit de literatuur beschrijven we wat een optimale hulpverleningsrelatie is voor Stichting Ontmoeting.

leefwerelden bij hulpverleners en vrijwilligers vanuit de cliënten lastig te onderzoeken is. Dit doordat er geconcludeerd kan worden dat er door de meeste cliënten geen botsingen/verschillen ervaren worden bij de hulpverleners en vrijwilligers. Als het verschil wel gemerkt wordt doordat hun opvoeding, geloof of afkomst anders is dan hun begeleider, kan er geconcludeerd worden dat deze verschillen als positief en als een leerproces ervaren worden.

Omgang met botsingen

Uit de literatuur blijkt dat het essentieel is dat de hulpverlener zich open en geduldig inspant om de cliënt goed te kunnen begrijpen. Dit door telkens weer de ander te zien en telkens weer bijdraaien en afstemmen zodat het past. Alle hulp begint bij werkelijk gezien en bevestigd worden als mens onder de mensen. Ook kan er geconcludeerd worden dat effectieve communicatie nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers om met botsingen om te gaan. Een dubbel perspectief is helpend in het omgaan met botsingen doordat het standpunt van de eigen cultuur en die van de ander wordt bekeken.

Vanuit de antwoorden van de respondenten kwam naar voren dat er cliënten zijn die geen idee hebben wat het gevoel van de begeleider is, omdat dit niet wordt getoond of herkend. Ook kunnen we vanuit de antwoorden van de respondenten concluderen dat cliënten het open bespreken van botsingen/verschillen ten aanzien van geloof, normen en waarden en cultuur als verrijkend ervaren en dat daarmee de hulpverleningsrelatie geoptimaliseerd kan worden.

Aanbevelingen

Aan het begin van dit onderzoek is gebleken dat er onvoldoende bekend is over wat de ervaring van cliënten is met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting. Ook wil Ontmoeting weten wat de cliënten denken dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen. Hierover bleek nog onvoldoende bekend te zijn. Doordat de hulpverleners niet op de hoogte zijn van de ervaringen van de cliënten, vermoedt Ontmoeting dat zij hierdoor minder goed aan kunnen sluiten in het cliëntcontact. Ontmoeting wil uiteindelijk de cliënten betere begeleiding bieden door hulpverleners en vrijwilligers te leren op een goede manier om te gaan met botsingen in het cliëntcontact. Hiervoor is het nodig dat Ontmoeting inzichtelijk krijgt wat de ervaring van de cliënten is over hoe hulpverleners en vrijwilligers omgaan met botsingen en wat de hulpverleners en vrijwilligers nodig hebben in de relatie met de cliënt als het gaat om het hanteren van de botsingen. Door literatuurstudie, documentonderzoek en de interviews die zijn afgenomen bij de cliënten is inzichtelijk gemaakt wat de ervaring, van de cliënten van de vier thuishavens in Rotterdam, met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers is.

In deze paragraaf worden er aanbevelingen gegeven aan de opdrachtgever op basis van de getrokken conclusies uit dit onderzoek.

Inleidend aanbeveling één, twee en drie

Vanuit de afgenomen interviews is in hoofdstuk vijf geconcludeerd dat de meeste cliënten geen botsingen ervaren bij de hulpverleners en vrijwilligers. Deze cliënten merken wel dat hun opvoeding, geloof of afkomst anders is dan hun begeleider en ervaren deze verschillen als positief en verrijkend. De meeste cliënten lijken geen idee te hebben wat het gevoel van de begeleider is omdat dit niet wordt getoond of herkend. Dit kan betekenen dat cliënten de botsingen niet herkennen bij hun begeleiders doordat hier niet open over gesproken wordt vanuit de begeleiders. Tegelijkertijd geven cliënten aan openheid belangrijk te vinden in de hulpverleningsrelatie. De cliënten noemen hierbij dat openheid vanuit zichzelf, openheid in de hulpverleningsrelatie tussen de begeleider en zichzelf en openheid vanuit de hulpverlener en vrijwilliger nodig is. Op het moment dat de hulpverleners en vrijwilligers niet open zijn over hun ervaring met botsingen kan het een echte ontmoeting in de weg staan doordat de leefwereld van de ander onvoldoende begrepen wordt. Vanuit literatuurstudie kan

er geconcludeerd worden dat effectieve communicatie een belangrijk onderdeel is in contact met de ander.

Er lijkt sprake te zijn van onvoldoende openheid door hulpverleners en vrijwilligers waardoor er botsingen ontstaan en onvoldoende kennis over hoe aan te sluiten rekening houdend met de verschillende leefwerelden in het cliëntcontact.

Aanbeveling één – openheid

Op het moment dat de hulpverleners en vrijwilligers niet open zijn in het cliëntcontact over hun ervaring met botsingen kan het een echte ontmoeting in de weg staan doordat de leefwereld van de ander onvoldoende begrepen wordt. Vanuit literatuurstudie kan er geconcludeerd worden dat effectieve communicatie een belangrijk onderdeel is in contact met de ander.

Onze aanbeveling is om bewustwording te creëren onder de hulpverleners en vrijwilligers over het belang van openheid over botsingen in de hulpverleningsrelatie. Dit door de antwoorden van de cliënten vanuit dit onderzoek onder de aandacht te brengen. Mogelijk zou het helpend zijn voor de hulpverleners en vrijwilligers om een training te krijgen waarin het belang van openheid in de hulpverleningsrelatie centraal staat. Deze training kan ingevuld worden door de ervaringen van de cliënten te delen en de literatuur uit hoofdstuk twee mee te nemen.

Aanbeveling twee – begrijpen leefwerelden

Om de overtuiging van Stichting Ontmoeting, dat het voor een ontmoeting nodig is dat de leefwereld van de ander begrepen en tot op zekere hoogte wordt beleefd en ervaren, na te kunnen leven bevelen wij aan kennis op te doen over de verschillende leefwerelden in het cliëntcontact.

Hierbij is de dubbel-perspectiefbenadering een helpend middel (Pinto, 2007, p. 69-70). Bij een dubbel perspectief in interculturele situaties wordt het standpunt van de eigen cultuur (het kennen van je eigen normen en waarden) en die van de ander bekeken (het leren kennen van de normen en waarden van de ander). Ook bevelen wij aan hierbij gebruik te maken van de drie-stappenmethode (Pinto, 2007, p. 70-71). Naast gebruik te maken van literatuur kan deze kennis opgedaan worden door een avond te organiseren over de verschillende leefwerelden en cliënten hierbij te betrekken.

Aanbeveling drie – vervolgonderzoek

Naar aanleiding van bovenstaande aanbevelingen kan er in een vervolgonderzoek gekeken worden naar de uitwerking van een training. Deze training kan gericht worden op het open zijn in het cliëntcontact door hulpverleners en vrijwilligers over botsingen. Hiernaast kan er door vervolgonderzoek gekeken worden naar op welke manier hulpverleners en vrijwilligers kennis op kunnen doen. Kennis opdoen zodat de leefwereld van de ander begrepen wordt. Het is van meerwaarde te onderzoeken hoe er kennis opgedaan kan worden waarbij aangesloten wordt op de behoeften van de hulpverleners en vrijwilligers en hierbij cliënten nauw te betrekken.

Discussie

De discussie beschrijft allereerst de meerwaarde van dit onderzoek ten opzichte van het vorige onderzoek. Hierna wordt beschreven hoe de resultaten tot stand zijn gekomen en wat hier mogelijk van invloed is geweest.

Meerwaarde van het onderzoek

Vorig jaar is er onderzoek gedaan naar botsingen tussen hulpverleners en cliënten binnen Stichting Ontmoeting (Van der Linde & Van Hunnik, 2017) (Luijk & Drenth, 2017). Voor Ontmoeting was er toen onvoldoende bekend over het ontstaan van botsingen en wat deze botsingen doen in het cliëntcontact. In het vorige onderzoek zijn hulpverleners en vrijwilligers geïnterviewd. Uit het onderzoek kwam naar voren dat er botsingen ontstaan op de gebieden cultuur, normen en waarden en geloof. De hulpverleners hebben aangegeven dat de relatie wordt versterkt op het moment dat

de botsing gehanteerd wordt in het cliëntcontact (Van der Linde & Van Hunnik, 2017) (Luijk & Drenth, 2017). Nu helder is op welke manier de hulpverleners omgaan met botsingen, hoe de botsingen ontstaan en wat het volgens hen doet in het cliëntcontact, ziet Ontmoeting de meerwaarde om nu de ervaring van de cliënten te onderzoeken. Dit met als doel om beter aan te kunnen sluiten in het cliëntcontact.

Door opgedane kennis uit literatuur- en documentonderzoek, zijn er gerichte vragen gesteld aan cliënten wat betreft hun ervaring met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers. Daarnaast is gevraagd wat de cliënten denken wat nodig is voor de hulpverleners om een botsing te kunnen hanteren in de hulpverleningsrelatie. Verder is er gekeken naar wat de invloeden zijn van botsingen op een hulpverleningsrelatie. Op deze manier heeft Ontmoeting over de vier thuishavens van Rotterdam helder gekregen wat de ervaringen van cliënten zijn omtrent botsingen, wat botsingen volgens cliënten doen in de hulpverleningsrelatie en wat de cliënten denken dat nodig is voor de hulpverleners omtrent botsingen. Dit is de meerwaarde van het onderzoek en bevestigt de doelstellingen die aan het begin opgesteld zijn.

Naar aanleiding van dit onderzoek wordt er in aanbeveling drie een suggestie gedaan voor vervolgonderzoek.

Resultaten

De resultaten van dit onderzoek zijn gebaseerd op literatuuronderzoek, documentonderzoek en afgenomen interviews bij de cliënten van de vier thuishavens in Rotterdam. Zodra dit onderzoek binnen een andere locatie of organisatie gehouden zal worden, blijft het literatuuronderzoek gelijk, maar kunnen de uiteindelijke resultaten veranderen. In dit onderzoek zijn er mogelijk een aantal aspecten van invloed geweest om tot deze resultaten te komen. De resultaten uit het literatuuronderzoek zijn tot stand gekomen door bestaande literatuur te gebruiken en door selectie van literatuur. Tijdsdruk kan van invloed zijn geweest op de kwaliteit en hoeveelheid van de informatie. Ook de selectie van de onderzoeker, waarin persoonlijke visie en interpretatie mee kan spelen, beïnvloedt de selectie van literatuur.

Sociaal wenselijk gedrag speelt een rol spelen tijdens het afnemen van de interviews bij de cliënten. Een gevolg hiervan kan zijn dat de gegeven antwoorden niet overeenkomen met de echte ervaring die de cliënten hebben, omdat zij dit niet durven of willen delen. Antwoorden van de cliënten kunnen beïnvloed zijn door suggestieve vragen van de onderzoekers. Hiermee kan de vraag voor de cliënt misleidend zijn, waardoor de cliënt sneller een gewenst antwoord kan geven voor de onderzoekers. Tenslotte kunnen de antwoorden van de cliënten anders bedoeld worden doordat er sprake is van een taalbarrière. Dit kan betekenen dat de onderzoekers de antwoorden verkeerd interpreteren en dit anders uitwerken. Dit leidt tot andere resultaten.

Alle interviews zijn afgenomen door twee onderzoekers bij cliënten van Stichting Ontmoeting. Voor de cliënten waren dit onbekende onderzoekers. Een voordeel hiervan is dat de anonimiteit van de cliënten vergroot is. Ook is er vooraf benoemd dat de gegevens en antwoorden van de cliënt anoniem blijven en dat de begeleider van de cliënt niet bij het interview aanwezig hoeft te zijn. Dit voordeel kan ervoor zorgen dat de cliënten eerlijker antwoord durven te geven op de interviewvragen, dan wanneer zij de onderzoekers wel kennen of weten dat hun gegevens openbaar komen. Tegelijkertijd kan het ook een nadeel zijn dat de cliënten de onderzoekers niet kenden. Sommige cliënten hebben weinig vertrouwen in de mens en hebben het nodig om eerst een band op te bouwen, voordat ze zich kwetsbaar durven op te stellen. Hierdoor kunnen cliënten minder open zijn wanneer er persoonlijke vragen gesteld worden door onbekende onderzoekers.

Hoofdstuk zes – evaluatie

In dit laatste hoofdstuk, de evaluatie, wordt het product, het proces en het behalen van de doelstellingen van het onderzoek geëvalueerd. In de productevaluatie wordt een kritische terugblik geworpen op de beslissingen die van invloed zijn geweest op de kwaliteit van dit eindproduct. De werkwijze zullen we aantonen met een SWOT-analyse. In de SWOT-analyse komen sterke punten, zwakke punten, bedreigingen en kansen naar voren. Onder de procesevaluatie wordt een kritische terugblik geworpen op de uitvoering van het onderzoek en de rol van de onderzoekers in dit proces. Dit wordt beschreven aan de hand van de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek. Tot slot maken we inzichtelijk in hoeverre de onderzoeksdoelstellingen bereikt zijn.

Productevaluatie

Sterktes

Tijdens de verwerking van het onderzoeksverslag zijn de hoofd- en deelvragen steeds opnieuw bekeken. De betekenis van de hoofd- en deelvragen zijn hetzelfde gebleven maar een aantal keer is er in overleg met de opdrachtgever en afstudeerbegeleidster besloten om er andere woorden aan te geven. Ook is er gebrainstormd over het begrip 'botsingen' met de opdrachtgever en is er besloten om het begrip 'verschillen' te gebruiken in contact met de respondenten om aan te sluiten bij het niveau van de respondenten. Ook is een sterkte van het onderzoek dat de interviewvragen van tevoren goedgekeurd zijn door de opdrachtgever. Hiernaast zijn we echt in contact geweest met de cliënten door eigen werkervaring en doordat we besloten hebben de interviews te starten met een openingsvraag. Wat ook een sterkte van dit onderzoek is, is het onderbouwde literatuuronderzoek. Er is gebruik gemaakt van studiemateriaal uit het studiecentrum van de CHE. Hierbij is gelet op de actualiteit en relevantie van de bronnen. Deze beslissingen maken de kwaliteit van het onderzoek sterker en het onderzoeksverslag leesbaarder en beter te begrijpen.

Zwaktes

De beslissing om cliënten te interviewen over betreffend onderwerp wat speelt bij de hulpverleners en vrijwilligers kan een zwakte zijn. Het kan een zwakte zijn doordat de cliënten cognitief anders reageren dan de hulpverleners en vrijwilligers. Om onbegrip te voorkomen is er zo goed mogelijk uitleg gegeven aan de respondenten over het onderwerp en zijn de interviewvragen toegespitst op het niveau van de respondenten. Hiernaast kan een zwakte zijn dat niet alle respondenten te maken hadden met een vrijwilliger. Dit zorgt ervoor dat het verschil tussen hulpverleners en vrijwilligers niet te onderscheiden is.

Bedreigingen

De spanningsboog van de respondenten, waardoor de interviews maximaal dertig minuten hebben geduurd, vormde een bedreiging voor de hoeveelheid dataverzameling. Dit is zoveel mogelijk voorkomen door tijdens de interviews steeds opnieuw terug te grijpen op de gestelde vraag. Hiernaast was de afhankelijkheid van de respondenten en voorbereiding door de hulpverleners een bedreiging. Gelukkig waren de meeste respondenten voorbereid op het onderwerp door de hulpverleners. Bij één thuishaven liep het inplannen van de interviews minder soepel. Er is aangedrongen op het belang van input van alle vier de thuishavens waardoor er voldoende interviews zijn afgenomen.

Kansen

Een kans voor dit onderzoek is dat de hulpverlening van Stichting Ontmoeting in de praktijk geoptimaliseerd kan worden. Een kans is dat er onderzoek gedaan wordt naar hoe de

onderzoeksresultaten in de praktijk ten uitvoering gebracht kunnen worden zodat er betere begeleiding geboden kan worden. Deze kans is er doordat er zicht is op zowel de ervaringen van de hulpverleners en vrijwilligers als van de cliënten.

Procesevaluatie

Allereerst hebben wij een plan van aanpak beschreven voordat we het onderzoek gingen uitvoeren. Deze is goedgekeurd door de opdrachtgever en door school waarna we begonnen zijn met het onderzoek.

Validiteit en betrouwbaarheid

Door literatuuronderzoek en door afgenomen interviews bij de cliënten is er informatie verkregen die antwoord geeft op de hoofd -en deelvragen van dit onderzoek. In dit onderzoek zijn er een aantal factoren die de validiteit en betrouwbaarheid verhogen, maar ook verlagen.

Validiteit

Literatuur bleek lastig vinden, omdat het begrip botsing een eenduidig begrip is en omdat er weinig bekend is over wat cliënten denken dat nodig is in een hulpverleningsrelatie omtrent botsingen. Door genoeg tijd in te plannen voor literatuuronderzoek, de juiste zoekmachines en het vorige onderzoek te gebruiken hebben wij geschikte literatuur gevonden omtrent het onderzoek.

Bij het afnemen van de interviews was er gezonde spanning aanwezig. De cliënten waren voor de onderzoekers nog onbekend. Door kennis en ervaring in het werkveld is het ons gelukt om met alle cliënten écht in contact te raken tijdens interviews. Door het afnemen van diepte-interviews, is er ruimte om persoonlijke vragen te stellen en om door te vragen tijdens de interviews. Hierdoor kan er nauwkeuriger antwoord gegeven worden op de gestelde vragen. Eén thuishaven had moeite met het verzamelen van cliënten voor de interviews. De onderzoekers hebben meerdere keren aangegeven dat zij minimaal twee cliënten willen interviewen van elk thuishaven om zo de validiteit te verhogen. Uiteindelijk zijn er van alle thuishavens minimaal twee cliënten geïnterviewd. De interviewvragen zijn vooraf gecontroleerd door de opdrachtgever en door de afstudeerbegeleidster. Verder zijn de interviews opgenomen en letterlijk uitgewerkt. Dit maakt dat de validiteit verhoogd wordt.

Een bedreiging voor de validiteit is dat niet alle respondenten te maken hadden met een hulpverlener en een vrijwilliger. Dit maakt dat de conclusies over de ervaring met vrijwilligers niet te generaliseren is. Wat ook een bedreiging is voor de validiteit is het aantal vrouwen dat geïnterviewd is. Drie van de elf respondenten waren een vrouw. Dit maakt dat meer mannelijke ervaringen gedeeld zijn. Anderzijds begeleidt Stichting Ontmoeting meer mannen dan vrouwen dus komt dit de validiteit ten goede.

Een andere bedreiging voor de validiteit is dat het interviewen van de eerste respondenten mogelijk minder soepel is verlopen dan het afnemen van de interviews bij de andere respondenten.

De onderzoekers deden ervaring op en raakten steeds meer bedreven in het stellen van vragen. Na het afnemen van de eerste interviews zijn er een aantal woorden en zinnen veranderd in het interviewprotocol om beter aan te sluiten bij de respondenten. Dit kan betekenen dat de antwoorden van de laatste interviews een nauwkeuriger beeld geven.

Ook kan het niveau van de respondenten een bedreiging zijn voor de validiteit van het onderzoek. De respondenten begrijpen mogelijk het onderwerp van het onderzoek niet en kunnen zich mogelijk niet voldoende inleven in de hulpverleners en vrijwilligers. Dit betekent dat het mogelijk zou kunnen zijn dat de respondenten niet in staat zijn om de interviewvragen te beantwoorden en de onderzoekers geen antwoord hebben op de interviewvragen die nodig zijn voor de onderzoeksresultaten. Dit is proberen te voorkomen door vooraf uitleg te geven aan de

respondenten over het onderzoek. Hiernaast het begrip verschillen te gebruiken in plaats van het begrip botsingen en aan te sluiten op het niveau van de respondent. Hiervoor werd genoeg tijd ingepland.

Daarnaast hebben de hulpverleners en opdrachtgever van Stichting Ontmoeting bewuste keuzes gemaakt welke cliënt in staat is om de interviewvragen te beantwoorden. Dit zorgt voor verhoging van de validiteit.

Verder kan het geven van sociaal wenselijke antwoorden door de respondenten een bedreiging zijn voor de validiteit van dit onderzoek. Dit vergroot de kans dat de onderzoeksresultaten niet overeenkomen met de echte ervaringen die de respondenten hebben. Door de anonimiteit van de respondenten te waarborgen is de kans op sociaal wenselijke antwoorden afgenomen en is de validiteit verhoogt. Ook kregen de respondenten een cadeaubon als bedankje na het interview. Doordat de respondenten dit niet van tevoren wisten hebben we eventuele sociaal wenselijke antwoorden voorkomen.

Betrouwbaarheid

Als we kijken naar de betrouwbaarheid kunnen de antwoorden van de cliënten anders geïnterpreteerd worden dan ze in werkelijkheid bedoeld zijn. De fragmenten in het labelschema die geselecteerd zijn, zouden door de andere onderzoeker misschien niet geselecteerd worden en andersom. Daarnaast hebben we cliënten geïnterviewd uit verschillende culturen, waardoor de cliënt bij het uitwerken van de interviews soms bijna niet verstaanbaar is. Dit kan betekenen dat de interviews verkeerd uitgeschreven worden. Doordat dit onderzoek door twee onderzoekers is uitgevoerd en zij elkaar hebben aangevuld en gecontroleerd, komt dit de betrouwbaarheid van dit onderzoek ten goede. Verder zijn er nog een aantal factoren die er voor kunnen zorgen dat de onderzoeksresultaten niet betrouwbaar zijn. Dit kan bijvoorbeeld met de tijdsdruk te maken hebben tijdens de interviews, maar ook door het privéleven waardoor het humeur anders kan zijn van de onderzoeker. Dit is zoveel mogelijk geprobeerd te voorkomen door ons goed voor te bereiden op de interviews en hiervoor ook genoeg tijd in te plannen, zodat er geen tijdsdruk ervaren is. Daarnaast hebben wij, de onderzoekers, onze persoonlijke thema's met elkaar gedeeld. Zo wisten we van elkaar de persoonlijke thema's en kon de ander hier rekening mee houden. Verder hebben wij na elk interview gereflecteerd wat er goed ging en wat er minder goed ging. Hierbij bespraken wij de gevoelens die we hadden tijdens en na het afnemen van de interviews. Dit alles zorgt dat de persoonlijke thema's en het humeur zomin mogelijk van invloed is geweest tijdens het afnemen van de interviews.

Doelstellingen

In dit onderzoeksverslag is voor de opdrachtgever, hulpverleners en vrijwilligers van Stichting Ontmoeting inzichtelijk gemaakt hoe de cliënten de omgang van hulpverleners en vrijwilligers met botsingen ervaren, wat het kunnen hanteren van botsingen volgens cliënten doet in de hulpverlenersrelatie en waar de cliënten denken dat de hulpverleners en vrijwilligers behoeften aan hebben in de relatie als het gaat om botsingen in het cliëntcontact. Op dinsdag 19 juni 2018 wordt het onderzoeksverslag gepresenteerd. Hiermee zijn de doelstellingen van dit onderzoek behaald.

Bibliografie

- Baarda, B. (2013). *Basisboek Kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers
- Baart, A. (2000). *Raken aan het geleefde leven*, p. 5. 's-Hertogenbosch: Actioma, Instituut voor activering
- Baart, A. & Carbo, C. (2013). *De zorgval*, p. 11-12, 56-57. Amsterdam: Uitgeverij Thoeoris
- Baart, A (2017, maart). De ander tevoorschijn laten kruipen. Geraadpleegd op 16 maart 2018 file:///C:/Users/Asus/Downloads/2017_ZW_Afl_1_Relationeel_werken%20(2).pdf
- Baart, A (2017, maart). Relationeel werken#1: De ander tevoorschijn laten kruipen. Geraadpleegd op 16 maart 2018 file:///C:/Users/Asus/Downloads/2017_ZW_Afl_1_Relationeel_werken%20(2).pdf
- Eberg, J. (2012). *Conflicten maken mensen*, p. 14, 38-40. Groningen: Noordhoff uitgevers
- Encyclo (2017). Nederlandse Encyclopedie. Geraadpleegd op 16 december 2017 <http://www.encyclo.nl/begrip/Leefwereld>
- Luijk, C. & Drenth, L. (2017, 29 mei). Botsingen in cliëntcontact: Onderzoeksverslag afstudeeronderzoek voor Stichting Ontmoeting, locatie Nehemia Zorg te Heerhugowaard. Geraadpleegd op 1 december 2017 file:///C:/Users/Asus/Downloads/Scriptieverslag%20Corneli%20Luijk%20en%20Laura%20Drenth%20(definitief)%20(2)%20(13).pdf
- Movisie (2016, 22 december). De presentiebenadering als basis voor goede zorg. Geraadpleegd op 16 december 2017 <https://www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/presentiebenadering-basis-goede-zorg>
- Ontmoeting (z.j.) Drijfveer en missie. Geraadpleegd op 6 december 2017 <https://www.ontmoeting.org/onzedrijfveer/>
- Ontmoeting (z.j.). Over Ontmoeting. Geraadpleegd op 6 december 2017 <https://www.ontmoeting.org/watdoenwij/>
- Ontmoeting (2017, 16 mei). Jaarverslag Ontmoeting. Geraadpleegd op 6 december en 23 december 2017 https://www.ontmoeting.org/wp-content/uploads/2017/05/Jaarverslag_Ontmoeting_WEB.pdf
- Oude Egberink, A. (2017, april). Relationeel werken#2: 'Zo'n vrijwilliger staat drie nul voor op professionals die almaar wat moeten'. Geraadpleegd op 16 maart 2018 file:///C:/Users/Asus/Downloads/Aflevering_2%20(1).pdf
- Pinto, D. (2004). *Interculturele communicatie, conflicten en management*, p. 207, 240-260. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Pinto, D. (2007). *Interculturele communicatie: Een stap verder*, p. 22-25, 69-71. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Presentie (2011). Presentie. Geraadpleegd op 13 maart 2018 <http://www.presentie.nl/>
- Presentie (2011). Andries Baart, de ander tevoorschijn laten kruipen. Geraadpleegd op 13 maart 2018 http://www.presentie.nl/publicaties/item/555-de_ander_tevoorschijn_laten_kruipen

Rensen, P, van Arum, S. & Engbersen, R. (2008, 28 april). *Wat werkt?: Een onderzoek naar de effectiviteit en praktische bruikbaarheid van methoden in de vrouwenopvang, maatschappelijke opvang en opvang voor zwerfjongeren*, p. 49-50. Movisie: Trimbos-instituut

Van der Linde, R. & Van Hunnik, I. (2017, 29 mei). Presentievol Ontmoeten: Over botsingen in het contact tussen dienstverlener en cliënt. Geraadpleegd op 1 december 2017
file:///C:/Users/Asus/Downloads/Presentievol%20Ontmoeten%20-%20Robbert%20van%20der%20Linde%20en%20Irma%20van%20Hunnik%20-%2027%20mei%202017%20(10).pdf

Van Unen, C. (2008). *Bij de gratie van de relatie: Hulpverleners op de werkvloer van de hulpverlening*. Delft: Eburon

Zorg en Welzijn (2014, 27 mei). WMO: 'Aansluiten op leefwereld is moeilijker dan gedacht'. Geraadpleegd op 16 december 2017 <https://www.zorgwelzijn.nl/aansluiten-op-leefwereld-is-moeilijker-dan-gedacht-1531285w/>

Bijlage één – het interviewprotocol

Introductie

- Toestemming vragen voor opname aan respondent.
- Korte inleiding over het onderzoek.
- Duur interview: halfuur tot drie kwartier.
- Aandacht besteden aan vermelden van anonimiseren gegevens van respondent.

Achtergrondinformatie:

Naam (geanonimiseerd), leeftijd, aantal maanden begeleiding is terug te vinden in het bronnenboek.

	Topic	Interviewvraag	Verdiepingsvraag
1	Openingsvraag	Hoe vind je het om begeleiding te krijgen van Stichting Ontmoeting?	
2	Ontmoeting	Stichting Ontmoeting gelooft dat er een ontmoeting ontstaat wanneer mensen er voor elkaar zijn. Waar denk je aan bij een échte ontmoeting met een hulpverlener?	
		Hoe ervaar je het contact in de gesprekken/de ontmoeting met de hulpverlener en/of vrijwilliger?	Kun je daar meer over vertellen?
		Wat is voor jou het verschil tussen een hulpverlener en vrijwilliger?	Waar merk je dit verschil aan?
3	Botsingen	Welke verschillen (leefwerelden) ervaar je bij de hulpverlener in jullie contact? Hoe merk je dit bij je begeleider in jullie contact?	Kun je daar een voorbeeld van geven?
		Welke verschillen ervaar je bij de vrijwilliger in jullie contact?	Kun je daar een voorbeeld van geven?
4	Verschillen leefwereld	Uit het vorige onderzoek blijkt dat er een verschil is in cultuur, normen en waarden en geloof in de hulpverleningsrelatie. Welke verschillen in cultuur merk je bij je begeleider?	Als de cliënt het over zichzelf heeft, een vervolgvraag stellen→ En hoe is dat bij jouw begeleider?
		Welke verschillen in normen en waarden merk je bij je begeleider?	

		Wat merk je van het verschil in geloof bij je begeleider?	
5	Hulpverleningsrelatie	Wat doen de verschillen volgens jou met jullie contact?	Hoe merk je dat in het contact? Wat doet dit met jou?
		Wat denk je dat jouw begeleider nodig heeft in het hanteren van het verschil?	Als de cliënt het niet begrijpt, een voorbeeld nemen wat de cliënt daarvoor heeft gezegd.
		Wat zou volgens jou de relatie versterken dankzij de verschillen die jullie hebben?	Wat zou je daarin prettig vinden?
6	Afsluitingsvraag	Bedankt dat je mee wilde werken aan dit interview.	

Bijlage twee – labelschema cliënten

Definities kernlabels

Ontmoeting

Met een echte ontmoeting wordt een ontmoeting die tot stand komt wanneer mensen, ontdaan van pretenties, er voor elkaar zijn bedoeld. Het gaat om de ontmoeting tussen de hulpverlener en de cliënt.

Botsingen

Uit het vorige onderzoek blijkt dat er botsingen in het contact ervaren worden door hulpverleners van Stichting Ontmoeting. Deze botsingen ontstaan tussen de hulpverlener en de cliënt door verschillende leefwerelden. Wanneer twee verschillende culturen of belevingswerelden tijdens een ontmoeting (te) ver uit elkaar liggen ontstaan er (on) bewuste botsingen.

Verschillende leefwerelden

Met verschillende leefwerelden wordt het geheel van dingen waarmee iemand in zijn leven te maken heeft bedoeld. Aan de cliënten is gevraagd welke verschillen zij merken omtrent cultuur, normen en waarden en geloof in het contact tussen hen en de hulpverleners.

Hulpverleningsrelatie

Met de hulpverleningsrelatie wordt de relatie tussen de hulpverlener en/of vrijwilliger en cliënt bedoeld.

Kernlabelschema deelvraag twee

Deelvraag 2: Wat is de ervaring van cliënten met botsingen bij de hulpverleners en vrijwilligers en wat doet dit volgens hen met de hulpverleningsrelatie?		
Kernlabels	Sub-labels	Fragment
Ontmoeting	<i>Echte ontmoeting</i>	1.1, 1.2, 1.19, 2.1, 3.1, 3.2, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 7.1, 7.2, 8.1, 9.2, 11.2, 11.3.
	<i>Ervaring met de begeleiding in contact</i>	2.2, 2.3, 2.4, 3.4, 3.7, 4.1, 4.5, 4.6, 5.2, 6.1, 6.6, 6.7, 6.8, 8.12, 8.15, 9.1, 10.1, 10.4, 10.7, 11.1, 11.7.
Botsingen	<i>Verschil hulpverlener en vrijwilliger</i>	1.3, 1.4, 2.5, 2.6, 3.3, 4.7, 5.3, 6.2, 7.3, 8.2, 9.3, 10.2, 11.4.
	<i>Ervaring met botsingen</i>	1.5, 1.6, 1.22, 1.23, 2.7, 2.8, 2.16, 3.5, 3.6, 3.8, 3.15, 4.8, 4.15, 5.7, 6.3, 7.4, 7.5, 7.6, 9.4, 11.5, 11.14, 11.16.
Verschillende leefwerelden	<i>Cultuur</i>	2.9, 4.9, 5.6, 5.8, 6.4, 7.7, 8.3, 8.11, 9.7, 10.5, 10.8, 11.6, 11.8.

	<i>Normen en waarden</i>	2.10, 4.10, 5.5, 6.5, 7.10, 8.6, 8.10, 9.6, 10.6, 11.9, 11.15.
	<i>Geloof</i>	2.11, 2.12, 4.11, 5.4, 5.9, 5.10, 6.6, 7.9, 8.7, 8.16, 9.5, 10.3, 11.10, 11.11.
Hulpverlening srelatie	<i>Invloed</i>	2.13, 2.14, 2.15 2.17, 4.12, 4.13, 4.14, 4.16, 5.11, 5.12, 5.15, 7.8, 8.4, 8.5, 8.8, 8.9, 8.13, 8.14, 9.8, 9.9, 9.10, 9.11, 11.12, 11.13, 11.18,

Kernlabelschema deelvraag drie

Deelvraag 3: Wat denken cliënten dat nodig is voor de hulpverleners en vrijwilligers in het hanteren van de botsingen door verschillende leefwerelden in het cliëntcontact?		
Kernlabel	Sub-labels	Fragment
Hulpverleningsrelatie	<i>Levenservaring</i>	1.8, 1.17.
	<i>Verplaatsen in situatie</i>	1.7, 1.9.
	<i>Oordeelloos</i>	1.10, 1.11.
	<i>Klik</i>	1.12, 2.20, 9.13.
	<i>Contact maken</i>	1.13, 1.18, 10.9.
	<i>Vertrouwen</i>	1.14, 3.13.
	<i>Timing</i>	1.16.
	<i>De cliënt zien</i>	1.15, 1.20, 1.24, 2.18, 2.19, 3.9, 8.17.
	<i>Inzet van de cliënt</i>	2.21, 2.22, 3.11, 3.14.
	<i>Er zijn</i>	3.10, 6.9.
	<i>Eerlijkheid</i>	1.21, 4.17.
	<i>Openheid</i>	3.12, 5.13, 5.14, 6.11, 9.12, 9.14, 11.17.
	<i>Ruimte geven</i>	5.16, 5.17.
	<i>Begrip</i>	6.10.
	<i>Praktische zaken</i>	7.12, 7.13.
	<i>Sterk in de schoenen</i>	8.17.

<i>Geloof</i>	8.19.
<i>Netwerk</i>	8.20, 8.22.
<i>Vragen</i>	8.21.