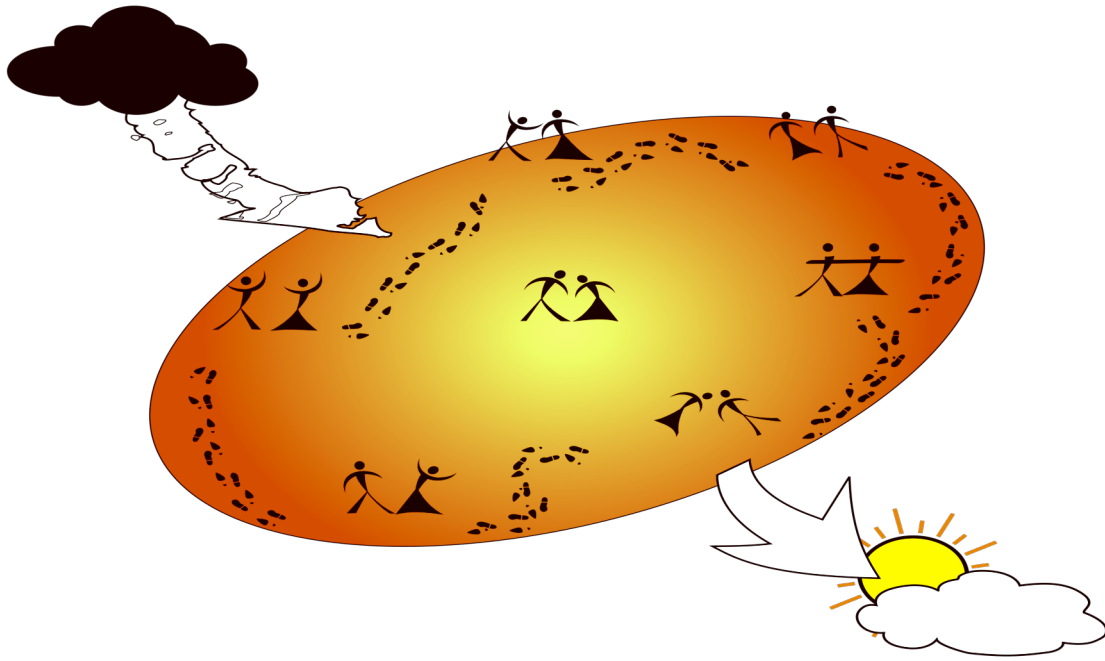




De docent maakt het verschil!

O plossingsgericht werken in het onderwijs en
voor de praktijk van de social worker

Meesterstuk Master Special Educational Needs Fontys OSO

Opleidingstraject oplossingsgericht werken in het onderwijs

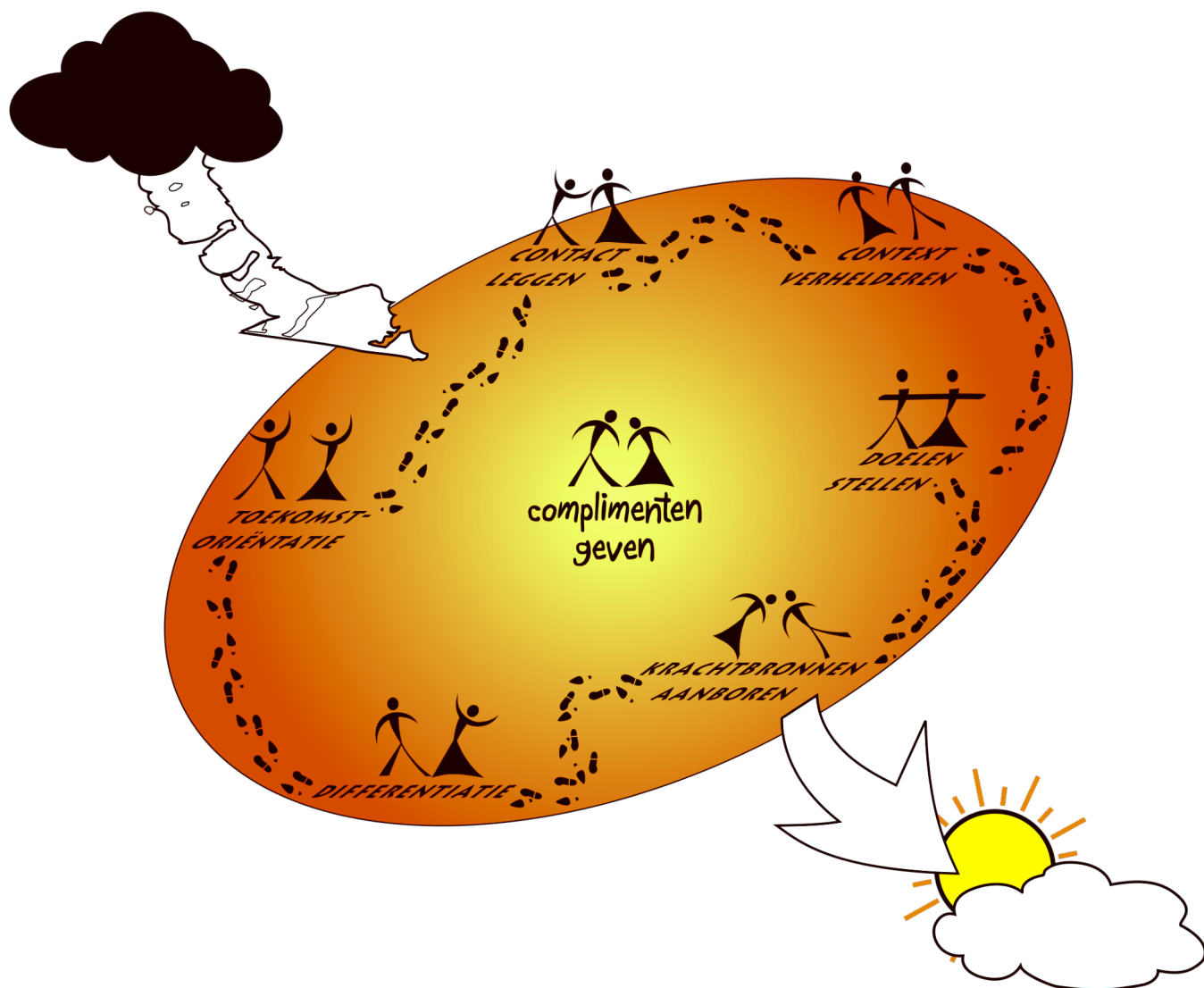
leerroute 2009-2010

Begeleider: Cor Struik

Auteur: Yvonne van Etten

Friese steen 74 3961 XK Wijk bij Duurstede

Datum: juni 2010



De zevenstappen dans (Cauffman 2010)

Een instrument voor oplossingsgerichte bejegening in het onderwijs!



Bewerking : DOG DESIGN

Proloog “De student centraal”

Vertegenwoordigers van de landelijke studentenvakbond, het interstedelijk studentenoverleg, de onderwijsvakbond en het promovendi netwerk Nederland reageren in de Volkskrant van 29 april 2010 op de resultaten van de commissie-Veerman, die zich uitspreekt over de noodzakelijke verbetering van de kwaliteit van het hoger beroepsonderwijs in Nederland.

Zij doen een oproep om te investeren in leerprocessen van docenten; docenten moeten niet alleen hun vakkennis bijhouden, maar ook leren hoe ze meer individuele aandacht aan studenten kunnen geven.

Gepleit wordt voor een cultuuromslag in het HBO onderwijs waarbij ‘de student ook écht centraal komt te staan’.

De resultaten van mijn onderzoek sluiten naadloos aan bij dit pleidooi.

Mij is (weer) duidelijk geworden dat docenten meer kansen hebben dan alleen het overdragen van vakinhoudelijke kennis. Docenten hebben de kans om studenten te laten ervaren hoe oplossingsgericht werken en een oplossingsgerichte bejegening hen kan helpen om hun talenten en leermogelijkheden op een aangename manier te ontwikkelen.

Ik hoop met dit onderzoek een bijdrage te leveren aan kwaliteit van onderwijs aan social workers door oplossingsgericht werken in het methodiekonderwijs van de social worker meer aandacht te geven.

Voorwoord

Sinds 1971 werk ik in diverse gebieden op het terrein van Zorg & Welzijn. Op dit moment ben ik methodiekdocent en onderzoeker bij de faculteit Maatschappij en Recht op de Hogeschool Utrecht. Als methodiekdocent heb ik de laatste jaren drie specialisaties: outreachend werken, herstelondersteunende zorg voor werkers in de geestelijke gezondheidszorg en oplossingsgericht werken.

Sinds tien jaar ben ik geïnspireerd door de visie en methodiek van oplossingsgericht werken. Ik verzorg trainingen op dit gebied en ben daarnaast werkzaam in de praktijk van studentenpsychologen op de Hogeschool Utrecht. Dagelijks ben ik als uitvoerder en trainer/methodiekdocent social work bezig met oplossingsgericht werken. Het verbaast mij steeds dat anno 2010 oplossingsgericht werken nog maar zo weinig aandacht krijgt in het opleidingsaanbod van de social worker.

Het verbaast me, omdat sinds jaar en dag duidelijk is dat de werkrelatie die een social worker heeft met cliënten de motor voor veel cliënten is voor anders denken en anders doen! Alle teleurstellingen van cliënten in hulp, dienst of zorgverlening blijken vaak terug te voeren naar het ontbreken van een goede match met hun hulp of dienstverlener. Daar in de methodiek van oplossingsgericht werken het verbeteren van werkrelaties met cliënten in hulp en dienstverlening centraal staat vind ik dat oplossingsgericht werken een grotere plaats dient te krijgen in de praktijk van de social worker.

In mijn scholingsaanbod aan welzijnsinstellingen in den lande probeer ik regelmatig - met wisselend succes - oplossingsgericht werken te verweven in het aanbod. Met wisselend succes omdat het niet altijd makkelijk is om oplossingsgericht werken 'in te vlechten' in specifieke scholingsthema's.

In het kader van de Master Special Educational Needs, die ik volg aan Fontys Opleidingscentrum Speciale Onderwijszorg (OSO) kreeg ik de opdracht een praktijkonderzoek te doen gerelateerd aan mijn eigen werksituatie en mijn eigen opleidingsdoelen. Dit bood me de kans om te onderzoeken hoe oplossingsgericht werken een integraal onderdeel kan zijn in iedere methodiekscholing van de social worker.

Als teamlid van het team contact en contractactiviteiten (team C&C) van de faculteit Maatschappij & Recht Hogeschool Utrecht (FMR) koos ik samen met mijn collega's een onderzoeksobject: de cursus kerntaken van de hulpverlening A, 'het voeren van een vraagverhelderend gesprek'. De docent noemt de cursus 'verhelderen van de vraag'.

Als centrale vraagstelling koos ik:

Wat is er nodig om deze cursus een meer oplossingsgerichte richting te geven op gebied van methodisch handelen?

Ik zal mijn aanbevelingen op korte termijn uitwisselen met het team C&C die methodiekscholing in de praktijk van de social worker verzorgt. Op langere termijn wil ik deze aanbevelingen in bredere kring van de FMR communiceren. Ik zie uit naar mogelijkheden om de oplossingsgerichte bejegening in het social work onderwijs meer vorm te geven en nader te onderzoeken.

Dank

Een jaar intensief bezig zijn met (de mogelijkheden van) oplossingsgericht werken in het methodiekonderwijs voor social work was boeiend, intensief en leerzaam. Niet alleen voor mij, maar ook voor velen om mij heen. Mijn omgeving luisterde naar me en gaf me veel feedback over hetgeen ik zowel mondeling als schriftelijk wilde uitdragen over mijn bevindingen in mijn zoektocht naar mogelijkheden voor oplossingsgericht werken in het onderwijs. Luisteren en tegenspel: beide droegen bij aan het tot stand komen van dit meesterstuk. Dank allen die betrokken waren bij dit proces. Speciaal wil ik bedanken: Leo, Miriam, Mirjam, Janneke, Cor, Karolien, Eefje, Gerben, Elsje, Anja en Louis voor hun support en spiegel! En last but not least Xavi voor de momenten dat ik alles los kon laten en als kersverse oma van jou mocht genieten!

Inhoudsopgave

Proloog “De student centraal”

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	4
Samenvatting	7
HOOFDSTUK 1 INLEIDING	8
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	8
1.1.1 Outreaching werken	8
1.1.2 Aansluiting: een complex parcours	9
1.1.2.1 Een casus	9
1.1.2.2 Motivatiecyclus van Prochaska en Di Clemente	10
1.1.2.3 Probleemgericht werken als belemmerend denkkader	12
1.1.3 Oplossingsgericht werken als inspiratiebron	13
1.1.4 Oplossingsgerichte aandacht binnen het social work?	14
1.2 Onderzoek binnen de scholing: cursus verhelderen van de vraag	15
1.2.1 De vraagstelling van het onderzoek	15
1.2.2 Het onderzoeksobject	15
1.2.3 De doelstelling van het onderzoek	15
1.2.4 Deelvragen binnen het onderzoek	16
1.3 De opbouw van dit rapport	17
HOOFDSTUK 2 KADER VAN HET ONDERZOEK	18
2.1 De cursus verhelderen van de vraag	18
2.2 Oplossingsgericht werken als methodiek	20
2.2.1 Een oplossingsgerichte grondhouding	20
2.2.1.1 De bril en de houding van de oplossingsgericht werker	21
2.2.1.2 Hulpbronnen voor een oplossingsgericht werker	23
2.2.1.3 Rollen en mandaat voor de oplossingsgericht werker	24
2.2.2 Contact maken en houden	26
2.2.2.1 Het verkrijgen van aansluiting	27
2.2.2.2 De werkrelatie	28
2.2.2.3 Omgaan met weerstand	31

HOOFDSTUK 3 METHODOLOGIE	33
3.1 Proces van onderzoek in de voorbereidingsfase	33
3.1.1 Het vinden van een geschikt onderzoeksobject.....	33
3.1.2 Verkrijgen van medewerking	33
3.2 Methoden van onderzoek: een multimethode	35
3.3 Resultaten verzameling: data technieken en hulpmiddelen	36
3.3.1 Data technieken	36
3.3.1.1 De deelgebieden als focus	36
3.3.1.2 De deelvragen.....	37
3.3.2 De hulpmiddelen	38
3.3.2.1 Checklist oplossingsgerichte aspecten.....	38
3.3.2.2 Schaalindeling: mate van oplossingsgericht werken op deelgebieden.....	39
HOOFDSTUK 4 RESULTATEN, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	40
4.1 Resultaten van het onderzoek op de drie deelvragen	40
4.1.1 Deelvraag 1.....	40
4.1.2 Deelvraag 2.....	45
4.1.3 Deelvraag 3.....	49
4.2 Discussie.....	50
4.3 Conclusies	50
4.3.1 Opleiding en trainer.....	50
4.3.2 De deelnemers: de social workers in de praktijk.....	51
4.4 Aanbevelingen	52
4.4.1 Professionaliseren van methodiekdocenten in oplossingsgericht werken.....	53
4.4.2 Uitdragen en promoten van de stijl waarin onderwijs aangeboden wordt	55
4.4.3 Ontwikkelen van oplossingsgerichte toetsing	55
4.4.4 Meer aandacht richten op de werkrelatie van cliënt en social worker	56
4.4.5 Initiëren van vervolgonderzoek naar effecten oplossingsgerichte scholing	56
HOOFDSTUK 5 EVALUATIE EN REFLECTIE	58
5.1 Evaluatie onderzoek – onderzoeken of evalueren?	58
5.2 Persoonlijke reflectie	58
5.2.1 Verrassende resultaten	58
5.2.2 Beperking of kracht	59
5.2.3 Valkuilen	59

Epiloog	61
Literatuur en geraadpleegde bronnen	62
Bijlagen	
Bijlage I Het 8 fasen model	66
Bijlage II Data techniek bij data verzameling bij interviews drie deelnemers na de cursus....	68
Bijlage III Data techniek bij data verzameling bij interviews drie deelnemers na de cursus...	69
Bijlage IV Data techniek bij dataverzameling bij observatie trainers gedrag tijdens de drie cursusbijeenkomsten.....	70
Bijlage V Korte samenvattingen interviews met deelnemers voor aanvang van de cursus (gefiatteerd door deelnemer)	71

Samenvatting

Titel	De docent maakt het verschil! Oplossingsgericht werken in het onderwijs en voor de praktijk van de social worker.
Samenvatting	De aanleiding voor dit onderzoek is interesse en behoefte om oplossingsgericht werken een steviger plaats te laten krijgen binnen werkrelaties die een social worker heeft met zijn cliënten. De veelal probleemgerichte aanpak die social workers hebben en hun beperkte kijk op 'lastige' en moeilijk bereikbare cliënten vormden een uitdaging voor de onderzoeker om te zoeken naar de bredere toepassingsmogelijkheden van oplossingsgericht werken in de methodiekscholing van de social worker. Vanuit een literatuuronderzoek over oplossingsgericht werken en een klein onderzoek in de methodiek scholingspraktijk voor de social worker wordt in dit meesterstuk een aantal aanbevelingen gedaan om oplossingsgericht werken onderdeel te laten zijn van de scholing en praktijk van de social worker. Bestudering van de onderzoeksresultaten heeft geleid tot voorstellen om docenten als oplossingsgerichte motor te laten fungeren voor nieuwe samenwerkingsrelaties in het methodiek scholingsaanbod voor de social worker. Docenten die lesgeven vanuit een oplossingsgerichte bejegening en visie kunnen op die manier oplossingsgericht werken een plaats geven in het methodiek scholingsaanbod van de social worker. Naast het bijhouden van specifieke vakkennis kunnen docenten zich scholen in de wijze waarop zij vorm geven aan onderwijs waarin 'de student centraal staat'. Zij worden daarmee docenten en trainers die studenten uitdagen en activeren op hun leerproces en zij creëren een leerklimaat waar leren 'leuk' is! Training en oefening van een oplossingsgerichte houding en oplossingsgerichte gespreksvoering in het klaslokaal kan de docent ondersteunen om deze bejegening eigen te maken. Studenten op het terrein van social work kunnen door deze veelvuldige oplossingsgerichte bejegening van hun docenten deze voorbeeldstijl van bejegening als vanzelfsprekend in hun cliëntcontacten toe gaan passen.
Gegevens	Naam: Yvonne van Etten E-mailadres : Yvonne.vanetten@hu.nl Telefoonnummer: 06 40189496

HOOFDSTUK 1 INLEIDING

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding voor dit onderzoek geschetst. Er wordt aandacht besteed aan de dilemma's die een social worker in werkrelaties ontmoet en de kennis die hij over veranderingsprocessen behoeft in het kader van ongevraagd contact maken en contact behouden. De bijdrage die oplossingsgericht werken in werkrelaties tussen social worker en cliënten kan hebben wordt geïntroduceerd. Motieven en vraagstelling voor het onderzoek worden beschreven.

1.1.1 Outreachend werken

Sinds 2003 houd ik mij als docent, trainer en onderzoeker in het HBO onderwijs voor social workers uitgesproken bezig met ontwikkeling en scholing op het gebied van outreachend werken.

Van Ewijk (2007) beschrijft het beroep social worker vanuit de internationale vereniging van social workers als volgt:

“The social work profession promotes social change, problem-solving in human relationships, and the empowerment and liberation of people to enhance wellbeing. Utilizing theories of human behavior and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work” (www.ifsw.org)

Outreachend werken betekent volgens Van Doorn e.a. (2008):

- méér en eerder contact zoeken met mensen die niet om hulp vragen, maar waar wel zorg over is, méér erop af gaan en cliënten bezoeken in hun eigen leefwereld
- méér signalen oppakken over zorgmijders.
- méér aandacht geven aan cliënten die in een isolement verkeren en mensen die zich afwenden van de samenleving en hulpverlening.

Outreachend werken betekent dat hulp- en dienstverleners op het terrein van zorg en welzijn méér achter hun bureau vandaan komen.

Outreachend werken riep in 2003 nog veel vragen op bij professionals. Men had er moeite mee om ongevraagd cliënten te benaderen. Anno 2010 raakt outreachend werken meer en meer ingeburgerd, niet in de laatste plaats omdat de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO, 2007) terrein wint.

Deze wet benadrukt het belang van participatie van en voor iedere burger op vele gebieden. Ook zogenaamde zorgmijdende cliënten en cliënten die onbekend zijn met hulp- of dienstverlening, moeten bereikt worden en de mogelijkheid krijgen weer mee te doen in de samenleving. Professionele hulp, vrijwillige hulp en mantelzorg moeten ingezet worden voor deze taakstelling.

Met de aandacht voor het outreachend werken werd tegelijkertijd duidelijk hoe moeilijk hulp- en dienstverleners kunnen omgaan met ongemotiveerde cliënten. Hulpverleners waren er op ingesteld een vraag te krijgen van cliënten en aan de slag te gaan wanneer de cliënt een doel aangeeft om aan te werken. Cliënten zonder doelen of cliënten die wegblijven worden gezien als ongemotiveerd. Het is voor social workers gemakkelijker om te werken met cliënten die gemotiveerd zijn, dan met cliënten die vage vragen hebben en wisselend gedrag vertonen. De cliënten die in het outreachend kader - ongevraagd - benaderd worden, hebben in eerste instantie geen vragen en hebben vaak geen uitgesproken geformuleerde doelen. Contact krijgen en houden met deze cliënten is echter van groot belang.

Samen met mijn collega Mirjam Gademan ontwikkelde en verzorg ik de scholingen 'Outreachend werken'. Wij beschreven, samen met Lia van Doorn, het traject outreachend werken in de publicatie 'Outreachend werken, handboek voor werkers in de eerste lijn' (Van Doorn e.a., 2008). In dit handboek en in de scholingen staat het leerproces van de social worker in het verkrijgen en behouden van contacten met niet of minder gemotiveerde personen centraal.

Aansluiting ofwel de verbinding tussen twee mensen - een 'match maken', zoals werkers dat noemen - is de basis voor een samenwerking. Als deze verbinding niet op een voor beiden bevredigende manier gelegd kan worden, wordt de samenwerking bemoeilijkt of zal een van de partners deze niet als zinvol ervaren.

1.1.2 Aansluiting: een complex parcours

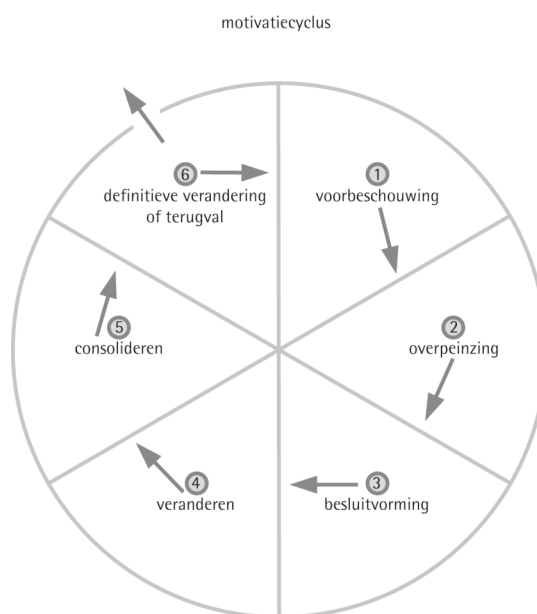
1.1.2.1 Een casus

Bart, outreachend maatschappelijk werker, bezoekt mijnheer Heijnen. Er waren signalen van de buurt over het isolement van mijnheer Heinen en verhalen over

vermeende alcoholverslaving. Mijnheer Heijnen vindt het prima dat Bart komt, wel gezellig, zo'n gesprekje. Het is rommelig in het huis van mijnheer. De lege flessen liggen her en der. Bart maakt een stoel leeg en begint een praatje met mijnheer. Hij besluit niet over de flessen te gaan praten, ook al maakt hij zich zorgen over het drankgebruik van mijnheer Heinen.

De professional Bart maakte dat besluit intuïtief. Een goede keuze, die onderbouwd kan worden vanuit de motivatietheorie en de motivatiecirkel van Prochaska en Di Clemente (Prochaska e.a., 1983). De motivatietheorie en de motivatiecyclus maken duidelijk welke stadia mensen doorlopen bij veranderings- en leerprocessen. Herkenning van deze processen helpt professionals zich bewust te worden van hun - te - actieve gedrag, van de snelheid en vanzelfsprekendheid waarmee men processen van mensen overneemt en van de neiging zich te richten op keuzes waar cliënten nog niet aan toe zijn.

1.1.2.2 Motivatiecyclus van Prochaska en Di Clemente



figuur 1: de motivatiecirkel

Uit het 'Handboek outreachend werken', (Van Doorn e.a., 2008):

In de motivatiecyclus worden de volgende stadia van verandering onderscheiden:

- 1) Voorbeschouwingfase

In deze fase zegt de betrokkene geen probleem te ervaren, de omgeving vaak des te meer. Zij hebben wel het idee dat er een probleem is of maken zich zorgen. De betrokkene is in dit stadium niet geneigd tot gedragsverandering.

2) Overpeinzing

Typisch voor dit stadium is dat de betrokkene zich bewust wordt dat er iets fout en/of problematisch is. Maar hij plaatst de problemen buiten zichzelf (projectiemechanisme). In deze fase zal de cliënt vaak de voor- en nadelen van zijn gedrag afwegen. Afhankelijk van waar de weegschaal doorslaat, zal hij de beslissing nemen om al dan niet zijn gedrag te veranderen.

3) Besluitvorming

Deze fase begint op het ogenblik dat de cliënt het besluit genomen heeft om in de nabije toekomst effectief tot een gedragsverandering over te gaan. In deze fase krijgen we een samenbundeling van het inzicht in de cognitief-emotionele dimensie en gedragsintenties. Het is geen echt afzonderlijk stadium, maar een overgang van overpeinzing naar actieve verandering.

4) Actie en veranderen

De betrokkene gaat over tot actieve verandering. Hij zal daadwerkelijk zijn gedrag concreet veranderen en hij kiest zelf hoe, waar en wanneer hij dat zal doen. Bij succes zal het gevoel van zelfwaarde van de cliënt serieus stijgen en dankzij een nieuw gevoel van zelfredzaamheid is de kans groot dat dit nieuwe gedrag bestendig wordt. Zo komt hij in de volgende fase terecht.

5) Consolidatie

In deze fase wordt het veranderde gedrag geconsolideerd, duurzaam gemaakt. Het wordt als het ware een geïntegreerd deel van het gedrag van de persoon. De cliënt zal proberen de terugval naar het oude probleemgedrag te voorkomen.

6) Definitieve verandering of terugval

In dit model wordt een eventuele terugval naar het oude gedrag niet als negatief of als een mislukking bekeken. Het wordt geduid als een belangrijk leermoment om de veranderingscirkel opnieuw te doorlopen en het probleemgedrag te ontleden om er meer inzicht in te krijgen met het oog op de toekomst.

Motiveren wordt dus opgevat als een cyclisch proces. Dat wil dus zeggen dat een cliënt verschillende stadia kan doorlopen en weer terug kan vallen naar een eerder stadium. Soms is het nodig dat iemand de hele cyclus meerdere malen doorloopt, voordat het nieuwe gedrag is gestabiliseerd.

Mijnheer Heijnen uit het praktijkvoorbeeld bevindt zich in fase 1 van de motivatiecyclus: de voorbeschouwingfase. Contact met Bart vindt mijnheer Heijnen prima! Maar praten over zaken als drank is niet het eerste dat hij wil. Professionals hebben de neiging vanuit de zorg het onderwerp drank snel aan de orde te stellen. Dat hoeft geen probleem te zijn, als de professional in staat is zijn oordelen naar de achtergrond te verschuiven en te luisteren naar de betekenis van het drankgebruik voor de cliënt. Waarvoor is drinken een oplossing? Waar helpt het drinken bij? Is er sprake van een zorgelijk drankmisbruik? Welke andere dingen zijn van betekenis in het leven van de cliënt?

Professionals zijn getraind in luisteren. Maar als ze maar een klein sprankje zien bij cliënten wat lijkt op een veranderwens hebben ze de neiging om in actie te komen. Hoe gaan we het doen? Een plan wordt gemaakt! Een balans van voor en tegen wordt opgezet. Werkers denken snel dat de cliënt zich al in fase drie (besluitvorming) of fase vier (actie en veranderen) bevindt.

In het voorbeeld zou Bart kunnen voorstellen: "Zal ik uitzoeken of iemand van de verslavingszorg contact met U kan hebben?" Hier is mijnheer Heijnen nog niet aan toe, hij ziet nog geen winst in het verminderen van zijn (mogelijke) teveel drinken. Het zou misschien wel een probleem kunnen worden, maar er helemaal mee stoppen? Er zijn nog zoveel goede redenen om te blijven drinken (fase 1 en 2).

Training in motiverende gespreksvoering met behulp van deze motivatiecyclus helpt professionals kleine stappen te maken en aan te sluiten op het veranderingsstadium waar cliënten zich in bevinden. De professional leert zijn eigen gedrag te veranderen en aan te passen aan de cliënt. De professional vraagt nog geen verandering van de cliënt.

1.1.2.3 Probleemgericht werken als belemmerend denkkader

Doordat de social worker in het veranderingsproces de neiging heeft om voor te lopen op de cliënt, ervaart hij de cliënt als ongemotiveerd en niet-coöperatief. "De cliënt toont weerstand" is een bekende uitspraak.

Werkers zijn daarnaast onder de indruk van de toename van problematiek die mensen inbrengen in hulpverleningssituaties en ervaren daar samen met hun cliënten ook machteloosheid in. Problemen die zich vaak in vele combinaties voordoen: financiële problemen, relationele problemen, geweld, opvoedingsproblematiek, rouw- en verlies, psychiatrische problematiek, verslaving en zingevingvraagstukken.

Werkers ervaren tevens een gebrek aan tijd om wezenlijk verandering in de situatie van de cliënt te kunnen bewerkstelligen, ze hebben vaak haast en worden opgejaagd door wachtlijsten en rapportages die ze moeten maken.

De professional lijkt beheerst te worden door begrippen als: de weerstand van de cliënt, de complexe problemen die hen overspoelen en de tijd die hen ontbreekt om gedegen met de cliënt te werken. Zo'n benadering helpt hen niet in het vinden van een juiste aansluiting bij cliënten. Vanuit oplossingsgericht werken kijkt de professional naar cliënten, weerstand, problemen en het begrip tijd op een manier die wél aansluiting vindt bij de belevingswereld van de cliënt.

1.1.3 Oplossingsgericht werken als inspiratiebron

Oplossingsgericht werken betekent een paradigma wisseling in hulpverleningsland. In plaats van te zoeken naar de oorzaken van de problemen, richt oplossingsgericht werken zich op de oplossingen van cliënten zelf.

Zich richten op de oplossingen is van een andere orde dan het zoeken naar inzichten hoe de problemen ontstaan zijn. In probleemgericht denken is het oorzaak-en-gevolg model dominant.

Oplossingsgericht werken is een positieve, toekomstgerichte, doelgerichte en respectvolle aanpak om veranderingen te realiseren.

Om een oplossingsgerichte houding in hulpverlening te realiseren gaan hulpverleners uit van de krachten en mogelijkheden van mensen. De hulpverlener gaat met de cliënt een zoektocht aan naar zijn eigen wijze van oplossen. Dit betekent dat een oplossingsgericht werker zijn eigen opvatting over problemen en hun oplossingen loslaat. Een houding 'leeg van oordelen' die in paragraaf 2.2.1 verder wordt uitgewerkt.

Zoals Cauffman dit in zijn lezingen (SEN 2009) aangeeft probeert de hulpverlener een transformatorisch proces tot stand te brengen: een proces waar oplossingen voorgrond zijn en problemen achtergrond worden. Een proces waar de cliënt vanuit zijn eenzijdige focus van problemen kan komen tot denken in mogelijkheden.

1.1.4 Oplossingsgerichte aandacht binnen het social work?

Het probleemgerichte model is dominant aanwezig in de hulpverlening. De diagnostiek via de DSM IV (Diagnostic and statistical Manual of mental Disorders 4th Edition) is een model dat psychische ziektes classificeert. In deze classificatie staat de beperking van de cliënt centraal. De beperking wordt bestreden of leefbaar gemaakt met medicatie, begeleiding en ondersteuningsplannen.

Het milieugerichte denken zoekt verklaringen van problemen vanuit verbanden en relaties op samenlevingsniveau, de levensloop van mensen en familieverbanden. De interacties die hierin dominant zijn bepalen de persoon die je geworden bent!

Het is mijns inziens een must voor opleidingen Social Work om deze twee zienswijzen aan te vullen met oplossingsgericht werken: een toekomstgerichte wijze van werken die empowerment realiseert en waarin de cliënt actor van zijn eigen bestaan kan worden door steeds meer te doen van oplossingen die voor hem of haar werken. Oplossingsgericht werken geeft mogelijkheden en gereedschap om professionals meer aansluiting bij cliënten te laten verkrijgen.

Om social workers meer handvatten te geven op het gebied van oplossingsgericht werken zou het aanbieden van een scholing oplossingsgericht werken een logisch antwoord zijn.

Oplossingsgericht denken en communiceren vraagt om veel oefening, gezien de paradigmawissel die zij voorstaat in de hulpverlening. Bewust bezig zijn en dagelijks actief oefenen en reflecteren op oplossingsgerichte communicatie bepalen het succes van oplossingsgericht werken.

Intervisie en collegiaal overleg ondersteunen het proces om te komen tot oplossingsgericht communiceren.

Op dit moment heeft oplossingsgericht werken nog een kleine en van de docent afhankelijke plaats binnen het onderwijs van de social worker. Daarom formuleerde ik de probleemstelling:

Hoe kan oplossingsgericht werken een integraal onderdeel zijn in iedere methodische scholing van de social worker?

Ik wil onderzoeken welke aspecten van oplossingsgericht werken een bijdrage kunnen leveren in een willekeurig methodiek aanbod voor de social worker. Welke aspecten vanuit oplossingsgericht werken lenen zich voor integraal aanbod in ieder scholingsaanbod op gebied van methodisch handelen voor de social worker? De thema's grondhouding en het verkrijgen van een goede werkrelatie zullen daarbij de meeste aandacht krijgen.

1.2 Onderzoek binnen de scholing: cursus verhelderen van de vraag

1.2.1 De vraagstelling van het onderzoek

Een oplossingsgerichte houding en oriëntatie kunnen op veel manieren geïnitieerd en ontwikkeld worden. Met mijn onderzoek wil ik een overzicht ontwikkelen van de onderdelen uit oplossingsgericht werken, die bruikbaar kunnen zijn voor iedere willekeurige methodiekscholing. Om dit te bereiken zal ik één van de cursussen uit het scholingsaanbod op gebied van methodisch werken onderzoeken vanuit de volgende vraagstelling:

Wat is er nodig om deze cursus een meer oplossingsgerichte richting te geven op gebied van methodisch handelen?

1.2.2 Het onderzoeksobject

Om antwoord te vinden op de vraagstelling doe ik onderzoek binnen één cursus uit het scholingsaanbod van de contractactiviteiten van onze Hogeschool: de 'Cursus kerntaken in de hulpverlening A, het voeren van een vraagverhelderend gesprek'. Deze cursus 'verhelderen van de vraag' is het eerste onderdeel van het scholingsaanbod in het 8-fasenmodel binnen de maatschappelijke opvang. In paragraaf 2.1 wordt de cursus nader beschreven. Het 8-fasen model is een methodiek binnen de maatschappelijke opvang. Dit model wordt nader beschreven in bijlage I.

1.2.3 De doelstelling van het onderzoek

Vanuit dit kleine onderzoek en een literatuurstudie gericht op oplossingsgericht werken zal ik aanbevelingen formuleren om oplossingsgericht werken aandacht te geven in het scholingsaanbod op methodiekgebied. Ik wil op deze manier een bijdrage leveren aan een verandering van de sterk probleemgeoriënteerde methodiekscholing en praktijk van sociale professionals. Door oplossingsgericht werken integraal op te nemen in het opleidingsaanbod van de

social worker zullen werkers in de praktijk een verbeterde werkrelatie met cliënten (kunnen) realiseren en zullen werkers wellicht hun werk met een lichter gemoed kunnen uitvoeren.

1.2.4 Deelvragen binnen het onderzoek

Deelvraag 1

Welke elementen van oplossingsgericht werken zijn bij de start van het onderzoek al te herkennen in de cursus verhelderen van de vraag?

Mogelijk worden in de cursus al methodische elementen gebruikt, die passen binnen het oplossingsgericht werken. Zulke elementen hoeven dan niet aan de cursus te worden toegevoegd, maar horen wel opgenomen te zijn in het overzicht van de onderdelen uit oplossingsgericht werken, die bruikbaar kunnen zijn voor iedere willekeurige methodiekscholing.

Deelvraag 2

Waar liggen in de cursus verhelderen van de vraag mogelijkheden vanuit oplossingsgericht werken die gebruikt kunnen worden voor het toevoegen van de methodiek van oplossingsgericht werken?

In de theoretische verkenning van het oplossingsgericht werken (zie 2.2) komen vier thema's aan de orde:

- de grondhouding van de oplossingsgericht werker;
- de wijze waarop de oplossingsgericht werker aansluiting zoekt bij de cliënt;
- de essentiële ingrediënten bij het verkrijgen van een werkrelatie die oplossingsgericht werken voorstaat;
- de wijze waarop vanuit oplossingsgericht werken wordt omgegaan met situaties die als weerbarstig en als moeilijk ervaren worden.

Deze thema's kunnen mogelijk in de cursus 'verhelderen van de vraag' aan de orde komen en bieden zo een 'kapstok' om de methodiek van oplossingsgericht werken in de cursus op te nemen.

Deelvraag 3

Hoe kan het cursusaanbod verhelderen van de vraag verbeterd worden op het gebied van methodisch handelen vanuit het oplossingsgericht werken?

Welke elementen kunnen versterkt worden, welke elementen van de methodiek van het oplossingsgericht werken moeten worden toegevoegd aan deze cursus om aan de doelstelling

te voldoen? Het is niet de bedoeling dat de inhoud van de cursus vervangen wordt door een cursus oplossingsgerichte gespreksvoering, het oorspronkelijke cursusthema dient centraal te blijven staan.

1.3 De opbouw van dit rapport

Nu de aanleiding en vraagstelling voor dit onderzoek in hoofdstuk 1 geschetst is wordt in hoofdstuk 2 het kader van onderzoek beschreven: de onderzoekslocatie wordt geschetst en de richtinggevende begrippen uit oplossingsgerichte theorie worden samengevat. De methodologie van dit onderzoek wordt in hoofdstuk 3 verwoord. In hoofdstuk 4 treft u resultaten, conclusies, discussie en aanbevelingen. Met een korte onderzoeksmatige evaluatie, persoonlijke reflectie en epiloog wordt dit rapport afgesloten.

HOOFDSTUK 2 KADER VAN HET ONDERZOEK

In dit hoofdstuk wordt het onderzoeksobject, de cursus ‘verhelderen van de vraag’, beschreven. Daarna volgt een verslag van een literatuurstudie op gebied van oplossingswerken. Deze literatuurstudie is de basis van de ontwikkeling van het onderzoeksinstrument, dat in hoofdstuk 3 beschreven wordt.

2.1 De cursus verhelderen van de vraag

De cursus ‘verhelderen van de vraag’ is het eerste deel van de cursus ‘Kerntaken van de hulpverlening’. Deze cursus wordt aangeboden door het team Contact en contractactiviteiten van de faculteit Maatschappij & Recht Hogeschool Utrecht, op aanvraag van de Maatschappelijke Opvang van het Leger des Heils.

In de cursushandleiding voor ‘Kerntaken van de hulpverlening’ worden betekenis en doelstelling van de cursus als volgt beschreven:

“De cursus Kerntaken van de Hulpverlening geeft handvatten voor het methodisch vorm geven aan de vierde kerntaak van de professional in de Maatschappelijke Opvang, namelijk het bieden van Begeleiding naast het traditionele aanbod van Bed, Bad en Brood.

De aandacht voor de ‘vierde B’ is ingegeven door de invoering van de WMO, waardoor er meer verantwoordelijkheid is komen te liggen bij de gemeentes om ervoor te zorgen dat iedere inwoner zoveel mogelijk en binnen zijn mogelijkheden kan deelnemen aan de samenleving. De gemeente Utrecht heeft daarvoor ook een eigen beleid geformuleerd.

Ook voor de maatschappelijke opvang heeft de Gemeente Utrecht een plan van aanpak geformuleerd:

Het Rijk en de vier grote steden (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht) werken samen aan een plan van aanpak maatschappelijke opvang. Voor Utrecht betekent dit dat alle dak- en thuislozen en degenen die dat dreigen te worden een persoonlijk trajectplan krijgen, gericht op wonen, zorg, inkomen en dagbesteding. Eerder signaleren en ingrijpen als mensen dreigen af te glijden naar het straatleven. Meer dwingende maatregelen als dat nodig is. Meer woonbegelei-

ders om mensen onder dak te houden. Verdere verbetering van de veiligheid en leefbaarheid in de wijken wat betreft overlast van verslaafden.

Voor de cursus zijn de volgende doelstellingen uit het plan van de Gemeente Utrecht relevant:

- Een persoonsgerichte aanpak voor 10.000 dak- en thuislozen in de vier steden samen, zowel voor de mensen die nu gebruik maken van de opvang als de mensen die dat nog niet doen.
- Voor die 10.000 dak- en thuislozen wordt een trajectplan opgesteld. Deze mensen zitten in een traject naar herstel binnen ieders mogelijkheden en beperkingen.
- Ook de mensen die door een veelheid aan problematiek op straat dreigen te komen, zitten in een traject om dit tijt te keren en leefomstandigheden te verbeteren.
- Voldoende voorzieningen voor patiënten met een dubbele diagnose (psychiatrie en verslaving). Op korte termijn uitbreiding met opnameplaatsen, RIBW-plaatsen (begeleid wonen) met duurzaam verblijf. De veiligheid en leefbaarheid in de wijken is verder verbeterd, overlast door de doelgroep is verminderd.
- Goede preventie van dakloosheid. Kwetsbare mensen mogen niet meer uit huis worden gezet zonder alternatief.

Het ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van een plan van aanpak voor de begeleiding van cliënten is één doorlopend proces. Tijdens dit proces ontwikkelt u uw eigen manier van werken als social worker. De manier waarop u contact maakt met een klant of cliënt dient niet alleen bij u te passen, maar moet ook voldoen aan de basisprincipes van de communicatietheorie. Ook is belangrijk uw ideeën en bevindingen op een transparante manier mondeling en schriftelijk te delen met collega's en andere belanghebbenden."

De cursus Kerntaken van de Hulpverlening bestaat uit twee delen:

A: verhelderen van de vraag van een klant/cliënt;

B: ontwerpen van een plan van aanpak.

In de cursushandleiding voor cursus A 'verhelderen van de vraag' wordt de inhoud van de cursus beschreven:

- Vaardigheden in de beroepsmatige omgang met mensen.
- Beroepsmatig omgaan met mensen vraagt een grote zorgvuldigheid van de hulp- en dienstverlener. Om iemand te kunnen helpen of adviseren moet je:

- een vertrouwensrelatie met de ander aan kunnen gaan;
- de ander in zijn situatie goed kunnen begrijpen;
- de ander helpen zichzelf en de eigen situatie te begrijpen;
- samen zoeken naar oplossingen en de beste daaruit kiezen;
- ook voor jezelf op blijven komen;
- in het contact een voorbeeld zijn.

Om bovenstaande goed uit te kunnen voeren heb je o.a. de volgende vaardigheden nodig

1. waarnemen en interpreteren
2. non-verbaal gedrag
3. luistergedrag
4. samenvatten
5. vragen stellen
6. concretiseren
7. gevoelens vragen/uiten
8. feedback geven/ontvangen

De cursus 'verhelderen van de vraag' bestaat uit vijf bijeenkomsten, waarin de deelnemers aan de hand van eigen leerdoelen hun basiskennis van vraagverheldering vergroten. In de cursus geeft de cursusleider wekelijks feedback aan de deelnemers aan de hand van door hun gemaakte videobeelden van fictieve gesprekken met cliënten en reflectieverslagen van de cursusbijeenkomsten. De cursus wordt afgesloten met een assessment, waar de deelnemers hun vaardigheden in vraagverheldering aantonen in een gesprek met een acteur/cliënt.

2.2 Oplossingsgericht werken als methodiek

2.2.1 Een oplossingsgerichte grondhouding

Over grondhouding wordt veel gesproken in de werkvelden van Zorg, Welzijn en Onderwijs. Het Koenen woordenboek Nederlands definieert grondhouding als 'instelling van waaruit men oordeelt en handelt'. Het is de koers van waaruit de social worker zijn begeleidingsproces stuurt.

Om de grondhouding die past bij oplossingsgericht werken te expliciteren worden achtereenvolgens beschreven:

- de bril die een oplossingsgericht werker opzet;
- de hulpbronnen van een oplossingsgericht werker;

- de rollen en het mandaat dat een oplossingsgericht werker nodig heeft in zijn begeleidingscontacten.

2.2.1.1 De bril en de houding van de oplossingsgericht werker

“Zoek geen problemen maar oplossingen!”

Deze uitspraak kenmerkt de grondhouding van een oplossingsgericht werker. De keuze te focussen op oplossingen in plaats van gericht te zijn op problemen dient heel bewust gemaakt te worden. Deze keuze te realiseren vraagt om veel training en oefening.

Cliënten komen met diverse en complexe problemen naar de hulpverlener. Een oplossingsgericht werker zal geen probleemanalyse maken, maar een analyse van mogelijkheden. Juist de mogelijkheden hebben cliënten nog niet in beeld. Meestal zijn hulpverleners geneigd oplossingen aan cliënten aan te bieden in hun behoefte om mensen te verlossen uit hun machteloosheid of lijden. Le Fevere de Ten Hove (2009) noemt dit: ‘hulpverleningsijver’. Een oplossingsgericht werker echter zoekt eerst naar de doelformulering waarbij de cliënt gerespecteerd wordt in zijn eigen proces, een proces waar het voor de cliënt soms moeite kost om zijn problemen en probleemtaal los te laten.

De oplossingsgerichte hulpverlener zal onderzoeken welke kracht- en hulpbronnen de cliënt al bij zich draagt.

Hij gaat met de cliënt op zoek naar momenten dat deze de problemen wel kon hanteren, naar momenten dat de cliënt zich tevreden voelde met zijn situatie. De hulpverlener zoekt naar het gedrag, de emoties en gedachten die horen bij de succesvolle momenten van de cliënt. Hij nodigt de cliënt uit vanuit deze situatie te kijken naar de huidige probleemsituatie. De hulpverlener zoekt of de cliënt een heel kleine wens kan formuleren over wat anders dient te zijn in zijn leven op dit moment. Hij nodigt de cliënt uit te formuleren wat de cliënt dan zelf anders zou doen in deze situatie. De hulpverlener streeft er naar te praten over momenten die wel lukken. Dit kan een verademing voor cliënten zijn!

Het is belangrijk dat een oplossingsgericht werker in het eerste gesprek al een oplossingsgerichte toon en richting kiest. Dat betekent dat hij luistert en vragen stelt vanuit het perspectief van oplossingen en krachten. Het eerste contact tussen hulpverlener en cliënt is bepalend voor de kwaliteit en de koers van de hulpverleningsrelatie.

De werker zorgt bij de start van een gesprek eerst voor een goede afstemming met cliënt, hij zorgt dat de cliënt op zijn gemak gesteld wordt. Al snel kan de werker vragen naar hetgeen een cliënt bij hem brengt. Wat er in het gesprek besproken dient te worden, wil de cliënt te-

vreden de deur uitgaan? Wat dit gesprek nuttig zal maken voor de cliënt? De agenda en doelen van de cliënt komen hiermee op tafel en de kans voor een oplossingsgerichte verkenning wordt gemaakt. Soms zal blijken dat de cliënt veel over zijn problemen en lijden wil praten. Het lijden en de problemen verdienen wel erkenning, maar worden niet inhoudelijk onderzocht. Een oplossingsgerichte vraag kan wel zijn: hoe en óf het de cliënt helpt steeds hierover te praten.

Oplossingsgericht werken vooronderstelt cliëntgerichtheid. Vanuit oplossingsgericht werken betekent dit dat een houding van niet-oordelen basaal is. Om werkelijk te weten wat voor de andere mens een goede oplossing zal zijn moet er geluisterd worden naar de verhalen van mensen. In de verhalen van de cliënten liggen de bronnen van oplossing.

Zoals een cliënt plotseling in een gesprekscontact met mij zei: 'Vroeger lachte ik veel meer, ik lijk het verleerd te hebben!' Hoewel social workers bij uitstek geschoold zijn in luistervaardigheden, blijkt het moeilijk (de tijd te nemen) om te luisteren, de antwoorden tot je door te laten dringen en dan pas een volgende vraag te stellen die aansluit op het eerdere antwoord van de cliënt. Praktische hulp of advies lijken sneller en gemakkelijk aangeboden te kunnen worden. Eigen ideeën, oordelen en opvattingen over de meest adequate hulp zitten hulpverleners vaak in de weg. In oplossingsgericht werken wordt in dit verband ook wel gesproken over een houding van 'leeg zijn' en leeg blijven!

Antwoorden van cliënten zijn de bron en de regieaanwijzing voor de nieuwe vragen voor een hulpverlener. Soms kunnen intakeprotocollen (of leefgebiedenformulieren) van een welzijnsinstelling een social worker belemmeren om op deze manier met de cliënt te praten. Deze protocollen en formulieren hebben veelal een probleemgeoriënteerd karakter. Werkers zullen daar dan zelf creatief mee om moeten gaan en hun oplossingsgerichte houding actief moeten inzetten en het formulier niet leidend te laten zijn in het gesprekscontact.

Oplossingsgericht werken vraagt ook om systeemgevoeligheid. De cliënt in de spreekkamer, de cliënt die opgevangen wordt in de crisisopvang draagt een wereld van belangrijke anderen bij zich. Anderen die zijn denken en doen (onbewust) beïnvloeden. Anderen die zijn keuzes - in het hier en nu - mede bepalen. Om zich bewust te worden van deze invloeden en van de mogelijkheid om hierin anders naar dingen te gaan kijken, dient de werker de cliënt te zien als middelpunt van veel belangrijke anderen.

In oplossingsgericht werken betekent dit dat vragen ook gesteld kunnen worden vanuit de positie van belangrijke anderen in het leven van de cliënt. Bijvoorbeeld: "Wat zouden je ouders over jou zeggen als ze deelnamen aan dit gesprek?". De cliënt leert hiermee vanuit andere gezichtspunten te denken en verbreedt zijn verengde manier van kijken.

2.2.1.2 Hulpbronnen voor een oplossingsgericht werker

Oplossingsgerichte literatuur geeft aan, dat de oriëntatie op het hier en nu én op de toekomst een belangrijke bron kan zijn om in de oplossingsgerichte taal te komen. Praten over het verleden, de geschiedenis van de problemen en de oorzaken leiden niet vanzelfsprekend tot het beheersen van de problemen. Gedragspatronen veranderen niet met het krijgen van inzichten, die overigens vaak al bekend zijn.

De taal van de problemen is niet de taal van de oplossingen, het is zelfs zo dat een begeleider het probleem niet hoeft te kennen om samen met een cliënt tot een oplossing te komen. Gebleken is (Bannink, 2006) dat in gevallen dat cliënten moeilijk kunnen praten over hun problemen, bijvoorbeeld omdat zij teveel schaamte voelen, zij samen met een oplossingsgerichte therapeut toch tot oplossingen konden komen.

Problemen kunnen ook gezien worden als manieren om tot een oplossing te komen. Weliswaar zijn het niet geslaagde oplossingen of mislukte oplossingen, maar het zijn wél oplossingen. Als we problemen op deze manier bekijken, dan zien we ook de inzet en de kracht die mensen leveren om uit een lastig parket te komen. Een oplossingsgericht werker focust op deze inzet van de cliënt.

De oplossingsgericht werker nodigt de cliënt uit te zoeken naar de momenten dat het probleem er even niet is en nodigt hem uit te zoeken naar patronen in die momenten waarbij problemen minder op de voorgrond zijn.

Brenda is begin twintig en ze heeft nog steeds last van haar verleden met twee autistische zusjes. Ze wijt haar onzekerheid daaraan, ze heeft niet zorgeloos op kunnen groeien. Ze werkt hard, legt de lat hoog en is altijd moe. Veel therapieën gaven haar inzicht in haar levensontwikkeling, maar hielpen niet om te gaan met haar perfectionisme. Het verleden is niet te veranderen, het heden nog wel. “Durven genieten van het leven” blijkt een wens van Brenda. Ze gaf haar opleiding als begeleider voor verstandelijk gehandicapten op om een baan te gaan zoeken waar de dingen niet altijd gaan over introspectie en zelfreflectie. Eerst eens even wat doen, wat me wel makkelijk afaat, was haar verzuchting.

Het probleem van Brenda is nu niet weg, maar ze gaat het wel anders benaderen. Oplossingsgericht werken stelt vanaf het eerste gesprekscontact doelen van de cliënt centraal. Doelen worden verkend en gevonden via het zoeken naar het wonder dat de cliënt zich wenst (de wondervraag) of via het zoeken naar de momenten dat het probleem er even niet

is (uitzonderingsvragen). Overlevingskrachten worden verkend op het nut en waarde voor het hier-en-nu.

Door zogenaamde schaalvragen wordt het probleem en de beleving van de problemen gemeten vanuit het perspectief van de cliënt. Op een schaal van 0 tot 10 geeft de cliënt aan bij welk cijfer een probleem draagbaar of minder dominant is. Onderzocht wordt welk gedrag de betrokken cliënt bij het genoemde cijfer vertoont.

De oplossingsgericht werker zal vanuit zijn krachtgerichte koers en zijn geloof in de veerkracht van mensen steeds zoeken naar momenten, dat hij de koers van probleemgericht praten kan verleggen naar oplossingsgericht praten. Dat betekent niet, dat er niet gesproken wordt over problemen. Problemen moeten gezien worden, het lijden moet erkend worden. Dit is onderdeel van het aandachtig volgen van de mens in zijn proces. Door erkenning van de problemen en door de verkenning van de (overlevings)krachten die een cliënt in zijn leven al gerealiseerd heeft, creëert de oplossingsgericht werker de aansluiting in het cliëntcontact.

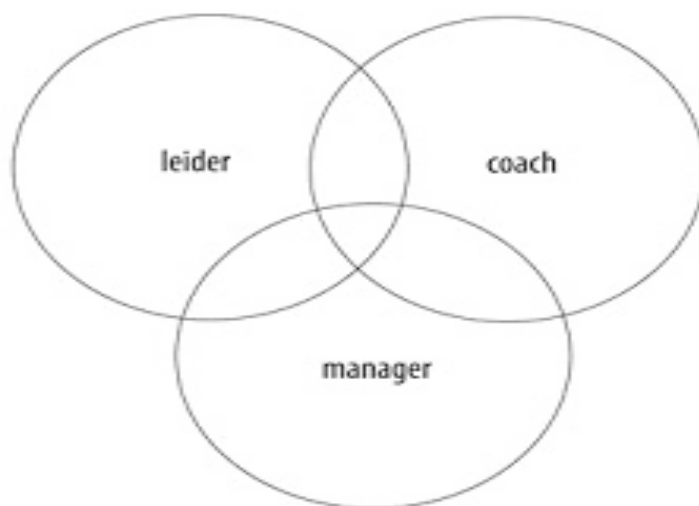
2.2.1.3 Rollen en mandaat voor de oplossingsgericht werker

Binnen oplossingsgericht werken leidt de werker de cliënt met 'een lichte hand op de schouder' naar een door de cliënt gewenste oplossing. De oplossingsgerichte werker volgt de gedachten, gevoelens en kennis van cliënten over hun problemen. Hij leert de manier waarop cliënten hun krachten bedekt hebben zien. Hij zoekt naar momenten in het gesprek dat hij belangrijke krachtbronnen van mensen kan benoemen en waarderen.

Een oplossingsgericht werker volgt mensen en gidst mensen in hun processen naar oplossen. Een oplossingsgericht werker verzint zelf de oplossingen niet. Dit betekent niet dat een oplossingsgericht werker nooit een 'good practice' mag laten zien die anderen geholpen heeft. Of dat hij nooit mag zeggen dat sommige oplossingen van cliënten niet reëel lijken. Een oplossingsgericht werker stelt de juiste vragen om mensen bewust te maken van hun eigen ideeën en mogelijkheden.

De cliënt dient echter de werker wel volmacht te geven in deze leiding op zijn veranderingsproces. Het verkrijgen van deze volmacht of mandaat is een proces waar de werker zich steeds bewust van moet zijn.

Cauffman e.a.(2009) beschrijven drie rollen voor de social worker in dit proces om te komen tot een oplossingsgericht traject. Voor iedere rol zal de social worker een mandaat of volmacht moeten zien te bewerkstellingen in het cliëntcontact. Cauffman e.a brachten deze rollen in beeld. De drie rollen zijn niet scherp af te bakenen en hebben, zoals de figuur laat zien, onderling overlappingen.



Figuur 2: de mandaten van een oplossingsgericht werker (Cauffman, 2009)

1. De coach

Belangrijk in de bijdrage die de social worker biedt aan veranderingsprocessen van mensen is de rol van coach. Een coach die een leerproces van de cliënt ondersteunt, die aan het begin van het traject, samen met de cliënt, de doelen zo snel mogelijk bepaalt. Een coach die er op uit is de persoonlijke krachten en de effectiviteit van de ander te vergroten.

2. De manager

In een aantal situaties zal een hulpverlener meer zijn dan coach. Gedacht kan worden aan hulpverleners in een gedwongen kader, hulpverleners als woonbegeleider in de psychiatrie, een schuldhulpverlener etc. De manager heeft kennis van zaken. Zoals in de genoemde voorbeelden: de kennis van sanctie in verplichting tot hulp, de wettelijke regels, de woonregels van de instelling, de doelstelling van de instelling, de manier waarop schulden gesaneerd kunnen worden, de wettelijke regels van bewindvoering, de regels van uithuiszettingen etc.

3. De leider

De derde rol die oplossingsgericht werken weglegt voor de hulpverlener is de rol van leider. De leider geeft de koers aan die gekozen wordt: de koers van het verkennen van de oplossingen. De leider is expert op het proces wat cliënt en hulpverlener samen gaan.

In hulpverleningstrajecten zal de social worker de rol van leider net zoals de rol van coach moeten verdienen. Cliënten stemmen verbaal ("Ja, daar wilde ik het net over hebben") of non-verbaal in met de leiding en/of coaching die de begeleider geeft in gesprekscontacten.

Indien ze niet instemmen, komt dit vaak tot uiting in woorden als: “Ja, maar...” Cliënten bestrijden daarmee impliciet de richting die de begeleider in gaat.

De rol van manager is zoals het is. Een cliënt kan dit management ondersteunen maar ook bestrijden. Binnen de relatie is het goed helder te zijn over de kaders waarbinnen de hulp of het gesprek gevoerd wordt. De cliënt moet soms gedwongen “ja” zeggen tegen dingen, zoals bijvoorbeeld in de gedwongen hulpverlening van de jeugdzorg. Doet hij dit niet, dan ontstaat er een andere situatie dan een hulpverleningstraject.

2.2.2 Contact maken en houden

2.2.2.1 Het verkrijgen van aansluiting

Vanuit het oplossingsgericht gedachtegoed is de werker actief in het verkrijgen van aansluiting bij diegene die centraal staat in de begeleiding en hulp. In aanvang creëert de werker een sfeer van ‘compliance’ of meegaandheid. Hij volgt de cliënt op de aanwijzingen die deze geeft. Voelt de cliënt zich verplicht tot hulp? Voelt de cliënt zich gestuurd? Wil hij liever zonder hulp uit zijn problemen komen? Groeien de problemen hem boven het hoofd? Ziet hij zichzelf als onmachtig of juist als overlever? Hoe groot is het gevoel van hopeloosheid en van machteloosheid? Waarin ziet de cliënt zichzelf als iemand die wel iets in zijn mars heeft? Cauffman omschrijft dit proces van contact maken in zijn lezingen over oplossingsgericht werken in het kader van de opleiding Special Educational Needs (2009) als ‘priming’: de oplossingsgerichte en waarderende toon als grondtoon neerzetten voor de komende gesprekstijd.

In de eerste momenten van de ontmoeting zoekt de werker direct naar mogelijkheden voor waardering (complimenten geven). Waardering bijvoorbeeld over het feit dat de cliënt besloten heeft om naar de afspraak te komen, of waardering over een aspect in het verhaal wat de cliënt vertelt. In mijn praktijk als studentenhulpverlener bijvoorbeeld, waardeer ik het feit dat een cliënt ondanks zijn privé-problemen toch nog in staat blijkt naar de opleiding te komen. Erkenning geven aan de cliënt en aan de kwesties die hij inbrengt is belangrijk. Oordelen blijven achterwege, belangrijker is het om een beeld te krijgen van wie de gesprekspartner is, wat hem bezighoudt en welke dingen en mensen van betekenis zijn in zijn leven (context verhelderen).

Al pratend over problemen geeft de begeleider met zachte hand aanwijzingen, dat er ook momenten zijn dat het probleem niet alleen de overhand heeft (differentiatie). Dit indirecte proces van complimenteren is een uiterst behoedzaam proces.

Cauffman beschrijft dit proces als een dans die de werker aangaat met de cliënt. En zoals binnen een dans leiden en volgen onlosmakelijk zijn voor het succes van de dans, zo ligt in het oplossingsgerichte gesprek de uitdaging voor de werker om te bepalen welke sturing de cliënt nodig heeft. De werker is voortdurend op zoek naar regie-aanwijzingen van de cliënt, naar de handleiding van deze cliënt: wat heeft hij nodig om een ander idee over zijn problemen te krijgen, wat maakt dat het probleem zwaar en groot geworden is voor deze cliënt? Wat zijn sterke kanten van deze cliënt (krachtbronnen aanboren)? Hoe wil hij - op dit moment - geholpen worden (doelen stellen)? De werker reikt uit naar de



cliënt en gaat op zoek naar de doelen die belangrijk zijn voor de cliënt. Naar wensen voor de toekomst (toekomstoriëntatie). De zeven stappendans zoals Cauffman in diverse publicaties beschrijft is begonnen!

De stappen kunnen in het oplossingsgericht werken in ieder gesprek weer terugkomen in elke willekeurige volgorde. De aanwijzingen van de cliënt bepalen de stap, die genomen wordt.

figuur 3: de zevenstappendans van een oplossingsgericht werker (Cauffman, 2009)

Naast deze stappendans geeft oplossingsgericht werken de professional ook een werkwijzer in de vorm van een interventieschema (de flowchart). Cauffman beschrijft in het handboek oplossingsgericht werken in het onderwijs de flowchart als volgt:

“De flowchart biedt je de mogelijkheid de aard van je werkrelatie continu te evalueren. Als je de werking eenmaal door hebt, zul je merken op welke manier de zeven stappendans ermee verweven is: de flowchart en de zeven stappendans zijn twee kanten van dezelfde (gouden) medaille”. In paragraaf 2.2.5 wordt hier nader op ingegaan.

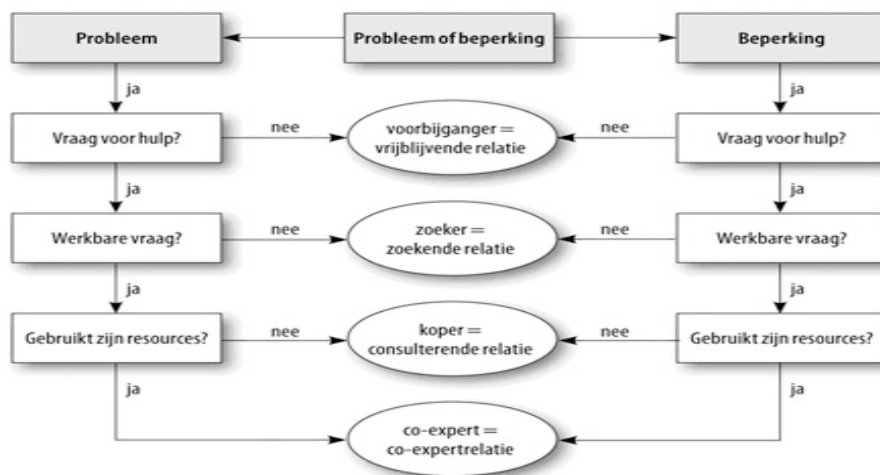
Oplossingsgericht werken is krachtgericht werken. Peacock schrijft over oplossingsgerichte communicatie in ‘Besproei de planten, niet het onkruid’(2001): “alles wat aandacht krijgt groeit”.

Bij oplossingsgericht werken spelen de eigen (overlevings)krachten van de cliënt een grote rol. Oplossingsgericht werken introduceert de keuze om op andere manieren met problemen om te gaan. Problemen en symptomen hoeven niet altijd weg te gaan, maar ze krijgen wel een minder dominante plaats, omdat zaken die wel lukken meer aandacht krijgen en omdat zaken die een klein deel van de droom van iemand vertegenwoordigen meer aandacht krijgen. Tekortkomingen leert men ombuigen in het positieve tegendeel, zodat de cliënt ze in het voordeel kan laten gaan werken. Hiermee sluit oplossingsgericht werken aan op een belangrijke doelstelling van hulp, namelijk het vergroten van zelfredzaamheid.

De begeleider of therapeut is expert ten aanzien van het proces. De cliënt is expert op de inhoud van de gesprekken. De uitdaging voor de begeleider is aansluiting bij de cliënt te krijgen, waarmee hij de cliënt aanspoort tot een nieuw innerlijk zoekproces naar andere kanten van de probleem- en oplossings situatie.

2.2.2.2 De werkrelatie

Om de werkrelatie met de cliënt krachtig en werkzaam te laten zijn, maakt een oplossingsgericht werker in zijn reflectie gebruik van een flowchart als werkwijzer.



figuur 4: de flowchart voor een oplossingsgericht werker Cauffman e.a.(2009)

Met behulp van deze werkwijzer kunnen interventies gedaan worden die de aansluiting maken bij de cliënt en zijn proces. Het model werkt met een beperkte set van startvragen die een werker zichzelf steeds opnieuw kan stellen:

- Is er sprake van een beperking of van een probleem?
- Is er een hulpvraag?
- Is die hulpvraag werkbaar?

- Is de ander in staat zijn eigen krachtbronnen te gebruiken?

De set van de vier startvragen leidt de professional naar inzicht welke positie cliënt en werker innemen in het contact.

De eerste vraag maakt het fundamentele onderscheid of er sprake is van een beperking of van een probleem. In het zoekproces ten behoeve van het maken van een adequate aansluiting is dit onderscheid belangrijk. Beperkingen zijn zaken die niet kunnen veranderen. Een beperking valt te omschrijven als iets wat zal blijven, zoals een lichamelijke beperking. Maar een beperking is ook alles wat in het verleden gebeurd is. Een probleem is een kwestie waarop een hulpvraag valt los te weken en waar invloed op mogelijk is.

Een beperking kan wel geformuleerd worden in termen van een probleem. Bijvoorbeeld: Hoe moet ik omgaan met mijn dyslexie? Er kan dan een vraag voor hulp ontstaan, die in het proces omgebogen wordt tot een haalbare en realistische vraag.

De vier vragen leiden de hulpverlener naar mogelijkheden van interventies die aansluiten bij het gedrag van de cliënt en het type relatie die domineert in het gesprek. De flowchart onderscheidt vier typen relaties: de vrijblijvende, de zoekende, de consulterende en de co-expertrelatie.

De voorbijganger.

Is de cliënt iemand van het type 'de voorbijganger' dan ziet hij zelf nog geen probleem. Hij kan door anderen gestuurd zijn. De cliënt heeft geen scherp doel en geen (hulp)vraag. In oplossingsgericht kader wordt dit type relatie ook de 'vrijblijvende relatie' genoemd.

Deze relatie komt veel voor in het kader van outreachende hulpverlening. Anderen - burens of instanties - maken zich zorgen of hebben overlast van deze mensen. Eerstelijns hulpverleners in zorg en welzijn worden gevraagd deze mensen te bezoeken om de zorgen en signalen te onderzoeken en de mens achter het probleem te ontmoeten. Hulpverleners kunnen in dit type relatie cliënten complimenteren met het feit dat ze een gesprek aangaan en met de zelfsturing die zij tonen en zo een context creëren voor een hulpvraag. Hulpverleners kunnen niet verwachten dat deze cliënten een doel of motivatie hebben voor een hulpverleningstraject. De zorg en onvoorwaardelijke aandacht die een werker biedt kan wel leiden tot de start van een hulpverleningstraject.

De zoeker

Is de cliënt van het type 'de zoeker' dan ligt er een vage vraag of idee om maar eens een hulpverlener te raadplegen. De hulpverlener kan dan uitspraken tegenkomen als: "U zult mij toch wel niet kunnen helpen; ik kan niets aan mijn agressie doen, het is sterker dan ikzelf".

Clënten met deze insteek hebben nog geen idee wat ze met het hulpverlenercontact willen bereiken. Zij zien zichzelf niet als deel van de oplossing. Dit type relatie wordt een zoekende relatie genoemd.

De hulpverlener zal veel aandacht schenken aan de redenen van de komst van de cliënt, hij zal zijn visie op de zorgen en/of de problemen verkennen en de vraag stellen: hoe wil je dat jouw leven anders wordt als jij het voor het zeggen hebt? De hulpverlener erkent de last die de cliënt ervaart aan zijn problemen, complimenteert hem met zijn komst en op oplossings-gerichte uitspraken. De hulpverlener werkt aan het verhelderen van een vraag door bijvoorbeeld het stellen van de wondervraag en schaalvragen. De hulpverlening zoekt naar de mogelijkheden om in coöperatie met de cliënt te komen tot doelformulering. Respect voor de cliënt en verkennen wat al gewerkt heeft aan probleemoplossingen in het verleden, complimenteren met alles wat al gedaan is, is hierbij de inzet van de hulpverlener. Hij neemt daarbij het tempo van de cliënt in acht.

Ook dit type relatie komt veel voor in de eerstelijns hulpverlening en in de hulpverlening op het terrein van zorg en welzijn.

De koper

Is de cliënt van het type 'de koper', dan heeft hij een duidelijke vraag en doelstelling, maar hij heeft nog onvoldoende zicht op zijn eigen mogelijkheden en hulpbronnen op het terrein van de vraag. Hij is nog onzeker over zijn krachten en hulpbronnen en zoekt daar bevestiging op. De hulpverlener bekrachtigt de initiatieven van de cliënt positief, feliciteert hem met de keuzes die hij al maakte, nodigt de cliënt uit krachtig gedrag te continueren, laat de cliënt zijn toekomst voorspellen. Kortom de hulpverlener creëert een context waarin het maken van keuzes tot het dagelijkse leven van de cliënt gaat horen. Zijn gevoel dat hij zelf grip heeft op zijn bestaan neemt toe!

Clïënt en hulpverlener zoeken samen naar momenten dat de cliënt mogelijk op andere gebieden in zijn leven iets moeilijks te lijf is gegaan. Een kracht die hij zou kunnen benutten in de huidige situatie. Deze soort relaties wordt de consulterende relatie genoemd. Deze relatievorm komt binnen de eerste en tweede lijn in zorg en dienstverlening zeker ook voor als de werker er in slaagt aansluiting bij de cliënt te verkrijgen. Vertrouwen, respect, duidelijkheid en regelmatige peiling van het geloof en de hoop wat de cliënt heeft op verandering, zijn hierbij hulpbronnen

Co-expert

Is de cliënt een collega/co-expert, dan heeft hij een duidelijke vraag en doelstelling. Hij kent zijn hulpbronnen, maar heeft een steuntje in de rug nodig om de hulpbronnen in een nieuwe situatie weer te gebruiken. Hij vraagt om coaching en begeleiding en is geholpen met op-

drachten die zijn krachten weer in het zicht doen komen. Ook deze relatievorm is mogelijk in de eerste en tweede lijnshulp.

Werken vanuit de flowchart, de wegwijzer, kan professionals helpen een hulpverleningsrelatie tot samenwerkend vennootschap te laten groeien, zoals Le Fevere de Ten Hove (2009) dat benoemt in de 'Survivalkit voor leerkrachten'. Een vennootschap waar het tempo van de cliënt voorop staat, waar helder wordt of de cliënt juist zaken wil behouden of zaken anders wil. Waar de cliënt een stem krijgt en actor is van zijn eigen proces. Waar in de empowerment van cliënten geconcretiseerd wordt.

Naast reflectie op het mandaat, de volmacht die de werker krijgt van cliënten, is de flowchart een basaal reflectie instrument. Het is het roer waarmee we koers kunnen zetten. Helderheid over probleem, beperking, de hulpvraag en de krachten van de cliënt geeft aanwijzing voor specifieke interventies en vragen binnen het oplossingsgericht werken. Deze specifieke vragen komen hier niet aan de orde, maar een lijst van 1001 oplossingsgerichte vragen kan geraadpleegd worden in hoofdstuk 10 van de publicatie 'Oplossingsgerichte vragen, handboek oplossingsgerichte gespreksvoering', Frederike Bannink (2007)

2.2.2.3 Omgaan met weerstand

Binnen mijn scholingsgebied, Outreachend werken, en binnen de cursus in het onderzoek richt de aandacht zich vooral op hulpverleningssituaties waar de contacten met de cliënten niet vanzelfsprekend makkelijk verlopen. Binnen de maatschappelijke opvang zoeken werkers dagelijks naar effectieve aansluiting met cliënten. Werkers ervaren weerstand van cliënten op de aangeboden begeleiding. Deze weerstand wordt soms indirect of soms ook heel direct in de vorm van agressie geuit.

Het is raadzaam dat social worker het begrip weerstand anders gaan bezien en definiëren. Kim Berg (2002) stelt dat weerstand geoogst wordt vanuit het vooronderstellen van onwil. Deze gedachte geeft een opening in de zoektocht naar het werken met cliënten, waarbij het contact weerbarstig is.

Ook uit de uitspraak van Jenner (Jagt en Jagt, 1992) dat "ongemotiveerde cliënten niet bestaan" kan hoop geput worden.

Ook experts op het gebied van oplossingsgericht werken geven inspiratie: Le Fevere de Ten Hove (2009) noemt weerstand een assertieve reactie van cliënten, Cauffman (2009) noemt weerstand een manier van regievoering van cliënten. Weerstand is een signaal, dat de werker in het proces met de cliënt te hard loopt, te actief op verandering koerst. De cliënt is nog

niet toe aan verandering of leren en zit, in termen van de motivatiecirkel (zie ...) in de fase van overpeinzing en/of overwegen van keuze voor ander gedrag.

De cliënt neemt de regie door weerstand te uiten, voor sociale professionals zou dat een uitgangspunt voor koerswijziging moeten zijn.

HOOFDSTUK 3 METHODOLOGIE

In dit hoofdstuk wordt de gevolgde werkwijze voor het onderzoek beschreven en wordt het onderzoeksproces toegelicht en verantwoord.

Doel van het onderzoek is het formuleren van aanbevelingen over de manier waarop de methodiek van oplossingsgericht werken integraal onderdeel kan zijn in iedere methodiekscholing van de social worker. Om deze brede probleemstelling te kunnen beantwoorden is een onderzoek gedaan bij een methodiekcursus voor social workers: 'Het voeren van een vraagverhelderend gesprek'. Deze cursus maakt deel uit van het scholingsaanbod van de contractactiviteiten van de faculteit Maatschappij en Recht Hogeschool Utrecht. De opdrachtgever van de cursus is het management Maatschappelijke Opvang, van het Leger des Heils in Utrecht.

3.1 Proces van onderzoek in de voorbereidingsfase

3.1.1 Het vinden van een geschikt onderzoeksobject

Bovengenoemde methodiekcursus is geselecteerd als onderzoeksobject, omdat het een passend voorbeeld is van een methodiekscholing op gebied van social work, gezien het thema: de basale gespreksvaardigheden. De onderzoeker is niet verbonden aan deze cursus, maar is wel werkzaam in het team contractactiviteiten.

De cursus is recent voorzien van een cursushandleiding. Hierdoor ligt de cursusstof vast en is deze te onderzoeken.

Mijn teamgenoten waren geïnteresseerd in de vraagstelling en de resultaten van het onderzoek. Tegen deze achtergrond werd in collegiaal overleg vlot ingestemd met het doen van dit onderzoek in deze cursus.

3.1.2 Verkrijgen van medewerking

Om tot onderzoeksuitvoering te komen was het noodzakelijk om medewerking te realiseren van de trainer, de opdrachtgever en de deelnemers van de cursus.

De trainer.

De collega, die eindverantwoordelijk is voor de cursusuitvoering, heeft de trainer geïnformeerd over het plan voor onderzoek. Hierna heeft de onderzoeker de trainer uitgenodigd

voor een kennismaking en een gesprek. In dit gesprek werd de rol van de onderzoeker tijdens de cursus besproken evenals de manier waarop dit aan de deelnemers duidelijk gemaakt zou worden.

Ten slotte is met de trainer een afspraak gemaakt voor een interview voorafgaande aan de cursus.

De trainer heeft een HBO achtergrond op gebied van maatschappelijk werk en omgangskunde en is trainer/docent binnen de opleiding Social Work. Opgemerkt moet worden dat de trainer niet oplossingsgericht geschoold is en niet door de onderzoeker geïnformeerd is over oplossingsgericht werken.

De opdrachtgever

De eindverantwoordelijke manager voor het betreffende scholingsaanbod binnen het Leger des Heils gaf telefonisch toestemming voor het onderzoek en zegde medewerking toe. De onderzoeker heeft dit gesprek schriftelijk bevestigd.

De organisatie gaf tevens toestemming voor het benaderen van de medewerkers die binnenkort de betrokken cursus zouden gaan volgen. De medewerkers konden in werktijd aan het onderzoek meedoen. De adressen werden aangeleverd.

De organisatie zal na beoordeling van het meesterstuk door de opleiding Fontys OSO een kort verslag van het onderzoek ontvangen.

Deelnemers

De onderzoeker benaderde telefonisch een aantal deelnemers uit de adressenlijst. Binnen een dag kwam een match met drie deelnemers tot stand. Ze waren geïnteresseerd en bereid tot deelname aan dit onderzoek.

Telefonisch werden deelnemers geïnformeerd over de afspraken tussen onderzoeker en hun manager en over het doel en de vraagstelling van het onderzoek.

De deelnemers bleken niet bekend met het kader oplossingsgericht werken van dit onderzoek.

Nadrukkelijk is toegelicht dat dit onderzoek weliswaar plaatsvindt vanuit een opleiding voor oplossingsgericht werken, maar dat oplossingsgericht werken niet het onderwerp van de cursus zal zijn.

De selectie bestond uit één man en twee vrouwen, met opleidingsniveau MBO en HBO, en met diverse begeleidingsrollen binnen de maatschappelijke opvang.

De deelnemers stemden na het eerste interview in met een tweede interview na afloop van de cursus. De deelnemers ontvingen een samenvattend verslag van het eerste interview (bijlage V) met het verzoek dit verslag, indien akkoord, te fiatteren en retour te zenden. Als dank voor hun medewerking kregen de deelnemers een boek over outreachend werken.

Na beoordeling van het onderzoek door de opleiding OSO ontvangen de geïnterviewde deelnemers een kort verslag van het onderzoek.

3.2 Methoden van onderzoek: een multimethode

Gekozen is voor een multimethode-aanpak, volgens de beschrijving van Baarda(2009):

“Het gebruiken van verschillende data verzamelingstechnieken en ook van verschillende data bronnen wordt een multimethode-aanpak genoemd. Het is een vorm van triangulatie.”

Deze brede manier van informatieverzameling vanuit elkaar aanvullende en tegengestelde invalshoeken objectiveert en versterkt de uitkomsten van het onderzoek.

De data zijn verzameld door middel van:

- onderzoek van de cursushandleiding met behulp van vooraf geformuleerde deelgebieden waarbij oplossingsgericht werken als achterliggend kader werd gebruikt (zie 3.4);
- semi-gestructureerde interviews met behulp van vooraf geformuleerde deelgebieden (zie 3.4);
- gestructureerde interviews op basis van:
 - de vooraf geformuleerde deelgebieden (zie 3.4);
 - het formuleren van een top vijf van de cursus (bijlage II);
 - het voorleggen van uitspraken over oplossingsgericht werken (bijlage III);
- directe waarneming tijdens de cursus:
- observaties met behulp van vooraf geformuleerde deelgebieden (zie 3.4)
- observaties met behulp van de flowchart, het schema dat oplossingsgericht werken benut om een werkrelatie en het type deelnemer in te schatten (zie hoofdstuk 2 en bijlage IV).

De gebruikte onderzoekslocaties zijn:

Oplossingsgerichte literatuurverkenning

Cursushandleiding

De cursusleider/ trainer

Deelnemers van de cursus

Drie cursusbijeenkomsten(bijeenkomst 1,3 en 4)

Voor de registratie van de interviews en bij de observaties van de cursus is opnameapparatuur gebruikt. De opnames zijn digitaal bewaard.

3.3 Resultaten verzameling: data technieken en hulpmiddelen

3.3.1 Data technieken

3.3.1.1 De deelgebieden als focus

Om een focus in de dataverzameling in de diverse onderzoekslocaties te realiseren is gekozen voor een beschrijving van vier deelgebieden van de professionele ‘bagage’ van een oplossingsgericht social worker. Iedere databron is onderzocht vanuit de vier onderstaande deelgebieden (zie figuur 5).

De vier deelgebieden zijn:

A. Grondhouding

Een grondhouding is de instelling van waaruit men oordeelt en handelt. Het is de koers waarop de social worker zijn begeleidingsproces stuurt. Uitspraken hierover van werkers en trainer geven kennis en inzicht in zaken die men belangrijk acht in zijn handelen en denken.

B. Opstelling en doelstelling van een social worker.

De opstelling van een werker betreft de wijze waarop hij een cliënt wil benaderen.

De doelstelling van een werker betreft wat hij met en in het cliëntcontact wil bereiken. Dit kan zowel op het gebied van doelen van de cliënt zijn als op het gebied van de doelen en de waarden van de werker.

Uitspraken en gedragingen kunnen inzicht of aanwijzingen geven over het type oriëntatie dat de werker nastreeft of uitdraagt: probleemoriëntatie, milieuoriëntatie, oplossingsgerichte oriëntatie (zie hoofdstuk 1.1.4).

C. Gedrag en vaardigheden van een social worker

Gedrag volgens Winklaar (1990) is “het doen en laten wat zichtbaar en observeerbaar is”.

Gedrag is het resultaat van willen, weten, voelen; het resultaat van wat mensen beweegt.

Vaardigheden ofwel bekwaamheden worden naast kennis en inzicht gezien als onderdeel van methodisch handelen. Vaardig zijn of niet vaardig zijn uit zich in (verbaal en non-verbaal) gedrag van de social worker.

D. Maatschappelijk invloeden die het gedrag van een social worker beïnvloeden

Het werk van een social worker staat onder invloed van maatschappelijke opvattingen, (voor)oordelen en stigmatiseringprocessen. De manier waarop de werker hiermee omgaat, kan iets zeggen over zijn oriëntatie (zie B en A).

Onderzoekslocaties Deelgebieden	Opleiding / Trainer			Deelnemers		
	cursus hand leiding	interview trainer vóór de cursus	observatie trainer tijdens de cursus 1,3,4	interviews 3 deelnemers vóór de cursus	observatie deelnemers tijdens de cursus 1,3,4	interviews 3 deelnemers na de cursus
A Grondhouding van de professional						
B Doelstelling en opstelling van de professional in de werkrelatie met cliënt of deelnemers						
C Gedrag en vaardigheden van de professional in hulp- en dienstverleningsrelaties						
D Maatschappelijke invloeden die de werkuitvoering van de social worker beïnvloeden in cliëntsituaties						

figuur 5: deelgebieden als focus bij resultaatverzameling in de onderzoekslocaties

3.3.1.2 De deelvragen

Alle deelgebieden en onderzoekslocaties zijn onderzocht op de drie deelvragen, die geformuleerd zijn vanuit de centrale vraagstelling .De theorie van oplossingsgericht werken diende daarbij als achterliggend kader.

1. Welke elementen van oplossingsgericht werken zijn bij de start van het onderzoek al te herkennen in de cursus verhelderen van de vraag?
2. Waar liggen in de cursus verhelderen van de vraag mogelijkheden vanuit oplossingsgericht werken die gebruikt kunnen worden voor het toevoegen van de methodiek van oplossingsgericht werken?

3. Hoe kan het cursusaanbod verhelderen van de vraag verbeterd worden op het gebied van methodisch handelen vanuit het oplossingsgericht werken?

3.3.2 De hulpmiddelen

3.3.2.1 Checklist oplossingsgerichte aspecten

Om een overzichtelijk beeld te verkrijgen van de aan- en afwezigheid van oplossingsgerichte kenmerken en van het niveau van oplossingsgericht werken in alle onderzoekslocaties heeft de onderzoeker op basis van de literatuur van oplossingsgericht werken een checklist voor oplossingsgericht werken ontworpen:

Een oplossingsgericht werker:

1. zoekt geen problemen maar oplossingen, is toekomstgericht, praat in oplossings-taal, focust op zaken die beïnvloedbaar zijn;
2. werkt krachtgericht, gelooft in veerkracht van de ander, creëert hoop, werkt resource-gericht; spoort hulpbronnen en mogelijkheden op;
3. werkt cliënt- en deelnemergericht, volgt de ander in zijn regievoering
4. denkt en werkt systemisch; beseft dat er altijd invloed is, is bewust van het rimpeleffect; ziet de ander in een brede context ook al is maar één persoon betrokken bij de hulp, dienst of het leerproces
5. ziet coöperatie als de basis voor leren; onderschrijft de opvatting dat leren en groei ontstaat vanuit de samenspraak in het hulp- of coachingscontact. Zoekt samen met de ander naar doelformulering als basis voor het leerproces en naar haalbare doelen die 'morgen' door de cliënt/leerling als eerste verschil uitgeprobeerd kunnen worden
6. sluit aan bij de ander, toont respect en maakt 'rapport¹', ziet de mens in zijn last, lijden en mogelijkheden
7. durft een oplossingsgerichte gids te zijn, is een rolmodel in zijn interacties en kan de opvatting van waaruit hij werkt verwoorden en verantwoorden.

¹ Rapport (spreek uit op z'n Frans, dus zonder de t uit te spreken) wordt in de theorie van neuro linguïstische programmering (NLP) gedefinieerd als: het tot stand brengen van vertrouwen, harmonie en samenwerking in een relatie. Goed rapport maken gebeurt **subtiel en onopvallend**, de ander merkt het niet bewust. Rapport maken kan zowel verbaal als non-verbaal gerealiseerd worden.

3.3.2.2 Schaalindeling: mate van oplossingsgericht werken op deelgebieden

Voor een ordening in de dataverzameling is een schaalindeling gemaakt waarin binnen de deelgebieden de mate van oplossingsgericht aspecten geschaald kan worden.

Indeling op de schaal van oplossingsgericht werken:

1. Aspecten op dit deelgebied zijn zichtbaar, maar kunnen niet of beperkt als oplossingsgericht gezien worden
 2. Aspecten op dit deelgebied zijn zichtbaar en kunnen als oplossingsgericht gezien worden op twee kenmerken uit de checklist van oplossingsgericht werken
 3. Aspecten op dit deelgebied zijn zichtbaar en kunnen als oplossingsgericht gezien worden op drie of vier kenmerken uit de checklist van oplossingsgericht werken
 4. Aspecten op dit deelgebied zijn zichtbaar en kunnen als oplossingsgericht gezien worden op vijf kenmerken uit de checklist van oplossingsgericht werken
- nvt (niet van toepassing) het deelgebied is niet of beperkt in de databron aanwezig. Er wordt niets over gezegd of geschreven (niet van toepassing)

De data zijn digitaal en via schriftelijke verslaglegging verzameld op basis van figuur 5 en de checklist. De data zijn vervolgens met behulp van bovengenoemde schaalindeling ingedeeld op de mate van aanwezige aspecten van oplossingsgericht werken (zie verder 4.1).

HOOFDSTUK 4 RESULTATEN, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden op de drie deelvragen de resultaten van het onderzoek weergegeven en besproken. Dan worden de conclusies en de aanbevelingen geformuleerd, waar nodig toegespitst op de cursus verhelderen van de vraag.

4.1 Resultaten van het onderzoek op de drie deelvragen

4.1.1 Deelvraag 1

Welke elementen van oplossingsgericht werken zijn bij de start van het onderzoek al te herkennen in de cursus verhelderen van de vraag?

De resultaten op de eerste deelvraag worden beschreven aan de hand van onderstaande tabel (figuur 6). In deze tabel worden per deelgebied de scores gegeven voor de gevonden oplossingsgerichte aspecten onder de betreffende databron. Voor de scores van oplossingsgerichte aspecten en kenmerken is de checklist gebruikt voor oplossingsgericht werken (figuur 2 hoofdstuk 3, 3.4.2.2). Een verklaring voor de scores op de schaal van oplossingsgerichte aspecten is onderaan in de tabel gegeven. Indien een deelgebied niet of beperkt aanwezig was in een databron dan is 'nvt' in het overzicht geregistreerd.

Onderzoekslocaties Deelgebieden	Opleiding / Trainer			Deelnemers		
	cursus hand leiding	interview trainer vóór de cursus	observatie trainer tijdens de cursus 1,3,4	interviews 3 deelnemers vóór de cursus	observatie deelnemers tijdens de cursus 1,3,4	interviews 3 deelnemers na de cursus
A. Grondhouding van de professional	1	4	4	3	1	2
B. Doelstelling en opstelling van de professional in de werkrelatie met cliënt of deelnemers	1	3	4	3	1	2
C. Gedrag en vaardigheden van de professional in hulp- en dienstverleningsrelaties	1	4	4	2	2	2
D. Maatschappelijke invloeden die de werkuitvoering van de social worker beïnvloeden in cliëntsituaties	1	nvt	nvt	2	nvt	nvt

figuur 6: deelgebieden als focus bij resultaatverzameling in de onderzoekslocaties

Verklaring cijfers op de schaal van oplossingsgerichte aspecten:
nvt= deelgebied is niet of beperkt in de databron aanwezig
1= geen of beperkt oplossingsgerichte aspecten
2= twee oplossingsgerichte aspecten uit de checklist
3= drie of vier oplossingsgerichte aspecten uit checklist
4= vijf oplossingsgerichte aspecten uit checklist

Voor alle onderzoekslocaties in het onderzoek zijn de vier deelgebieden en de checklist oplossingsgerichte aspecten gebruikt om de eerste deelvraag te kunnen beantwoorden.

Deelgebied A

Grondhouding van de professional

Opleiding/Trainer

De opleiding scoort in de cursushandleiding op het deelgebied van grondhouding van de professional geen of beperkt oplossingsgerichte aspecten en elementen. De trainer echter scoort op dit deelgebied vijf oplossingsgerichte aspecten uit de checklist oplossingsgericht werken. De score van de trainer wordt bepaald door de mate van cliëntgericht werken, de mate van aansluiting realiseren bij het gedrag en proces van de deelnemers. Ook realiseerde zij coöperatie door het bieden van duidelijkheid, bemoediging en geloof in de leermogelijkheden van de deelnemers .

Uitspraak van een deelnemer na een uur van cursusdag 1: “Ik heb er nu al zin in, terwijl ik met tegenzin kwam!”

Samenspraak met de deelnemers kwam snel tot stand. De trainer werkte (veer)krachtgericht. Zij werkte en dacht vanuit een systemisch perspectief. De trainer bleek congruent te zijn in uitspraken en zelfreflectie (interview) en geobserveerd docentgedrag (observatie training).

Impressie uit observatieverslag 1e cursusbijeenkomst:

De trainer/trainer benoemt dat er in de cursus aansluiting gemaakt zal worden bij het leerproces van de deelnemers De trainer nodigt mensen individueel uit tot het geven van antwoorden. Zij spreekt haar geloof uit dat de deelnemers zeker met een goed resultaat de cursus zullen afsluiten. De trainer gebruikt veel beelden als voorbeeld om bepaald gedrag te doen of te laten.

De trainer liep voorafgaand aan de cursus/tijdens de cursus een dag mee op de instelling. Daardoor was de trainer bekend met de praktijk van de deelnemers .De deelnemers hebben de inzet en belangstelling van de trainer ervaren als een (h)erkenning van hun praktijkuitvoering.

In de interviews met de deelnemers na de cursus werd door de deelnemers uitgesproken dat juist het maken van aansluiting, zoals ze dat bij de trainer hebben ervaren de cursus tot een succes maakte en hun eigen leerproces bevorderde.

Deelnemers

De deelnemers scoorden allen in de interviews vóór de cursus op cliëntgerichte aspecten in uitspraken over hun ideale grondhouding: “ik wil de cliënt volgen in zijn doelen”, “geen mensen willen laten vallen, ook al ben ik soms teleurgesteld”. Zij scoorden ook op het oplossingsgerichte aspect van systemisch werken en denken: “maatschappelijke stigmatisering van onze cliënten gaat ook mij aan in het contact. Ik kan daar een verschil in maken.” Ze wilden in de cursus graag aandacht besteden aan de manier om aansluiting bij cliënten te verkrijgen: “Ik zoek naar de juiste bejegening bij mensen met beperkingen”. De deelnemers waren enthousiast om hun achterliggende motieven en grondhouding in het werk te kunnen toelichten in de interviews (zie bijlage V).

Op de cursusbijeenkomsten bleken de deelnemers op gebied van grondhouding vooral gericht op het leren van adequaat gedrag om meer aansluiting te verkrijgen bij de ander. Respect tonen en de mens zien in zijn lijden en mogelijkheden was de focus, evenals het meer naar de achtergrond krijgen van eigen doelen en eigen belangen in het cliëntcontact. Omdat het thema van de cursus ‘vraagverhelderende vaardigheden’ is, is dit niet verwonderlijk. Gesprekken over persoonlijke visie, grondhouding of opvatting werden niet geregistreerd op de cursusbijeenkomsten. Af en toe hoorde de onderzoeker probleemgerichte uitspraken van de deelnemers, die door de cursusleider niet gecorrigeerd werden.

In de interviews voorafgaand aan de cursus wilden de deelnemers graag over hun grondhouding praten, tijdens de cursus zag de onderzoeker dit niet terug en tijdens de interviews na de cursus bleek de aandacht van de deelnemers hier ook niet meer op gericht. De deelnemers waren nu vooral gericht op het persoonlijk behaalde gedragsresultaat en aangeleerde vaardigheden.

Deelgebied B

Doelstelling en opstelling van de professional in de werkrelatie met cliënt/deelnemers

Opleiding/Trainer

De cursushandleiding scoort op dit deelgebied geen of beperkt oplossingsgerichte aspecten en elementen. De trainer scoort op vijf oplossingsgerichte aspecten uit de checklist van oplossingsgericht werken:

- respectvolle aansluiting en ‘rapport’;

- systemisch en contextueel werken, waarbij de praktijk, functie en begeleiderrol betrokken wordt in het persoonlijk leerproces;
- creëren van een veilig leer- en werkklimaat, duidelijke structuur (cliëntgericht);
- uitnodigend en activerend gedrag naar alle deelnemers, positieve feedback (krachtgericht);
- (h)erkennen en benoemen van goede en lastige momenten voor deelnemers (rapport, krachtgericht);
- transparant over haar beoordelingsrol naast haar coachingsrol (coöperatiegericht).

Zij liet in haar gedrag tijdens de training meer oplossingsgerichte aspecten zien dan zij verwoord had in het interview. Met name op het gebied van realiseren van coöperatie als basis voor leren bleek zij (niet bewust) de flowchart en het type deelnemer als voorbijganger, zoe-ker en klant in veel situaties te volgen. De trainer bleek weerstand of weerbarstig gedrag niet als lastig te ervaren. Zij zag vooral de inzet en betrokkenheid van de deelnemer om te willen leren.

Deelnemers

Bij de deelnemers bleek in dit deelgebied dat ze uit zijn op werkrelaties waarin ze met meer plezier aan het werk zijn met cliënten, ze willen meer openstaan voor hun doelgroep, die over het algemeen toch als 'lastig' wordt ervaren. De deelnemers willen leren open staan voor het persoonlijke doel van cliënten, open staan voor verhalen, successen en hulpbronnen van cliënten. Zij toonden actieve inzet in leren tijdens de cursusbijeenkomsten, waarin zij met gebruik van videoapparatuur oefenden in aansluiting maken bij hun cliënten. Zij gebruikten daarbij vaak hun meest lastige cliënten als leermiddel: de cliënt waar wanen en psychotisch gedrag snel op de loer ligt!

Deelgebied C

Gedrag en vaardigheden van de professional in hulp- en dienstverleningsrelaties

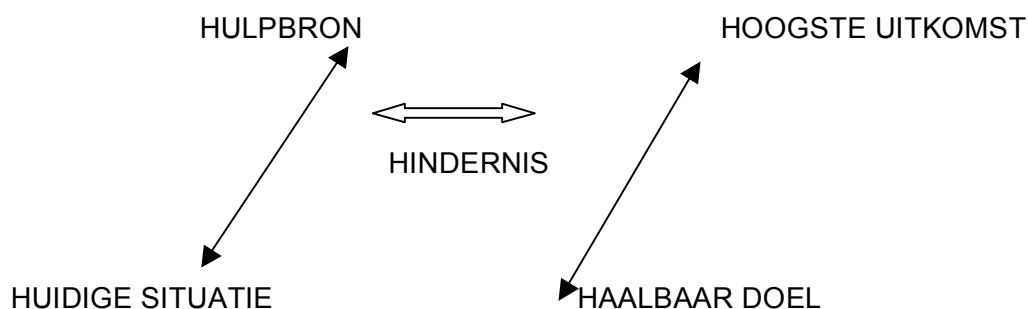
Opleiding/Trainer

De cursushandleiding scoort op dit deelgebied geen of beperkt oplossingsgerichte aspecten en elementen. De trainer scoort op vijf oplossingsgerichte aspecten uit de checklist van oplossingsgericht werken. De trainer toont ook op dit deelgebied van gedrag en vaardigheden in relatie tot de deelnemers congruent gedrag. Ze doet wat ze zegt, en zegt wat ze doet. Zij benut daarbij (onbewust) oplossingsgerichte aspecten als aansluiting creëren, motiveren, hoop geven, de ander volgen in haar proces, het stellen van contextuele vragen, veilig leer-klimaat scheppen, leerproces structureren in haalbare stappen die ook in de praktijk direct geoefend kunnen worden.

Deelnemers

Zowel voor als tijdens de cursus scoren de deelnemers positief op oplossingsgerichte aspecten. Voorafgaand aan de cursus hadden zij aandacht voor systemisch denken en werken. Zij spraken over de bredere context van het werk in de maatschappelijke opvang, over de invloed van stigmatisering en stigmatiseringprocessen op hun handelen in het werk. Zij benoemden de probleemgerichte en beperkende oriëntatie van de DSM diagnostiek. Zij benoemden de blokkerende werking van indicatiestellingen in begeleidingen.

Maar tijdens de cursus ging het niet meer over dit systemische aspect, maar meer over kracht- en hulpbron gericht werken op individueel niveau met cliënten (mede vanwege de enthousiasmerende inbreng van de trainer). Na de cursus gaven de deelnemers als oogst aan, vooral geleerd te hebben open te staan voor de ander, eigen doelen meer achtergrond te laten zijn. Ook gaven zij aan zich minder weg te laten zuigen door alleen maar problemen en hindernissen en doelen en hulpbronnen van de cliënt meer te betrekken in hun gesprekscontacten. Het “H-model” van Ehlers (2002), dat niet in de cursushandleiding is opgenomen maar wel door de trainer gebruikt werd, droeg hiertoe bij. Met behulp van het H-model kan de begeleider in gesprekken de doelen van de cliënt vanuit vijf aandachtspunten verkennen:



Deelgebied D

Maatschappelijke invloeden die de werkuitvoering van de social worker beïnvloeden in cliëntsituaties

Opleiding/Trainer

In de cursushandleiding wordt beknopt aandacht besteed aan een maatschappelijke context voor de cursus en het cursusthema (zie 2.1). Hierin zijn geen oplossingsgerichte aspecten te onderkennen. De deelnemers bleken deze stof niet bestudeerd te hebben en de trainer besteedde er in de cursus geen aandacht meer aan.

Deelnemers

Voorafgaand aan de cursus kwam de maatschappelijke betrokkenheid van de deelnemers aan de orde. Men vond het zien van maatschappelijke invloeden belangrijk, omdat de doelgroep een kwetsbare positie heeft. De deelnemers gaven in deze interviews ook aan dat zij krachtgericht werken en hoop en geloof op een andere toekomst belangrijk vinden in hun werk.

Tijdens de observatie van de cursus werden deze aspecten van oplossingsgericht werken echter niet genoteerd, en ook niet tijdens de interviews na de cursus.

Wel kwamen andere maatschappelijke invloeden in de cursus ter sprake die zeker niet als oplossingsgericht gekenmerkt kunnen worden. De onderzoeker noteerde veel uitspraken, die tussendoor gedaan werden, over denken in diagnostiektaal ("het is niet mogelijk als mens te reageren als mensen manipuleren en splitsen") en het denken in beperkingen ("dit kan ons soort mensen niet aan..." "In de bemoeizorg werkt de gewone gespreksvoering niet"). De trainer ging niet op dit soort uitspraken in.

4.1.2 Deelvraag 2

Waar liggen in de cursus verhelderen van de vraag mogelijkheden vanuit oplossingsgericht werken die gebruikt kunnen worden voor het toevoegen van de methodiek van oplossingsgericht werken?

Bij de beantwoording van deelvraag 2 worden de resultaten uit alle onderzoekslocaties opnieuw per deelgebied beschreven.

Deelgebied A

Grondhouding van de professional

De trainer

De trainer scoort in haar houding en gedrag hoog op oplossingsgerichte aspecten binnen dit deelgebied. Zij voldoet aan alle oplossingsgerichte aspecten zoals deze onder visie, houding en gedrag verwoord worden in de bewerkte checklist van oplossingsgericht werken. Ook op gebied van samenwerking scoort de trainer hoog.

Mogelijkheden om de methodiek van oplossingsgericht werken toe te voegen zijn er in vier stappen:

1. Bewust hanteren van deze visie, houding en gedrag.
2. Verwoorden van de keuze voor deze aanpak en deze te benoemen als oplossingsgericht en competentiegericht werken.

3. Vergelijken van haar keuze met de manier waarop de deelnemers in hun werk met cliënten staan.
4. De gangbare probleemgerichte oriëntatie in begeleiding- en leersituaties plaatsen tegenover een oplossingsgerichte en ontwikkelingsgerichte manier van werken en leren.

De deelnemers

De deelnemers scoren op de diverse momenten van onderzoek zeer wisselend op oplossingsgerichte aspecten op het deelgebied grondhouding. Als het ging om hun visie en intenties bleken oplossingsgerichte aspecten als cliëntgerichtheid, samenwerking en systemisch kijken hoog te scoren tijdens de interviews voor de cursus. In hun gedrag tijdens de cursusbijeenkomsten was hier minder van te zien: in oefensituaties bleek denken in problemen en denken in beperkingen het samenwerkend gedrag met cliënten te blokkeren.

Er leven zeker een aantal oplossingsgerichte aspecten bij deelnemers. In het onderzoek bleek dat daar expliciet naar gevraagd moet worden en dat men dit waardeert. Deelnemers genoten van de aandacht van gesprekken over visie tijdens de interviews: “dit mis ik nu in mijn werk”.

Om de methodiek van oplossingsgericht werken toe te voegen ligt hier de mogelijkheid om in de cursus meer aandacht te besteden aan de bewustwording van de deelnemers over hun oriëntatie: in denken en handelen: probleemgericht dan wel kracht- en oplossingsgericht. De deelnemers zouden meer uitgedaagd kunnen worden om te werken aan visieverheldering en aan het verbanden leggen met concreet gedrag en onderliggende opvattingen.

Deelgebied B

Doelstelling en opstelling van de professional in de werkrelatie met cliënt/deelnemers

De trainer liet ook op dit deelgebied oplossingsgerichte aspecten zien; op het gebied van visie, houding en gedrag. Opvallend was de werkwijze van de trainer op het gebied van aansluiting creëren door continu evalueren en het creëren van samenwerking rondom het les-thema. Het kwam wel voor dat de trainer bij vragen over de lesstof aansluiting miste doordat zij op de inhoud van de vragen bleef zitten: steeds de uitleg herhaalde. Een oplossingsgerichte werkwijze was dan bijvoorbeeld geweest de deelnemers te vragen de stof aan elkaar uit te leggen, te parafraseren en te zoeken naar de reden dat een deelnemer moeite had met deze lesstof, het is bijvoorbeeld mogelijk dat het een thema betrof waar hij geen affiniteit mee had, de werkrelatie leek zich nog af te spelen op het niveau van een vrijblijvende relatie.

Mogelijkheden om de methodiek van oplossingsgericht werken toe te voegen zijn er in drie stappen:

1. Bewust benutten van momenten waarop deelnemers vragen of problemen aankaarten door op procesniveau de aard van de werkrelatie oplossingsgericht te onderzoeken.
2. Oplossingsgerichte gespreksvoering toepassen zoals beschreven in 2.2 en deelnemers actief bevragen op hun doelstelling als professional en hoe deze opvattingen een relatie heeft met het getoonde gedrag of vaardigheid.
3. Tegenspel van deelnemers oplossingsgericht verkennen vanuit de theorie van weerstand (zie 2.2.2.3)

De deelnemers

De deelnemers scoren op de diverse momenten van onderzoek zeer wisselend op oplossingsgerichte aspecten op het deelgebied 'doelstelling en opstelling'. Hun focus ligt vooral op cliëntgerichtheid. Daarnaast is een groot aandachtspunt: eigen doelen loslaten.

De mogelijkheid vanuit oplossingsgericht werken kan hier gevonden worden in verkenning van waarden en opvattingen van de werker. Hierbij kan een oplossingsgerichte vraagstijl kan benut worden. Bijvoorbeeld:

Hoe helpt het de ander/de cliënt om jouw doelen te volgen?

Wat is het nut van zelf doelen te vinden in het leven?

Hoe is het voor jou zelf om doelen van anderen te volgen?

Wat maakt dat doelen vinden zo moeilijk is voor cliënten?

Wat maakt dat doelen vaak zo groot en onrealistisch zijn?

Welke doelen helpen wel?

Wat wil je bereiken met doelen?

En kan je dat in je eentje?

Deelgebied C

Gedrag en vaardigheden van de professional in hulp- en dienstverleningsrelaties

De trainer

De trainer liet evenals op deelgebieden A en B oplossingsgerichte aspecten zien op visie, houding, gedrag, samenwerking en zoeken van coöperatie.

De deelnemers

In de oefensituaties wilden de deelnemers vooral aan cliëntgerichtheid werken. Ze gingen daarbij vaak uit van de barricades die zij ervaren om tot een goed cliëntcontact te komen.

Deze barricades formuleerden zij op persoonlijk niveau, op niveau van de instelling en op het niveau van de samenleving.

Enkele uitspraken die deze barricades schetsen

“Ik vind het moeilijk om..., zo zit ik niet in elkaar...”

“Ons werk leent zich niet voor...”

“Onze cliënten kunnen dat niet...”

“Deze borderliner moet...”

Allemaal uitspraken die het realiseren van een goede samenwerking met cliënten niet zullen bevorderen. Mogelijkheden om de methodiek van oplossingsgericht werken toe te voegen liggen in verkenning van deze uitspraken door de trainer: welke gedachten liggen ten grondslag aan deze uitspraken?. De trainer zou met de deelnemers kunnen onderzoeken in hoeverre deze gedachten passen bij de visie en de intentie van de deelnemers en in hoeverre deze of andere gedachten helpend zijn in effectief gedrag in het werk.

Deelgebied D

Maatschappelijke invloeden die de werkuitvoering van de social worker beïnvloeden in cliëntsituaties

Op dit deelgebied werden bij trainer en deelnemers weinig oplossingsgerichte aspecten geregistreerd. Er werden wel probleemgeoriënteerde aspecten geregistreerd.

Vanuit de optiek van oplossingsgericht werken zijn mogelijkheden aan te reiken om op individueel niveau met de deelnemers hun maatschappelijke perspectieven en onderliggende (voor)oordelen te verkennen/onderzoeken. In de taal van werkers liggen veel vanzelfsprekendheden besloten die hun oorsprong hebben in maatschappelijke perspectieven. Denk aan vooronderstellingen als: “Onze cliënten hebben van alles (afasie, CVA, verslaving), dat maakt een open houding moeilijk”. Maatschappelijke invloeden (“een verslaafde is nooit te vertrouwen”) en probleemdenken kunnen ten grondslag liggen aan dit soort uitspraken. Onderzoeken hoe dit denken en deze overtuigingen werkers beïnvloeden in het krijgen van contacten met cliënten kan via een oplossingsgericht leergesprek. Matteeuws (1983) noemt dit onderzoek: ‘het verkennen van de sociale perspectieven die zijn weerslag hebben op het individuele handelen’.

4.1.3 Deelvraag 3

Hoe kan de cursus ‘verhelderen van de vraag’ verbeterd worden op het gebied van methodisch handelen vanuit het oplossingsgericht werken?

Voor de beantwoording van deelvraag drie zijn de resultaten van de eerste twee deelvragen geanalyseerd. Vanuit de oplossingsgerichte theorie is naar verbeterpunten gezocht op alle onderzochte deelgebieden en databronnen. Bij de beantwoording van deelvraag 3 worden de resultaten niet meer vanuit deelgebieden beschreven.

De hoogste score van oplossingsgerichte aspecten werd gevonden bij de opleiding/trainer.

Dit bleek een positief effect op de oplossingsgerichtheid van de deelnemers te hebben.

In dit onderzoek is slechts één training, geleid door één trainer, onderzocht. Gevonden is, dat haar intenties heel belangrijk waren voor de deelnemers. Vanuit de methodiek van oplossingsgericht werken kan de cursus verbeterd worden op het gebied van methodisch handelen door de krachten van de trainer te versterken: dat wil zeggen haar intenties te expliciteren en hier met de deelnemers op te reflecteren.

Mogelijkheden om vanuit de methodiek van oplossingsgericht werken het cursus aanbod te verbeteren zijn er in drie stappen

1. Bewuste introductie van oplossingsgerichte taal, oplossingsgerichte communicatie en oplossingsgerichte gespreksvoering door de trainer.

Een introductie waarmee de trainer als voorbeeld kan dienen voor deelnemers hoe zij in hun cliëntenpraktijk met anderen om kunnen gaan in leer- en veranderingsprocessen. De trainer kan actief probleemtaal bij deelnemers signaleren en hierover met hen in gesprek gaan.

2. Oplossingsgerichte houding als coach en beoordelaar inzetten: ‘niet wetend’ zijn op het leerproces van de deelnemer, expert op het lesthema.

De trainer kan naast haar expertrol op lesthema haar rol als oplossingsgericht coach innemen en vanuit een niet wetende en niet oordelende houding deelnemers uitnodigen om op basis van hun eigen mogelijkheden hun leerproces te realiseren. Zij kan hen helpen doelen te formuleren die realistisch en haalbaar zijn in het kader van deze cursus. Ze kan deelnemers uitnodigen en bewust maken wanneer er momenten zijn dat het leerdoel al toegepast wordt.

Als beoordelaar kan zij leidend zijn en soms grensstellend zijn over de kaders, waarbinnen dit leerproces zich kan afspelen (tijd, vorm, toetsing, eindtermen). Zij kan

deelnemers vragen hoe zij hun leerproces binnen deze kaders denken te realiseren en wat zij daar dan bij nodig hebben.

3. Onderzoek en reflectie op de mogelijkheden van oplossingsgericht denken en doen in een probleemgeoriënteerde context.
4. In samenspraak met deelnemers kan de trainer oplossingsgericht met de deelnemers onderzoeken welke mogelijkheden oplossingsgericht werken deelnemers kan bieden in het werken in een probleemgeoriënteerde context

4.2 Discussie

Dit onderzoek is kleinschalig en geeft slechts een beperkte indicatie hoe leerprocessen tot tevredenheid van deelnemers kunnen verlopen. Niet altijd zal een docent zo hoog scoren op oplossingsgerichte aspecten. De verzamelde resultaten zullen in gelijkwaardige onderzoeken in een andere praktijkcontext krachtiger gevalideerd dienen te worden.

De trainer bleek sterk oplossingsgericht georiënteerd zonder de theorie te kennen. Een vergelijkend onderzoek bij een collega trainer kan een andere mate van oplossingsgerichte oriëntatie te zien geven. Voor de aanbevelingen kan dit betekenen dat een docent een oplossingsgerichte scholing 'op maat' dient te volgen om zich het gedachtegoed en de oplossingsgerichte grondhouding eigen te maken.

4.3 Conclusies

Vanuit de resultaten kunnen de volgende conclusies geformuleerd worden op twee deelgebieden: vanuit de invalshoek van de opleiding en trainer en vanuit de invalshoek van de deelnemers, social workers in de praktijk.

4.3.1 Opleiding en trainer

1. De trainer vertegenwoordigt de opleiding, de cursushandleiding geeft beperkte leidraad.

De cursushandleiding geeft weinig aanwijzingen voor de visie en grondhouding van de social worker. De opleiding lijkt de trainer alle vrijheid en ruimte te bieden voor kennisoverdracht met betrekking tot de gewenste visie en grondhouding van een social worker. De mate waarin deze grondhouding probleemgericht of oplossingsgericht is, is door de trainer zelf uit te zetten. De deelnemers ontleenden aan het gedrag en de uitspraken van de trainer ideeën

over de gewenste visie en grondhouding van de social worker: een hoge mate van oplossingsgerichte grondhouding.

2. De trainer werkt in hoge mate oplossingsgericht en bevordert daarmee leerprocessen.

Een trainer met oplossingsgerichte aspecten nodigt deelnemers uit te leren. Oog hebben voor de eigenheid van deelnemers werkt productief in het leerproces. In de cursus ontstond een goede samenwerking tussen trainer en deelnemers. Deze opstelling van de trainer sluit aan bij het idee dat gezien worden en 'een stem krijgen' een wezenlijk onderdeel is van leer- en veranderingsprocessen (zie 2.2).

3. Oplossingsgerichte gespreksvoering als inbreng vanuit de trainer kan toegevoegd worden aan deze cursus en de cursus versterken.

De trainer kan oplossingsgerichte gespreksvoering bewust hanteren in leergesprekken waar zowel het individuele handelen (hoe leer ik deze vaardigheid?) als de sociale perspectieven (welke maatschappelijke ideeën liggen verborgen onder mijn uitspraken?) onderwerp kunnen zijn.

Deelnemer en trainer zoeken samen naar positieve scenario's waarin de deelnemer in de praktijk kan oefenen een betere aansluiting bij cliënten te realiseren.

4.3.2 De deelnemers: de social workers in de praktijk

1. Werken vanuit de ideale grondhouding: een wankel evenwicht tussen ideaal en werkelijkheid.

De deelnemers blijken de door hen gewenste grondhouding niet vanzelfsprekend mee te nemen in de lessen. Het aanleren van gedragsvaardigheden lijkt deels ontkoppeld te zijn van hun idealen om bijvoorbeeld iedereen een gelijke kans te geven, niet te willen stigmatiseren en uit te zijn op emancipatie en empowerment. In het 'vuur' van het oefenen met gespreksvaardigheden om een goede 'match' met de cliënt te realiseren blijken zij meer probleemgeoriënteerd dan ze in de interviews, een meer afstandelijke situatie, aangaven te willen zijn. Alleen wanneer ze daarop direct bevraagd worden, spreken ze over grondhouding, missie en visie. Tijdens het oefenen wordt dit niet geëxpliciteerd.

2. Probleemtaal en probleemgerichtheid op de voorgrond bij de deelnemers tijdens de cursus.

Deelnemers zijn tijdens de cursus in hoge mate probleemgeoriënteerd in hun denken en praten als vanzelfsprekend in 'probleemtaal'. Op intentioneel gebied zoeken zij wel naar handvatten om meer in mogelijkheden te denken en minder klacht- en probleemgericht te

denken en te handelen. Men heeft echter nog veel moeite om eigen doelen opzij te zetten en écht bij (de doelen van) de ander te zijn of te komen.

3. Leren aan de hand van mislukte situaties en leren aan de hand van successen.

Leren aan de hand van lastige praktijksituaties blijkt de voorkeur te hebben bij de inbreng vanuit de deelnemers. Vanuit oplossingsgericht werken heeft de trainer een goede ingang om competentiegericht en krachtgericht aan het werk te gaan. Bij de verkenning van leerdoelen en oefensituaties kan de trainer doorvragen naar momenten dat het leerdoel al eens een beetje gerealiseerd is. Het tot leven brengen van deze momenten creëert het idee en de hoop dat iemand al (een beetje) bekwaam is!

4. Modellen voor handelen geven werkers handvatten voor leren en praktijkbeoefening.

Modellen, zoals het H-model dat in deze cursus gebruikt werd, blijken deelnemers een handvat te geven in hun leerproces. Het beeld dat een model biedt lijkt als een anker in het hoofd te hangen tijdens oefeningen in de praktijk. Met een beeld of schematische voorstelling in het hoofd signaleerden de deelnemers eerder hun valkuil in gespreksvoering en konden zij eerder kiezen voor een meer wenselijke benadering (bijvoorbeeld vanuit het H-model: zoeken naar hulpbronnen in plaats van zoeken naar hindernissen). De kracht van beelden en schematische voorstellingen sluit aan bij de opvatting van oplossingsgericht werken dat krachtige beelden mensen kunnen helpen te oefenen in andere gedragspatronen. De kracht van beelden kan nog meer benut worden door een trainer die oplossingsgericht werkt.

4.4 Aanbevelingen

Op grond van de resultaten uit de centrale vraagstelling worden vijf aanbevelingen gegeven en toegelicht. Met de aanbevelingen wordt beoogd de methodiekscholingen in het social work een meer oplossingsgerichte richting te geven. De aanbevelingen zijn ook van toepassing op de cursus 'verhelderen van de vraag'.

1. Professionaliseren van methodiekdocenten in oplossingsgericht werken
2. Uitdragen en promoten van de stijl waarin onderwijs aangeboden wordt
3. Ontwikkelen oplossingsgerichte toetsing
4. Meer aandacht richten op de werkrelatie van cliënt en social worker
5. Initiëren van vervolgonderzoek op het gebied van de effecten van oplossingsgerichte scholing.

4.4.1 Professionaliseren van methodiekdocenten in oplossingsgericht werken

Oplossingsgerichte bejegening als grondhouding

Oplossingsgerichte bejegening door de trainer bleek een succesfactor voor leren in cursus van het onderzoek. De docent wordt rolmodel in aansluiting maken! Studenten kunnen vanuit deze oplossingsgerichte bejegening ervaren hoe het is om vanuit hun (veer)kracht en al aanwezige competenties te leren. Zij kunnen ervaren hoe het is om vanuit een co-creatie met hun leerproces aan de slag te zijn. Als zijdelings effect kunnen studenten zich hiermee bewust worden van de mate waarin zij zelf probleemgericht of oplossingsgericht aan het werk zijn in hun cliëntcontacten. Voor- en nadelen van beide oriëntaties kunnen worden onderzocht.

Om oplossingsgerichte bejegening te kunnen toepassen binnen het methodiekonderwijs zullen docenten vertrouwd en bekend moeten raken met de methodiek van oplossingsgericht werken en de achterliggende missie. Docenten zullen geschoold moeten worden (of zijn) in de oplossingsgerichte bejegening in het onderwijs. De docent zal zich de lege, niet wetende houding eigen dienen te maken in de contacten met studenten en zal de zevenstappendans in (leer)gesprekken met studenten moeten trainen. De oplossingsgerichte flowchart kan als reflectie instrument door docenten benut worden om te onderzoeken waar en hoe aansluiting met studenten gerealiseerd kan worden.

Dansen met mandaten

In de oplossingsgerichte professionalisering voor docenten zal er aandacht moeten zijn voor de diverse rollen en petten die de docent heeft: leider, beoordelaar en coach; hoe kan een docent oplossingsgerichte bejegening vorm geven vanuit deze verschillende rollen?

Oplossingsgerichte bejegening als docent vraagt van de docent om onderscheid te maken tussen beperkingen en problemen. Social workers opleiden tot bekwame hulpverleners in de praktijk is geen vrijblijvende weg. De opleiding is gebonden aan eindtermen, regels, groeps-grootte, toetscriteria en toetsmomenten. Deze kaders zijn te benoemen als beperking: het is zoals het is! Helder en transparant zijn over de kaders van waaruit gewerkt wordt is een belangrijk element. Zoals Cauffman (2009) stelt: “de oplossingsgerichte leerkracht of docent kent het verschil tussen beperkingen en problemen. De eerste zijn het speelveld, de laatste vormen de uitdaging”. Een oplossingsgerichte docent kan met iedere pet en rol die hij heeft focussen op ‘waardering, zorg, plezier en succes’ volgens Cauffman (2009).

Een oplossingsgericht docent zal als het ware ‘dansend’ met deze verschillende petten en rollen om kunnen gaan. Soms is de ene rol voorgrond, soms de andere. De ene rol kent meer het gebied van de beperkingen, de andere rol kent het gebied van problemen en uitdaging. De oplossingsgerichte docent bewaakt zijn oplossingsgerichte grondhouding en danst

of jongleert zo met zijn rollen dat de student zich gaat focussen op zijn krachten en op de uitdagingen die hij wil leren. De oplossingsgerichte docent zal zich voortdurend bewust zijn van die verschillende perspectieven. Vanuit zijn leidende rol en zijn expertpositie zal hij de student uitnodigen expert van zijn eigen leerproces te worden. Op deze manier zullen docenten er in slagen wederkerigheid en de volmacht te realiseren op verschillende rollen. De docent verwerft en realiseert een circulair mandaat waarbij de student gaat stralen en de docent hem mag gidsen.

In de rol van leider stuurt de docent het lesthema en zet de grote lijnen uit voor het te volgen traject. Of de studenten dit uitgezette traject gaan volgen wordt in grote mate bepaald door de wijze waarop de docent leiding geeft. Oplossingsgerichte bejegening kan bijdragen aan een coöperatieve samenwerking. Een docent, met kennis van de lesstof, zal door een open opstelling en daadkrachtig gedrag een klimaat scheppen waar hij mandaat verwerft voor leiderschap op het lesthema en ontwikkelingsproces van de studenten.

In de rol van beoordelaar is de docent verantwoordelijk voor de zakelijke kant van het onderwijsproces. Hij zorgt dat alles aan de orde komt zodat de eindtermen van het programma onderdeel gehaald kunnen worden. Hij is duidelijk over toetsmomenten en toetsvormen. De wijze waarop docenten studenten informeren over het toetsingsproces en toetsinhoud vraagt om het nemen van de leiding en oog hebben voor de reactie van de studenten op deze leiding. Een te coachende houding op dit onderdeel kan bij studenten verwarring opleveren over de status van de beoordeling: de docent blijkt bij beoordeling strenger dan ze dachten – “het liep toch goed, ik had toch inzet en er is voortgang in met ontwikkeling”. Een te kaderstellende houding kan de studenten terughoudend laten worden in een open leerhouding (“ze is zo streng, ik laat niet zo gauw zien wat ik niet kan”). Verwarring bij studenten kan voorkomen worden door regelmatig te checken in hoeverre studenten al bewust eigenaar zijn van de doelen die in de cursus behaald dienen te worden. Het verkrijgen van het mandaat van beoordelen kan onder meer gerealiseerd worden door studenten regelmatig te bevragen op hun plaats in het leerproces, bijvoorbeeld door middel van schalen: in hoeverre heeft de student zich de gewenste doelen al eigen gemaakt?

In de rol van coach zal de docent optimaal in de vragende nieuwsgierige rol zitten. Hij zal voortdurend bezig zijn met het verwerven van mandaten waarop de student zich wil laten coachen in zijn leerproces. Hij zal de student faciliteren om actief te leren op zijn eigen unieke wijze!

Samengevat hanteert een oplossingsgericht docent op procesniveau in de werkrelatie met studenten een oplossingsgerichte houding en bejegening. Het is niet aan te bevelen om op inhoudsniveau oplossingsgerichte technieken aan studenten aan te bieden, naast het les-thema. Studenten hebben hun handen vol aan het lesthema dat actueel is. Aan de persoonlijke ervaringen met oplossingsgericht scholing kunnen studenten onbewust ideeën en vaardigheden ontleen voor eigen handelen in de praktijk.

Leren van wat werkt!

De kennis in het basisonderwijs en middelbaar onderwijs met betrekking tot oplossingsgericht onderwijzen kunnen benut worden bij de ontwikkeling van oplossingsgerichte professionalisering van social work docenten. Hierbij kan gedacht worden aan toolkits zoals Mählberg & Sjöblom in oplossingsgericht onderwijzen (2008) beschreven en de survivaalkit voor leerkrachten door Le Fevere de Ten Hove (2009).

4.4.2 Uitdragen en promoten van de stijl waarin onderwijs aangeboden wordt

Een keuze voor oplossingsgerichte bejegening van docenten als metavisie in methodiekscholingen vraagt aandacht op de volgende gebieden:

- Scholingsstijl expliciteren in voorlichtingsmateriaal, studiehandleidingen, beleidsstukken en expliciet benoemen in gesprekken met opdrachtgevers en opleidingsmanagement.
- Docenten werven die ervaring en deskundigheid hebben in oplossingsgericht werken, interesse hebben en geschoold willen worden in deze bejegeningstijl als trainer en docent.
- Toetsingsmateriaal onderzoeken en bijstellen, passend bij de oplossingsgerichte bejegening. De oplossingsgerichte bejegening beoogt dat studenten op een minder probleemgerichte wijze met hun eigen leerproces omgaan. In persoonlijke ontwikkelingsplannen en persoonlijke profielen die studenten schrijven als resultaat van het opleidingsonderdeel zal gecheckt moeten worden in welke mate studenten oplossingsgericht danwel probleemgeoriënteerd met hun leerproces aan het werk zijn geweest en verder gaan.
- Contacten met de praktijk van de studenten initiëren waar informatie en voorlichting gegeven wordt over de keuze van de opleiding voor oplossingsgerichte bejegening.

4.4.3 Ontwikkelen van oplossingsgerichte toetsing

Een keuze voor een oplossingsgerichte bejegening dient vorm krijgen in toetsopdrachten. Oplossingsgerichte opdrachten kunnen ontwikkeld worden om studenten te stimuleren en activeren in hun leerproces. Hierbij kan gedacht worden aan de volgende aspecten:

- Toekomstgerichte reflecties laten maken (in plaats van alleen terugblikken op het proces van de gevolgde module): Hoe ga je verder met het geleerde? Hoe ziet dat er morgen uit, op een schaal van 1 tot 10? Op welk cijfer ben je wel tevreden met je handelen op dit onderwijsthema? Wat is jouw volgende kleine stap? Etc.
- Profielbeschrijvingen als toets initiëren: wie ben jij als social worker op gebied van....? (noem krachten, talenten en mogelijkheden, en hoe zien anderen dat ook al bij jou?)
- Bij iedere methodiekmodule kan de docent krachtgerichte journaals laten schrijven waar studenten succesmomenten kiezen waar hun beoogde leerdoel al lukte, wat ze toen deden, wat anderen deden, wat maakte dat het een succes was, wie ze erover verteld hebben etc.
- Leerdoelen kunnen op deze manier uit het schemergebied van mislukte situaties komen. Lesstof kan verwerkt worden vanuit succeservaringen. Studenten worden gemotiveerd om in hun praktijk regelmatig bezig te zijn met de lesstof en het eigen leren bewust ter hand te nemen.

4.4.4 Meer aandacht richten op de werkrelatie van cliënt en social worker

De zoektocht van social workers naar een passende aansluiting bij cliënten vraagt aandacht in iedere methodiekscholing. Een goede match verkrijgen met cliënten helpt de cliënt te geloven en geeft hoop op een andere toekomst. Een docent met een oplossingsgerichte bril op kan dit zoekproces van de (aankomend) social workers ondersteunen door het uitdragen van enkele oplossingsgerichte uitgangspunten:

- Cliënten hebben eigen veerkracht en hulpbronnen om te veranderen (maar zijn zich vaak niet bewust van hun krachten, competenties en ervaringsdeskundigheid);
- Geen enkel probleem is altijd en continu aanwezig (er is altijd een uitzondering te vinden);
- Toekomstfantasieën kunnen gebruikt worden om oplossingen te construeren in het cliënt-contact (praten over een gewenst doel geeft een positieve richting aan het leer- en veranderingsproces)
- Kleine stappen (durven) maken is meer waard, dan praten over grote stappen!
- Social workers kunnen deze ideeën verkennen aan de hand van hun eigen leerproces en toepassen in de praktijk waar ze werken. Welke verlichting brengen deze ideeën in het complexe parcours van contact krijgen en contact behouden met cliënten?

4.4.5 Initiëren van vervolgonderzoek naar effecten van oplossingsgerichte scholing

Oplossingsgerichte aandacht in het methodiekonderwijs kan een andere manier van kijken in de beroepspraktijk van de social worker te initiëren. In de praktijk van het social work wordt

vaak nog eenzijdig gedacht vanuit klachten, beperkingen en problemen. De financieringscriteria voor instellingen zijn hier mede debet aan, evenals het koppelmechanisme bij indicatiestelling waarbij geldt : hoe meer problemen, hoe meer begeleidingstijd! Deze manier van kijken helpt social workers niet bij het realiseren van succesvolle contacten, waar cliënten aan leren en waar werkers hun werk als aangenaam kunnen ervaren. Praktijkwerkers hebben behoefte aan handvatten voor succesvolle contacten met cliënten. Oplossingsgericht werken kan hier een bijdrage in hebben. Tenslotte zou een vervolgonderzoek op het onderhavige onderwerp uit kunnen wijzen in welke mate bovengenoemde aanbevelingen bijdragen aan een paradigkawissel bij toekomstige studenten social work. De mate waarin oplossingsgerichte docenten bijdragen aan het vormen van oplossingsgerichte social workers zal een interessant onderzoeksterrein blijven!

HOOFDSTUK 5 EVALUATIE EN REFLECTIE

5.1 Evaluatie onderzoek – onderzoeken of evalueren?

Onderzoeken vraagt om stapsgewijze verzameling van feiten, interpretatie en analyse op basis van de gekozen vraagstelling. Evalueren gaat om de inschatting van de waarde van hetgeen is waargenomen. Regelmatig heb ik binnen dit onderzoek momenten van evaluatie moeten onderdrukken, omdat ik zaken wilde evalueren die geen directe relatie met de centrale vraagstelling hadden. De betrokkenheid en nieuwsgierigheid van collega's naar verbeteruggesties stimuleerden deze evaluerende houding.

Een andere valkuil in het proces bleek de neiging om vanuit de dataverzameling te snel naar conclusies te springen, zonder de lezer te informeren over de verzamelde feitelijke resultaten. Externe feedback hield me hierbij goed bij de les.

5.2 Persoonlijke reflectie

5.2.1 Verrassende resultaten

Dit onderzoek ontstond uit mijn behoefte om meer aandacht voor oplossingsgericht werken te realiseren in mijn scholingsaanbod op gebied van outreachend werken of herstelondersteunende zorg. Voordat ik dit onderzoek deed, probeerde ik deelnemers te laten werken met oplossingsgerichte technieken in oefensituaties. Na dit onderzoek kies ik liever voor het krijgen van oplossingsgerichte aandacht door te excelleren in een oplossingsgerichte houding als docent/trainer.

Een oplossingsgerichte houding als docent/trainer betekent een houding van 'niet weten', aan de slag gaan met deelnemers op basis van de door hen gewenste toekomst, het creëren van samenspraak met deelnemers en hen uitnodigen kleine stappen te doen in de richting van hun eigen doelen.

Ik heb er vertrouwen in dat deze houding en het creëren van een krachtgericht werkklimaat deelnemers kan verleiden tot een paradigmawissel in hun eigen houding. De gereedschapskist voor oplossingsgerichte technieken kan studenten via een cursus (zelfs beter) aangeboden worden.

5.2.2 Beperking of kracht

Als begeleider, coach, docent, coördinator en onderzoeker ben ik iemand die veel ziet, scherp kan observeren, makkelijk schakelt op diverse niveaus en dat allemaal ook graag wil benoemen. Mondeling geeft het geen problemen om mijn kennis en ideeën op de juiste momenten en gedoseerd in te brengen. Schriftelijk heb ik een beperking en struikel ik vaak over mijn eigen benen, waardoor een warrig betoog kan ontstaan.

Mijn kracht ligt in inventiviteit, doorzettingsvermogen, daadkracht, inzicht in processen en theorieën en oplossingsgericht werken en dit heeft geleid tot een onderzoek waar ik tevreden over ben. Het op papier zetten van dit proces, formuleren en rapporteren is door mijn dyslectische beperking erg lastig gebleken. Na 23 jaar ervaring als HBO docent verraste mij mijn eigen beperking. Het was een uitdaging en lastig hiermee om te gaan. Met collega's, coach, goede redactie en mijn partner als hulpbronnen ben ik ook tevreden over het verslag van mijn onderzoek.

De master opleiding Fontys OSO adviseer ik de mogelijkheden van onbelemmerd studeren met een beperking duidelijk bij aanvang van de master te benoemen, zodat mensen tijdig hun hulpbronnen kunnen inzetten. Kurzweil, het hulpprogramma voor dyslexie, als ondersteuning kwam voor mij te laat!.

5.2.3 Valkuilen

Voor het verzamelen van resultaten in dit kwalitatieve onderzoek heb ik gebruik gemaakt van zelf ontworpen checklisten en schaal mogelijkheden. Dit zijn handige vormen om de resultaten te verzamelen. Daarbij kwam ik soms in de verleiding om de cijfers in de schalen meer waarde toe te kennen dan ze hadden. De ontworpen schaal gaf slechts een indicatie van 'meer of minder'. Op deze manier zijn getallen in de resultaatverzameling dan ook uiteindelijk gebruikt.

Onderzoek doen gaat om het verzamelen van gegevens die een beperkt inzicht in de werkelijkheid geven. Zeker bij de aanvang van het onderzoek vond ik het lastig om de beperkingen van een onderzoek te accepteren en tevreden te zijn met kleine resultaten. Ik moest grote doelen toespitsen en brede theoretische verkenningen inperken. Aan de hand van de 'nuttigheidsvraag' en toetsing aan de gekozen vraagstelling heb ik het onderzoeksgebied regelmatig ingeperkt. Zonder het klankbord van anderen was dit proces niet zo vloeiend verlopen.

Dit onderzoek was voor mij een intensief proces en heeft veel tijd gekost. De gestructureerde aanpak is mij desondanks wel bevallen. Het doen van onderzoek heeft mij geleerd niet meer zo snel verbeterpunten op een cursus of activiteit te formuleren. De verdieping om nauwkeurig te onderzoeken wat werkzame bestanddelen zijn en wat anders kan levert iets op! Zo-

maar iets anders doen (trial and error) is niet altijd de juiste keuze. De weg van het doen van een klein onderzoek zal ik in de toekomst wellicht meer kunnen gebruiken voor het realiseren van verbeterpunten.

Tevreden?

Ja, ik ben tevreden met ervaringen vanuit dit onderzoek en met de verworven kennis. Ik hoop dat dit onderzoek leidt tot vervolgonderzoeken om oplossingsgericht werken nog meer aandacht te geven in het social work!

Epiloog

Oplossingsgericht werken of krachtgericht werken: what is in a name?

Oplossingsgericht werken is een vorm van krachtgericht werken: oplossingsgericht werken werkt vanuit en met de krachten en hulpbronnen van het individu en zijn omgeving. Ik geef op het terrein van social work de voorkeur aan de term 'krachtgericht' boven 'oplossingsgericht'.

De term oplossingsgericht werken zet social workers vaak op het verkeerde been. Men denkt vaak al oplossingsgericht te werken omdat men in de praktijk veel werkt vanuit het aanbieden van oplossingen aan cliënten. Men is in cursussen oplossingsgericht werken dan ook regelmatig verrast als blijkt dat het bij oplossingsgericht werken gaat om het activeren van oplossingen bij cliënten zelf. Instellingen en aankomende deelnemers kunnen op het verkeerde been worden gezet als zij horen dat een cursus in oplossingsgerichte stijl verzorgd zal worden. In de tijd dat snelle oplossingen favoriet zijn gelet op tijdgebrek kan men de associatie krijgen met een tips&trucs cursus. Om vervolgens verrast te worden door het activeringstraject wat men zelf moet ondergaan in het vinden van de voor hem of haar geschikte tools op dit lesthema. Een deelnemer of cliënt die oplossingsgericht benaderd wordt moet namelijk heel hard werken in de werkcontacten cq de cursus. Kiezen voor de terminologie krachtgericht scholen dekt meer de lading van het proces en de bejegening die men kan verwachten!

Literatuur en geraadpleegde bronnen

- Adrichem, W. van (2008-2009) *Oplossingsgericht werken, een self-fulfilling prophecy* Zorg-breed , jaargang 6 nummer 23
- Baart, A. (2001) *Een theorie van de presentie*. Uitgeverij Lemma bv, Utrecht. 2001
- Bandler R.& Grindler J. (1979): *de betovering van de taal, neuro-linguïstische methode voor gedragsverandering, werkvoorbeelden*, Haarlem, de Toorts
- Bannink, F. (2006) *Oplossingsgerichte vragen, handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam: Harcourt Assessments B.V.,
- Bakker, J.M. & Bannink, F.B. *Oplossingsgerichte therapie in de psychiatrische praktijk*, Tijdschrift voor psychiatrie 50 2008
- Bannink, F. (2007) *Gelukkig zijn en geluk hebben; zelf oplossingsgericht werken*. Amsterdam: Harcourt Assessments B.V.
- Bannink, F. (2009) *Positieve psychologie in de praktijk*. Amsterdam: Hogrefe Uitgevers
- Berg, I.K. & Steiner, T. (2004). *Het spel van Oplossingen. Oplossingsgerichte psychotherapie voor kinderen*. Amsterdam: Harcourt Assessments B.V.
- Berg, I. K. (2000): *Ik wil mijn kind niet kwijt, samenwerken met ouders onder dwang van de kindbescherming, praktische richtlijn voor de hulpverlening*. Haarlem: De Toorts.
- Berg, I.K. & Dolan, Y.M. (2002). *De praktijk van oplossingen. Gevalsbeschrijvingen uit de oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Lisse.
- Berg, I.K. & Huibers, A. (2006). *Classroom Solutions*. <http://www.solutions-centre.org/>
- Berg I. K. & Szabó, P. *Oplossingsgericht coachen* (2006) Uitgeverij Thema
- Brinkman, F. (2004) *Presentie in de praktijk. Een verkenning in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: NIZW
- Burns, T. & Firn, M. (2002) *Assertive Outreach in Mental Health. A manual for practitioners*. New York: Oxford University Press

Brink, E. van den (2004) *Zoek geen problemen maar oplossingen*, GGZet Wetenschappelijk, jaargang 10 nr 2

Boevink, W., Plooy, A. & Van Rooyen, S. *Herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid van mensen met psychische aandoeningen*, Amsterdam uitgeverij SWP

Cauffman, L., Van Dijk, Dick J. m.m.v. Schouws, N. & Santman, M. (2009), *Handboek Oplossingsgericht werken in het onderwijs*, Amsterdam: Boom Onderwijs.

Cauffman, L. (2001): *Oplossingsgericht management. Simpel werkt het best*. Utrecht, Lemma

Cornelissen, E. & Brandsen, T. (2007). *Handreiking 'Achter de voordeur'. Een verkennend onderzoek naar zeven grootstedelijke 'Achter de Voordeur'-projecten*. SEV publicatie Programma Keer de verloedering! Rotterdam: SEV

Cocquyt, C. & VandenBergh, E. (2009) *De ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting*, Tijdschrift voor Rehabilitatie nummer 3 oktober

Doorn, L. van, Etten, Y. van & Gademan, M. (2008) *Outreaching werken, handboek voor werkers in de eerste lijn*. Coutinho

Driessen, K. & Regenmortel, T. van (2006) *Bindkracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: Uitgeverij Lannoo BV,

Driessen, K. & Regenmortel, T. van (2006) *Krachtgerichte hulpverlening in dialoog* Leuven: Uitgeverij Lannoo BV

Ewijk, H. van, Spierings, F. & Wijnen, R. (2007) *Basisboek social work, mensen en meedoen*. Amsterdam, Boom uitgevers

Furman, Ben (2002): *Kids' Skills* uitgeverij Nelissen Soest

Haley J. (1973): *"Uncommon Therapy: The psychiatric Techniques of Milton Erickson"*, New York, W.W. Norton

Jackson, P.Z. & McKergow, M. (2003): *Oplossingsgericht denken*. Zaltbommel: Uitgever Thema.

- Jong, P. de & Berg, I.K. (2001): *De kracht van oplossingen. Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Lisse: Smets & Zeitlinger. Keeny, B. (1983). *Aesthetics of Change*. New York: Guilford Press.
- Le Fevere de Ten Hove, M. (2000): *Korte therapie. Handleiding bij het 'Brugse Model' voor psychotherapie met een toepassing op kinderen en jongeren*. Leuven-Apeldoorn: Garant Uitgevers
- Le Fevere de Ten Hove, M., Callens N., Geysen, T. & Maene, W. (2007) *Survivalkit voor leerkrachten*, *Oplossingsgericht werken op school*, Antwerpen – Apeldoorn: Garant Uitgevers
- Rollnick, W.R & Rollnick, S. (2005) *Motiverende gespreksvoering*. Johannes Multimedia
- Metcalf, L. (2007): *Oplossingsgerichte groepstherapie; werken met groepen in privé praktijken, scholen, bedrijven en behandelprogramma's*. Amsterdam: Harcourt.
- Minuchin, S. (1975): *Families and Family Therapy*, Cambridge MA Harvard
- Mattheeuws, A. (1983). *Omtrent sociale perspectieven*. , 1:3, 13
- Ophuis, G. (2008-2009) *Het intrapersonlijk proces van oplossingsgericht coachen Zorg-breed* , jaargang 6 nummer 23
- Peacock, F. (2002) *Besproei de planten, niet het onkruid, oplossingsgerichte communicatie*. Spectrum, Utrecht
- Pagée, R. van (redactie) (2003) *Eigen kracht. Family Group Conference in Nederland. Van model naar invoering*. Amsterdam: SWP
- Prochaska & di Clemente (1983) *Stages of Change model*
- Räckers, M. & Jonge, C. de (red.) (2005) *Eropaf! Outreachend samenwerken in welzijn en wonen*. Amsterdam: uitgeverij Van Gennip/De Balie
- Riet, N. van & Wouters, H.(2002) *Helpen = leren. Emanciperende hulpverlening als methode van het maatschappelijk werk*. Assen: Koninklijke van Gorcum
- Roeden, J. & Bannink, F. (2007): *Handboek oplossingsgericht werken met licht verstandelijk beperkte cliënten*. Amsterdam: Harcourt

- Selekman, M.D. (1993): *Pathways to Change: Brief Therapy Solutions with Difficult Adolescents*. New York: Guilford
- Shazer, S. de (1985): *Keys to Solution in Brief Therapy*. New York: WW Norton
- Shazer, S.& Dolan, Y. (2009) *Oplossingsgerichte therapie in de praktijk. Wonderen die werken* Amsterdam Hogrefe Uitgevers
- SBWU (2008) *Spoorzoekers, over wegen naar herstel*
- Visser, C. (2009) *www. solution-focused change, doing what Works, solution focused assumptions* internet October 4
- Visser, T. (2009) *Waarderend veranderen* (2009) column in tijdschrift voor human resource development
- Winklaar, P. (2005) *Methodisch werken. Observeren, registreren, rapporteren en interpreteren* Soest: Nelissen,
- Willemse, Y. & Hafkenscheid, A. (2009) *Stagnaties in de therapeutische alliantie signaleren en repareren*, tijdschrift voor psychotherapie 5
- Watzlawick, P. (1967): *Pragmatics of Human Communication*, New York: W.W. Norton
- Watzlawick, P. (1976): *How Real is real?* New York, Random House
- Wulp, Dirk van der (2000) *Bedankt, ik red me nu wel*. In: Tijdschrift voor Leerlingbegeleiding, jaargang 23 nummer 5, november
- Wulp, Dirk van der (2002) *Oplossingsgerichte Counseling helpt je sneller verder*. In: Tijdschrift voor Leerlingbegeleiding 25, september

Bijlage I

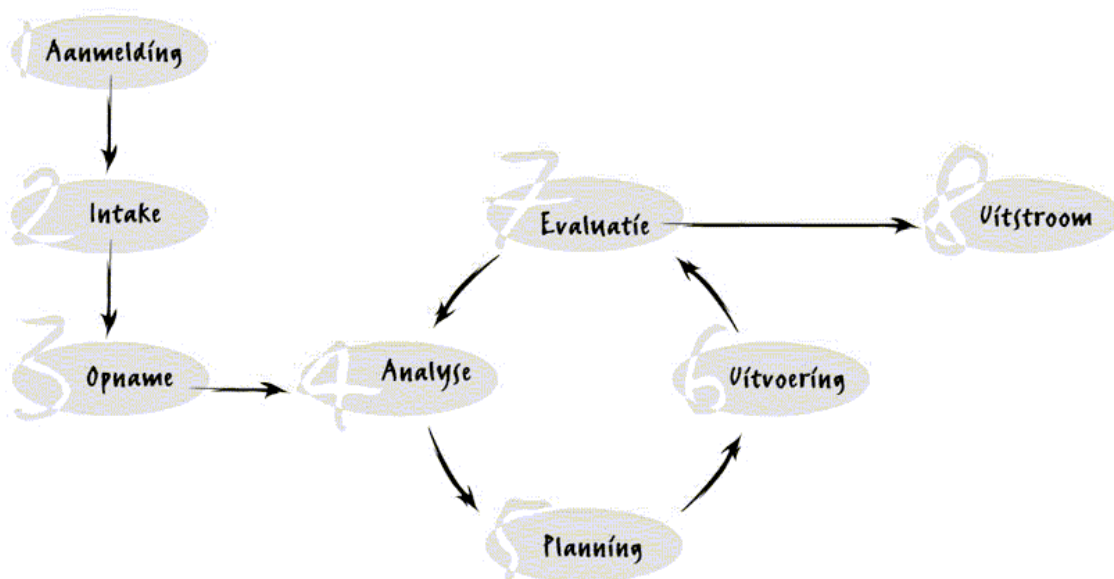
Het 8 fasen model

Bron internet www.8-fasenmodel.nl/118762/def/.../8fasenmodel (28 mei 2010)

Het 8-fasenmodel is een door het NIZW ontwikkelde manier van planmatig werken. Het model onderscheidt acht fasen in de *individuele* begeleiding aan cliënten, namelijk:

1. Aanmeldingsfase
2. Intakefase
3. Opnamefase
4. Analysefase
5. Planningsfase
6. Uitvoeringsfase
7. Evaluatiefase
8. Uitstroomfase.

Het 8-fasenmodel in schema



Het 8-fasenmodel op maat

Elke fase heeft een specifiek doel, specifieke werkzaamheden en bijbehorende instrumenten. Instrumenten zijn bijvoorbeeld formulieren. Het 8-fasenmodel staat voor hulpverleners beschreven in het boek *Het 8-fasenmodel. Planmatig werken in de maatschappelijke opvang* (NIZW 2004). De methode is ontwikkeld voor diverse maatschappelijke opvanginstellingen en daarom algemeen van aard

Leefgebieden

De methode is gebaseerd op het werken met leefgebieden. Tijdens bijna alle fasen staan leefgebieden centraal. Deze leefgebieden zijn relevant voor de hulpverlening aan onze cliënten. In het 8-fasenmodel is gekozen voor leefgebieden die voor elk mens gelden. Onderwer-

pen als verslaving, psychiatrie en opvoeding zijn daarom ondergebracht onder overkoepelende leefgebieden. De leefgebieden zijn:

1. Huisvesting
2. Financiën
3. Sociaal functioneren
4. Psychisch functioneren
5. Zingeving
6. Lichamelijk functioneren
7. Praktisch functioneren
8. Dagbesteding

Bijlage II

Data techniek bij data verzameling bij interviews drie deelnemers na de cursus.

Top 5 die verbonden is aan de zoektermen van de deelgebieden uit figuur 5 (zie 3.3.1)

Vraag gesteld aan de deelnemers:

Stel een persoonlijke top 5 samen van de meest belangrijke items, uitspraken of momenten voor jou in de cursus. En vul in met welk thema jouw keuze het meest te maken heeft

	moment, uitspraak of item	thema
1		
2		
3		
4		
5		

Thema's in te vullen door deelnemers bij top 5 van de cursus

1. De grondhouding in jouw werk
2. De opstelling die je hebt in het cliëntcontact
3. De doelstelling die je hebt in het cliënt contact
4. Vaardigheden en gedrag wat je nodig hebt in het werk
5. De maatschappelijke invloeden die jouw contact met cliënten bepalen
6. Andere zaken

Bijlage III

Data techniek bij data verzameling bij interviews drie deelnemers na de cursus.

Vraag gesteld aan de deelnemers:

Als je de volgende uitspraken leest, wat kun je dan noemen uit de cursus wat volgens jou als oplossingsgericht gezien kan worden?

- Oplossingsgericht werken richt zich op de in de cliënt aanwezige hulpbronnen en mobiliseert deze om tot een gewenste verandering te komen.
- Cliënten vinden zelf hun oplossingen, de begeleider gidst de cliënt richting deze oplossingen.
- Oplossingsgericht graaft niet diep in het verleden: men ziet de cliënt als bekwaam en spreekt hem als zodanig aan op alle aspecten van zijn leven.
- De begeleider is gericht op oplossingen en niet op problemen.
- De begeleider gelooft in het zelfhelend vermogen van mensen.

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....

Bijlage IV

Data techniek bij dataverzameling bij observatie trainers gedrag tijdens de drie cursusbijeenkomsten

Observatie middel ter herkenning van wel of geen aansluiting tussen trainer en deelnemers.

Wat doet de deelnemer?

Wat doet de trainer?

Hoe is de match?

Welke effecten geeft dit?

observatie schema ten behoeve van observatie interacties en mate van aansluiting tussen trainer en deelnemers op basis van de flowchart oplossingsgericht werken (Cauffman 2009)			
interactie moment nr ..	type interven- tie trainer	reactie/gedrag deelnemer	→ A B Wel/geen AANSLUITING
			vrijblijvende relatie: voorbijganger, geen vraag, optioneel trainers gedrag: vraag mogelijk ma- ken, situatie scheppen ,positief commentaar op gedrag, wat+hoe... optioneel deelnemersgedrag: geen vraag, niet mee- gaan met het aangeboden thema, vragen blijven her- halen, geen aandacht voor thema, tussendoor ge- sprekjes voeren, ongeïnteresseerd
			zoeker: wel vraag/niet werkbaar, zoekende relatie optioneel trainers gedrag: werkbaar maken door doe- len omschrijven deelnemersgedrag: zoekt naar wat hij in de cursus kan halen, aandacht moet wel gevangen worden
			koper/consulerende relatie: passende capaciteiten zijn mogelijk om te leren, optioneel trainers gedrag: opzoeken capacitei- ten, competenties, krachten in andere situaties optioneel deelnemersgedrag: meezoeken, persoonlijke inzet op eigen leerdoelen
			co expert: oplossingen/hulpbronnen werken, co- creatie is doel optioneel trainers gedrag: support bieden, “never change a winning team” optioneel deelnemersgedrag: samen zoeken, uitprobe- ren, vrij in leren

Bijlage V

Korte samenvattingen interviews met deelnemers voor aanvang van de cursus (geïnterviewd door deelnemer)

(interview 1 van 3)

Kort verslag interview met IvH, persoonlijk /woonbegeleider LdH dd 25-11-09

Grondhouding die IvH belangrijk vindt in haar werk: dichtbij mensen zijn en buiten de deur van de opvang dingen met hun samen ondernemen en/of samen met bewoners activiteiten organiseren. Belangrijk vindt I dat woonbegeleiders ook mensen die zich afzonderen betrekken in contacten en activiteiten. Dwingen heeft geen zin. Cliënten moeten gevolgd worden in hun wensen, lastige effecten van hun gedrag moeten bespreekbaar gemaakt worden door werker. Soms moet de werker grenzen stellen, druk uitoefenen. Altijd wel in contact blijven. Cliënten blijken daar soms achteraf blij mee te zijn. Toch wil I meer zijn dan politieagent en zorgt zij voor behoud van contact—ook als het contact niet loopt (of er een RM is)-. Door zich bijv. te richten op succesvolle contactmomenten uit verleden (bijv. samen koffie drinken). Sleutelwoorden van I zijn aansluiting blijven zoeken met cliënt, volgen van wensen, afstemmen op mogelijkheden, registreren/signaleren van succesvolle momenten in het contact, confronteren met ongewenst gedrag.

Dilemma's die I in haar werk ervaart:

- Wie ben ik om anderen tot medicatie te dwingen die ze niet willen? Dwingen heeft geen zin, maar een terugval is moeilijk om aan te zien;
- Glashard liegen van cliënten; eigen irritaties verwoorden aan cliënten;
- De manier waarop zij zich aan cliënten kan irriteren als ze niet goed in contacten zit;
- Zelfverzekerdheid uit willen stralen

Vaardigheden die volgens I nodig zijn in dit werk: eigen handelen bespreken in werkbegeleiding met collega's, niet in ziektebeelden denken, activeren, motiveren, kansen kunnen pakken, signaleren, langzaam iets op willen bouwen met cliënten, volgen van cliënten: zoeken naar wensen van mensen. Rekening houden met de ziekte van mensen. Kwesties bespreekbaar maken/houden met cliënten. Werken met de werkleerplannen vanuit het 8 fasenmodel werkt goed om doelen te verkrijgen met cliënten. Volhouden in lastige processen, visieontwikkeling m.b.v. stimulans en kaders instelling, bewust handelen, leren van goede rolmodellen. Rapporteren en noteren in overleg met cliënt zonder te stigmatiseren. I is blij met de steun van haar teamgenoten: een jong en ondernemend team! Last but not least: zelfvertrouwen hebben en uitstralen en daarbij de dingen kort en bondig kunnen zeggen in contacten. Eenvoud uitstralen die bewoners helderheid en rust geven; niemand kan er dan meer omheen draaien.

Het contact met cliënten is volgens I goed wanneer de cliënten het zelf als een goed contact ervaren.

Sleutelwoorden voor beroepsuitoefening: bewust handelen, reflecteren op eigen basishouding, aansluiting willen zoeken met cliënten, van mensen houden en zoeken naar wegen hoe contact gemaakt en behouden kan worden!

I is gek op mensen, heeft een baan waar ze zich thuis in voelt, dit ondanks het feit dat ze altijd meende met jongeren te willen werken.

(interview 2 van 3)

Kort verslag interview met LJ, persoonlijk/woonbegeleider LdH dd 23-11-09

Grondhouding: LJ geeft aan dat 'zorg op maat belangrijk is in zijn contact met cliënten. Belangrijk voor LJ is dat cliënten hun zelfstandigheid vergroten en zichzelf goed kunnen redden. Een begeleider moet een cliënt tonen: "jij mag er zijn". Hij zoekt in zijn begeleiding de motivatie van cliënten voor doelen, en gaat uit van wensen/dromen die cliënten hebben. Hij wil samen met cliënten doelen formuleren en daarbij mogelijkheden van cliënten centraal stellen. Kwaliteit van leven voor de cliënt staat daarbij voor hem centraal. Als begeleider wil hij wel kritische vragen kunnen stellen en onrealistische wensen in haalbare stappen opdelen met cliënten. Begrenzen hoort daar ook bij ('ongewenst gedrag dient begrenst te worden'); LJ noemt dit bemoeizorg. LJ gaat graag 'open' gesprekken in. Eigen ideeën loslaten is belangrijk. De wil en wens van de hulpverlener is niet de wet in het contact met cliënten. Controle drang loslaten is belangrijk voor LJ. Hij geniet van onverwachtse antwoorden die cliënten invullen bij het formuleren van doelen (een parkiet op de kamer, een drugsgebruiker die wel de beste bedelaar van Amsterdam was). Doelen formuleren met cliënten gaat niet vanzelf en kan op veel weerstand stuiten. Activeren, open en een speelse houding, focus bij cliënten verleggen, zinvol leven mogelijk maken, op zoek gaan naar het verhaal van de ander, de schoonheid van het zelfbeeld van cliënten zoeken, vooruit denken zijn de sleutelwoorden als LJ praat over zijn werk met bewoners. Het 8 fasen model geeft LJ de ruimte om op beschreven manier te werken.

Dilemma's die LJ in zijn werk ervaart:

- Wie ben ik dat ik iemand die in levenslange patronen vastzit, lastig val met vragen/doelen die dit patroon zouden moeten veranderen?
- Werkdruk, tijdgebrek, verantwoording afleggen op papier geven spanning op de beschikbare tijd voor cliëntencontact.
- Indicatiestelling, ZZP taal, getalsmatige indicatie, diagnose denken belemmert het 'wensen'denken en denken in mogelijkheden in de dagelijkse gang van zaken; werkers moeten voortdurend prioriteren in het werk, en bewust bezig zijn!

Vaardigheden die volgens LJ van belang zijn: reflectie met collega's, zelfreflectie, hulpverlenerdoelen loslaten (maar houd ze ook vast!), zie de redenen waarom cliënten niet doen /dingen niet willen! Er is altijd een ander belang voor die keuze! In het leerproces van LJ om krachten van mensen te (leren) zien hebben beeldspraak en metaforen een belangrijke rol gespeeld. Rapporteren is belangrijk in het kader van verantwoording van het werk.

Het contact met cliënten: ofwel een band opbouwen gaat niet altijd via de formele gesprekken en de werkleerplan gesprekken. Volgens LJ ontstaat dat veel meer door onverwachtste momenten (de knipoog van herkenning op de gang, of het confronterende gesprek aangaan rondom grensoverschrijdend gedrag). Een band hebben met cliënten is belangrijk, vooral ook als de belangen van begeleider en cliënt uit elkaar liggen. Want het zoeken naar gezamenlijk belang wordt dan mogelijk.

Sleutelwoord voor beroepsuitoefening: passie voor mensen is basis in dit beroep

(interview 3 van 3)

Kort verslag interview met M., verpleegkundige LdH dd 30-11-09

Grondhouding: lang volhouden, vasthoudend zijn in contacten, er willen zijn voor cliënten, vertrouwen zoeken met cliënten, in contact blijven met cliënten ook al zijn er nare dingen gebeurd tussen haar en cliënt, geen mensen willen laten vallen. Genoemde basishouding werkt minder goed bij argwanende cliënten. Werkt beter bij mensen met somatische klachten, die minder verweer geven in contacten. Aan de laatstgenoemde cliënten ervaart M meer plezier op dit moment. Het zoeken naar een goede grondhouding is dagelijkse arbeid voor M (reflectie, overleg met collega's, begeleider etc). Wil niet voor de ander bepalen, vindt dat ze onzeker en zoekende mag zijn. Ergert zich aan collega's die de dienst uitmaken voor cliënten. Hart tot hart contacten, een open houding, zien dat cliënten ook haar iets te geven hebben, is belangrijk voor M. Vindt verhalen van cliënten soms belangrijker gespreksstof met cliënten, dan praten over de doelstelling die een cliënt moet behalen. Wil waarderen hetgeen (lastige) cliënten ook nog doen, vraagt naar angsten die men heeft, bemoedigt op andere terreinen dan de doelstelling (bijv. begeleid gaan wonen voor oude mevrouw-82-met tumor). Kortom heeft het over 'mee tellen' en zorgt voor een gezellig gesprek. Geloof is inspiratie voor het handelen van M, maar niet in haar totale handelen richtinggevend.

Dilemma's die M in haar werk ervaart:

- Het werken in maatschappelijke opvang confronteert je met je eigen persoon: (voorbeeld: wordt boos op cliënt als betrokkene geen excuses maakt na een aanvaring met M); het komt aan je 'hart', het vraagt om grensstellend gedrag!
- De juiste bejegening vinden bij mensen die een beperking hebben; goede keuzes maken!
- Maatschappelijke stigmatisering van de doelgroep, niet welkom zijn in wijken: M wil graag het gesprek hierover aangaan met buurtbewoners.

Vaardigheden die van belang zijn volgens M in dit werk: keuzes in je handelen kunnen maken op basis van psychiatrie kennen/vooraf een idee hebben hoe juist/effectief te handelen. Persoonlijke kennis en intuïtie is niet voldoende, hoewel dat tot nu toe vaak wel de bron van handelen is. Theorie over ziektebeelden zou kunnen helpen om bewust handelen te vergroten. Een MO werker moet grenzen kunnen stellen, mensen een time out kunnen geven, collega's /andere diensten adequaat inschakelen. Een open houding kan soms niet effectief blijken, bewust leren omgaan met openheid lijkt belangrijk voor M. Teamwerk, teamoverleg, intervisie en gesprekken wat ons drijft in het werk helpt ieder scherp te houden en eigen handelen bij te stellen en te toetsen aan elkaar. Daadkracht en slagvaardigheid is belangrijk in dit vak. Aanspreken van cliënten bij grensoverschrijdend gedrag! Meedenken op instellingsniveau over de plaats van de cliënten in de wijk lijkt M een leuke taak naast de uitvoerende taak die ze heeft.

Het contact met cliënten: M heeft leuk werk en legt daarbij de lat voor zichzelf hoog en voor de cliënt (te) hoog volgens eigen uitspraken.

Sleutelwoord voor beroepsuitoefening: Respect is het toverwoord. Respect voor de ander verwoorden, werkt in cliëntcontacten. Oók daar waar er misverstanden in contacten zijn geweest!