



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Werken vanuit zelfregie: wat houdt het in?



Auteur: Cora Brink

Met dank aan: Chantal van Arensbergen, Anouk Poll, Bernadette Clemens, Annelies Kooiman, Petra van Leeuwen, Karin Sok en Hilde van Xanten

Eindredactie: Tekstburo Gort en afdeling Communicatie
MOVISIE

Fotografie: Thomas Schlijper/Hollandse Hoogte

Vormgeving: NoutDesign

Drukwerk: Fennema Drukkers

ISBN: 978-90-8869-083-9

Bestellen: www.movisie.nl

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van bronvermelding:

© MOVISIE, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.

April 2012



Ministerie van Volksgezondheid
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.



Werken vanuit zelfregie: **wat houdt het in?**

Cora Brink

Verhalen

Een weduwe

Mevrouw A. bevindt zich in een kwetsbare positie: lichamelijk gehandicapt, sinds drie jaar weduwe, aanleg tot depressie. In de strenge winter komt ze weinig buiten. Door de sneeuw durft ze de deur niet uit. Mevrouw belt vaak naar de huisarts met kwaaltjes. Deze schakelt de GGZ in en zegt tegen mevrouw dat er een aardige verpleegkundige komt voor een praatje. Maar er komt een jonge man met een stapel papieren die allerlei persoonlijke vragen stelt. Hij praat over een psychiater en over dagopvang. Mevrouw schrikt en belt in paniek haar dochter. Dit wil ze allemaal niet, ze is bang dat de man haar komt halen voor het dagcentrum, waar ze niet heen wil. Als de man van de GGZ terugkomt, vertelt ze hem dat hij niet meer welkom is. Er gebeurt verder niks meer. Gelukkig wordt het lente, gaat mevrouw weer meer naar buiten en verminderen de kwalen.

Ouders

Een jongen van vijf met moeilijk gedrag krijgt na een onderzoek een psychiatrische diagnose. Het advies is fulltime opname. Na zorgvuldige overweging en gesprekken met psychiatrische deskundigen, de school, vrienden en familie, kiezen de ouders ervoor hun zoon thuis te houden. Vervolgens moet een boekwerk aan formulieren worden ingevuld om een indicatie voor de benodigde begeleiding thuis te krijgen. Die begeleiding kost een fractie van de geadviseerde fulltime opname.

Een hoogzwangere vrouw

Een vrouw, hoogzwanger van haar derde kind, komt bij het ziekenhuis om te bevallen. Vanwege een kleine complicatie mag de bevalling niet te lang op zich laten wachten. Besloten wordt dat ze ingeleid zal worden als de weeën niet binnen zestig minuten op gang komen. De vrouw gaat de gang op en neer lopen om de weeën op gang te brengen. Een verloskundige, die de vrouw van een controle kent, vraagt hoe het gaat. "Niet goed", antwoordt de vrouw, "Ik voel me onder druk gezet." De verloskundige zegt: "Ik regel dat je de tijd krijgt die je nodig hebt. Ga maar lekker even rusten en dan zien we wel weer verder. Want jij kunt heel goed bevallen." De vrouw voelt zich gehoord en serieus genomen. De spanning vloeit weg. Met hernieuwd vertrouwen gaat ze rusten. Na vijf minuten komen de weeën op gang. De verloskundige zegt: "Je weet wat je moet doen." Binnen drie kwartier houdt de vrouw haar baby in haar armen. Op eigen kracht.

Inhoudsopgave

1. Wat betekent zelfregie voor de professional? 8

De nieuwe professional moet op zijn handen zitten. Niet zomaar zelf even bellen naar instanties en formulieren invullen. Mensen ondersteunen bij het zelf oplossen van problemen: dat is de opdracht voor de nieuwe professional. Maar dat betekent nogal wat.

2. Wat betekent zelfregie voor mensen die hulp vragen? 10

Zelfregie betekent voor een hulpvrager de erkenning dat je er mag zijn als mens. Het betekent ook: grip hebben op wat er gebeurt in het contact met een professional. In dit hoofdstuk wordt de betekenis van zelfregie voor hulpvragers uitgelegd aan de hand van vier elementen.

3. Welke inspiratiebronnen zijn er bij het werken aan zelfregie? 18

Elke professional zoekt en leert op zijn eigen manier. Gelukkig is er een enorme rijkdom aan methoden, instrumenten en literatuur. Kijk hier voor inspiratiebronnen om aan de slag te gaan met zelfregie.

Alle mensen willen zelfregie

Dit boekje gaat over zelfregie van hulpvragers. De betekenis van zelfregie is voor hen echter niet anders dan voor mensen die probleemloos door het leven gaan. Zonder het lijden van mensen in kwetsbare situaties te willen bagatelliseren: problemen zijn geen afwijking, ze horen erbij. Hulp vragen is geen schande of teken van zwakte, het is juist een verstandige keuze die hoort bij het dealen met problemen.

Sprankje hoop

Ineens zie je het kwartje vallen. Het gebeurde bij een maatschappelijk werker tijdens een zelfregietraining. In een rollenspel spreekt ze met een depressieve mevrouw. De maatschappelijk werker doet steeds meer haar best en leunt steeds verder naar voren. Tegelijk zie je de vrouw tegenover haar steeds verder onderuit zakken. Ze ziet beren op de weg bij alle suggesties van de maatschappelijk werker. In de feedbackronde na het rollenspel krijgt de maatschappelijk werker dit beeld terug. Ze barst bijna in tranen uit: 'Ik wil zo graag helpen!' Waarop de trainer zegt: 'Maar hoe help je deze vrouw het meest: door zélf steeds harder te proberen of door op zoek te gaan naar een sprankje hoop of perspectief bij háár?'

Zelfregie is een thema dat raakt. Vraag het maar eens in uw omgeving en u zult merken dat veel mensen er ervaring mee hebben. Ervaring met het verliezen van de regie, met het gehinderd worden in de eigen regievoering of juist ervaring met steun in moeilijke omstandigheden waardoor je toch de regie kunt houden. Zelfregie raakt aan emoties, aan de kern van wie je bent en aan de ruimte om jezelf te kunnen zijn.

Dit boekje is voor professionals en hun managers die willen werken vanuit zelfregie. U leest hierin wat zelfregie is, wat het betekent voor u als professional en wat het betekent voor de hulpvrager. Voor alle duidelijkheid: dit boekje bevat niet dé definitie van zelfregie. De hier beschreven invulling van werken vanuit zelfregie is gebaseerd op de zelfregietrainingen van MOVISIE en op de ervaringen van professionals in de praktijk.

Wij hebben gezien dat werken vanuit zelfregie mensen perspectief kan teruggeven. Je ziet ze opveren en hun ogen gaan sprankelen. Je ziet als het ware het kwartje vallen.

Ik hoop dat dit boekje u inspireert om meer vanuit zelfregie te werken en bewuster om te gaan met de balans tussen overnemen en overlaten.

Cora Brink, senior adviseur bij MOVISIE

Begrippen

Hulpvragers

Mensen die aankloppen voor hulp. Het kan ook zijn dat mensen niet zelf aankloppen, maar op een andere manier in contact komen met een professional, bijvoorbeeld omdat anderen zich zorgen maken. Andere termen: cliënt, patiënt, deelnemer, mensen met een lastig lichaam, klant, bewoner.

Professionals

Mensen bij wie hulpvragers aankloppen voor hulp. Dat kunnen betaalde en onbetaalde professionals zijn. Bepalend is hun rol:

- ze vervullen een rol als hulp- of dienstverlener
- ze zijn verbonden aan een organisatie in zorg of welzijn of aan een gemeente
- ze hebben agogische deskundigheid door opleiding en/of ervaring.

Het gaat bijvoorbeeld om maatschappelijk werkers, opbouwwerkers, jongerenwerkers, wijkverpleegkundigen, re-integratieprofessionals, thuisbegeleiders, sociaal makelaars, ouderenadviseurs, maatjes en netwerkcoaches.

Zelfregie

In dit boekje gebruiken wij de invulling van zelfregie die in de zelfregietrainingen is uitgewerkt: zelfregie is zelf beslissen over hoe je leven eruit ziet en over de eventuele professionele ondersteuning daarbinnen. Daarbij is motivatie, je eigen invulling van wat een goed leven is voor jou, de belangrijkste leidraad. Eigen kracht en contacten met anderen om je heen zijn belangrijke hulpbronnen. Een goede definitie is te vinden in publicaties van Lineke Verkooijen.

Empowerment

Iemand in staat stellen eigenmachtig te beslissen en te handelen. Centraal staat het vergroten van het vermogen om te beslissen en te handelen. Het kan gaan om individuen of groepen. Empowerment gaat om acties van mensen zelf of om ondersteuning van anderen daarbij. Tine van Regenmortel heeft veel over empowerment geschreven.

Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid verwijst naar jezelf kunnen redden of helpen en dus geen hulp van anderen nodig hebben. In het kader van de bezuinigingen gaat het vaak om de mate waarin je zonder hulp van professionals kan. Een discussie over zelfredzaamheid is te vinden in *Onder het mom van zelfredzaamheid* (Peeters en Cloin, 2012).

1. Wat betekent zelfregie voor de professional?

De nieuwe professional moet op zijn handen zitten. Niet zomaar zelf even bellen naar instanties en formulieren invullen. Mensen ondersteunen bij het zelf oplossen van problemen: dat is de opdracht voor de nieuwe professional. Maar dat betekent nogal wat.

U gaat terug naar de kern

Als professional heeft u uw vak niet gekozen om toe te kijken hoe mensen zelf hun problemen oplossen. Uw drijfveer is het helpen van mensen die hulp nodig hebben. Uw vak wordt in de kern geraakt als u niet teveel mag helpen omdat dat onnodige afhankelijkheid creëert of omdat het niet meer te betalen is. Aan de andere kant is het werken vanuit zelfregie ook geen revolutie. Voor de meeste agogisch werkers is zelfregie een centraal element in hun vakopleiding. Veel professionals ervaren de aandacht voor zelfregie als een terugkeer naar de basis, naar de kern van hun vak. Een kern die u - door tijdsdruk en prestatienormen - soms kwijtgeraakt bent.

U balanceert op een dun koord

Kern van het werken vanuit zelfregie is dat u naast mensen staat. U ondersteunt hen bij het zelf oppakken van de touwtjes van hun leven. U heeft een cruciale rol op een moment dat mensen de hoop hebben verloren. Maar ook een lastige rol. Het is continu zoeken naar wat deze hulpvrager in deze situatie op dit moment verder helpt. Overnemen als het even moet, overlaten als het weer kan. Zo balanceert u tussen vertrouwen in het vermogen van hulpvragers om zelf de regie te voeren en het in de gaten houden van de veiligheid. Tussen overlaten om onnodige afhankelijkheid te voorkomen en overnemen om hoop en perspectief te bieden. U balanceert tussen aandacht voor de krachtige kant van mensen en de erkenning voor hun lijden.

U durft te vertrouwen

Werken vanuit zelfregie vraagt om krachtige, vitale professionals. Het vraagt om professionals die stevig genoeg in hun schoenen staan om los te laten, om te vertrouwen. Die de directe voldoening van het 'even snel oplossen voor de ander' niet nodig hebben. Die deze nieuwe relatie met een hulpvrager durven aan te gaan.

U handelt tegen de logica in

Als we het hebben over zelfregie binnen zorg en welzijn, hebben we het vaak over mensen in situaties waarin het niet vanzelfsprekend is dat ze zelf de regie voeren. Ze zitten in situaties waarin hun kracht door alle problemen ondergesneeuwd lijkt. Vanuit

deze kwetsbare situatie vragen ze hulp aan u als professional. Het contact is bij voorbaat al ongelijk: de hulpvrager weet het niet meer en komt bij u vanwege uw professionele rol, kennis en ervaring. In zo'n situatie lijkt het vanzelfsprekend dat u de juiste keuze of strategie voor de hulpvrager bepaalt. Zelfregie betekent dus tegen de ogenschijnlijke logica van de verhoudingen in zelf keuzes maken, zelf de regie houden. Het juist wel overlaten van de beslissing aan mensen die niet gemakkelijk zelf kiezen, kan deze mensen enorm veel opleveren aan zelfvertrouwen en leerervaring, waarmee hun vermogen tot zelfregie alleen maar groeit.

U heeft oog voor de kwetsbare én de krachtige kant

Kwetsbaarheid is geen zwakte en geen reden om de regie uit handen te geven.

Kwetsbaarheid is een *fact of life*, het hoort erbij. Het erkennen en accepteren van je eigen kwetsbaarheid geeft ruimte om je krachtige kant te zien en te benutten. Ook voor een hulpvrager is het balanceren, namelijk tussen kracht en kwetsbaarheid. In een situatie waarin je het niet meer weet toch kunnen vasthouden aan wie je bent en wat belangrijk voor je is. Op een moment dat je je heel kwetsbaar voelt toch je eigen kracht kunnen zien. Als professional heeft u oog voor die kwetsbare én de krachtige kant.

U reflecteert op uw eigen rol

Werken vanuit zelfregie vraagt om een houding van gelijkwaardigheid, oprechte interesse in de ander en oprecht vertrouwen in de kracht van de ander. Het vraagt ook om onvoorwaardelijke acceptatie van de ander. Daarnaast vraagt het om een continu reflecteren op uw eigen rol als professional, op uw houding en relatie met cliënten, op de keuzes die u maakt. Dat reflecteren gaat niet vanzelf: daar is tijd en ruimte voor nodig. Kijk in hoofdstuk 3 voor methoden, instrumenten en literatuur die u kunnen helpen om bewust te werken vanuit zelfregie.

U vraagt feedback

Werken vanuit zelfregie gaat niet vanzelf. Het vraagt om krachtige professionals die vanuit een duidelijke visie bewuste keuzes maken in hun relatie en gesprekken met hulpvragers. Een mooie bron van inspiratie en feedback bieden de hulpvragers, de mensen met wie u werkt. Vraag hen eens in een open gesprek hoe ze het contact hebben ervaren, wat ze als plezierig en minder plezierig hebben ervaren en wat hen heeft geholpen en wat juist niet. Een andere manier om feedback van de hulpvragers te krijgen, is door een evaluatie vanuit cliëntperspectief uit te laten voeren. Er zijn verschillende organisaties die dergelijke evaluaties organiseren, bijvoorbeeld Zeg het ons! en Stichting Perspectief.

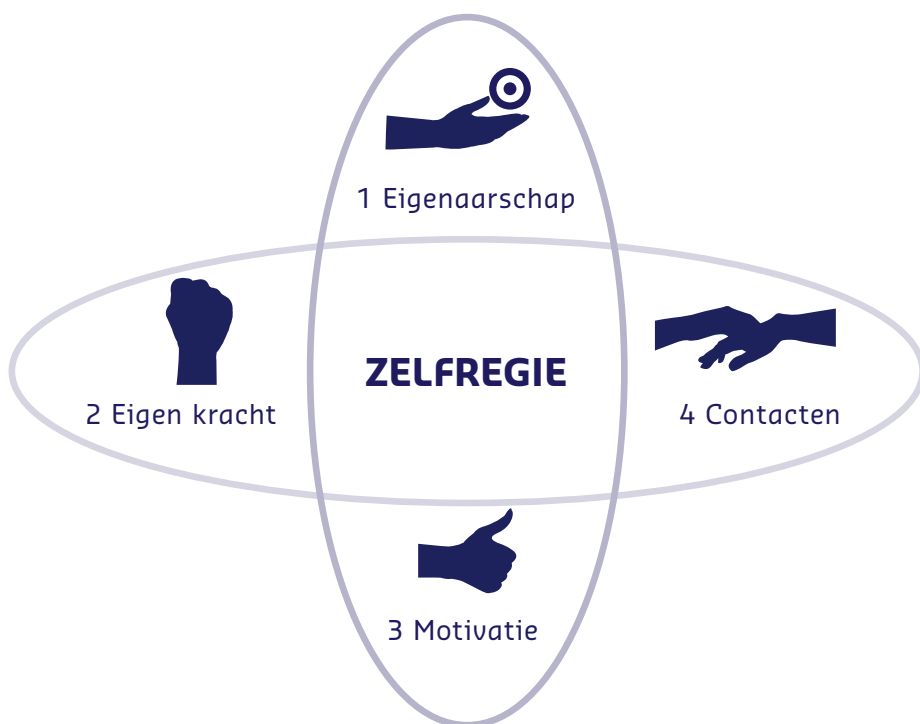
2. Wat betekent zelfregie voor de mensen die hulp vragen?

Zelfregie betekent voor een hulpvrager de erkenning dat je er mag zijn als mens. Het betekent ook: grip hebben op wat er gebeurt in het contact met een professional. In dit hoofdstuk wordt de betekenis van zelfregie voor hulpvragers uitgelegd aan de hand van vier elementen.

Zelfregie in vier elementen

In de zelfregietrainingen is zelfregie concreet gemaakt met behulp van vier elementen:

1. Eigenaarschap: een mens is eigenaar over zijn eigen leven en keuzes daarbinnen.
2. Eigen kracht: het vermogen om zelf te beslissen, bepaald door kennis, vaardigheden, zelfvertrouwen en handelingsruimte.
3. Motivatie: dat wat iemand motiveert, persoonlijke waarden, een goed leven in eigen ogen.
4. Contacten: iets betekenen voor anderen en andersom, plezier en zorgen delen.



Bij elk van de elementen is er een wisselwerking als het gaat om het contact met een professional.

1. Bij eigenaarschap gaat het om de ruimte die je als hulpvrager durft in te nemen én om de ruimte die je van de professional krijgt.
2. Bij eigen kracht gaat het om het vertrouwen in je eigen kunnen en de bevestiging en complimenten van de professional.
3. Bij motivatie gaat het om zelfkennis en durven dromen én om het openstaan van de professional voor je dromen.
4. Bij contacten gaat het om de betekenis die contacten voor jou hebben én ondersteuning van de professional bij het meer gebruik maken van die contacten.



Eigenaarschap, eerste element

Hulpvrager durft ruimte in te nemen

Wat is eigenaarschap?

Eigenaarschap is de kern van zelfregie. Elk mens is eigenaar van zijn eigen leven, elk mens heeft het recht om eigen keuzes te maken. Elk mens wil in de grond zelf beslissen, zelf zijn leven kleuren, hoe moeilijk dat soms ook is in onze complexe samenleving. Het gaat dus om zelf kiezen en zelf bepalen, wat iets anders is dan zelf doen.

Eigenaarschap gaat om wie je bent en hoe je jezelf ziet. Het raakt aan autonomie en identiteit. Autonomieverlies is een van de dingen die in processen van ouder worden (bij dementeren of verlies van fysieke gezondheid) als meest elementair wordt ervaren. Het roept de vraag op naar de grens van wat nog een leefbaar leven is. Het overnemen van de regie, hoe goed bedoeld ook, is dus niet niks. Het doet iets met mensen.

Eigenaarschap in het contact met een professional

De mate van eigenaarschap die een hulpvrager in het contact met de professional ervaart, is resultaat van een complexe wisselwerking tussen beide. Het gevoel van autonomie wordt deels bepaald door hoe een ander naar je kijkt en je tegemoet treedt. Als een ander het

gesprek met je aangaat vanuit vertrouwen in je oordeel en beslisvermogen, is het gemakkelijker om je autonoom op te stellen. Andersom geldt hetzelfde: als je een gesprek start vanuit een gevoel minderwaardig te zijn waardoor je geen autonomie en zelfvertrouwen uitstraalt, is het voor de ander moeilijker je vanuit vertrouwen tegemoet te treden. Kortom: vertrouwen geeft zelfvertrouwen, en zelfvertrouwen

*“Mensen verzetten zich niet tegen verandering, mensen verzetten zich als iemand probeert hen te veranderen.”
(Richard Beckhard)*

doet vertrouwen. Daarbij gaat het om houding, uitstraling, non-verbale communicatie en woordgebruik: hoe wordt een vraag gesteld en hoe wordt gereageerd op het antwoord?

Kwetsbaar en toch autonoom?

Mensen in een kwetsbare situatie voelen zich niet altijd even autonoom. Zeker vlak na tegenslag en verlies heb je soms het gevoel geen keuze meer te hebben, overgeleverd te zijn aan je situatie of beperking. Het vraagt enorm veel kracht en energie om dan het initiatief te behouden of na enige tijd weer terug te nemen. Dit roept vragen op over grenzen (zie kader).

Als professional vergt het creativiteit en geduld om toch te blijven zoeken naar mogelijkheden om aan te sluiten bij wat belangrijk is voor mensen.

Wat kunt u als professional doen?

- * Erken dat een beslissing belangrijk is voor mensen en dat het belangrijk is dat ze die zelf nemen.
- * Neem de tijd en gun iemand de tijd. Verwacht niet dat iemand binnen een uur beslist over wat zijn vraag, wens of doel is, laat staan over hoe de oplossing of ondersteuning eruit moet zien.
- * Verdeel het proces in kleine stappen en maak het zo behapbaar.
- * Zet samen de keuzemogelijkheden op een rij en bedenk de consequenties erbij.
- * Geef informatie die aansluit bij het besluitvormingsproces van de ander.
- * Houd vanuit professionele kennis en ervaring de veiligheid van de hulpvrager en omgeving in het oog.
- * Houd bewust het eigen oordeel buiten het gesprek en bevestig de ander vanuit oprecht vertrouwen in zijn (beslis)kracht, ook als de ander dat vertrouwen niet lijkt te hebben.
- * Accepteer de beslissing van de ander onvoorwaardelijk en stel de eigen ondersteuning in dienst van de uitvoering van die beslissing.

Inspiratiebronnen

- * Eigen Kracht-conferentie.
- * Motiverende gespreksvoering.

Dilemma

Hoezo niet de juiste beslissing?

Het doel van ondersteuning bij keuzeprocessen is niet dat zo snel mogelijk de juiste keuze gemaakt wordt of de juiste oplossing gekozen wordt. Doel is: een afgewogen beslisproces dat leidt tot een keuze die past bij de persoon en de situatie waarin hij op dat moment zit. Natuurlijk zijn er keuzes die in de ogen van vrijwel alle anderen niet zo handig zijn, bijvoorbeeld in het geval van verslavingsgedrag, geweld en schulden. Maar ook dan is de

enige die kan kiezen de persoon zelf. De hulpvrager bepaalt zelf wat op dat moment de beste keuze is, wat past bij wat belangrijk is. Je kan iemand wel beïnvloeden, maar uiteindelijk kiezen mensen toch zelf wat ze doen. Veel professionals kennen de ervaring dat iemand in het gesprek akkoord zegt te zijn met een bepaalde optie en uiteindelijk toch niet meewerkt. Autonomie is dus niet alleen een recht en een behoefte, het is ook een feit.

Zijn er grenzen aan zelfregie?

In de praktijk lukt het niet altijd om zelf te beslissen, ofwel door verminderde vaardigheden, ofwel door dat anderen geen ruimte en steun bieden. Dit roept vragen op over grenzen aan zelfregie. Zijn er mensen die het vermogen om te beslissen helemaal kwijt zijn? Zijn er mensen bij wie het beter is geen keuze voor te leggen, omdat het moeten kiezen alleen maar een belasting vormt of omdat ze een keuze zullen maken die schadelijk is voor henzelf of anderen? Zijn er grenzen aan autonomie?

*** Als het gevaar oplevert:**

Er zijn wel grenzen, maar die liggen vrij ver. Als een keuze gevaar oplevert voor de persoon of zijn omgeving, en iemand wil zijn keuze ondanks die wetenschap toch doorzetten, dan moet ingegrepen worden. In discussies over grenzen aan zelfregie worden vaak voorbeelden van crisissituaties genoemd: dreigende huisuitzetting, actuele geweldssituaties, een psychiatrische crisis. Een rechter kan in dit soort situaties bewindvoering, uithuisplaatsing, opname of detentie opleggen: flinke inperkingen van het zelfbeschikkingsrecht die dan ook niet zomaar ingezet worden. Zelfs in deze uitzonderlijke situaties behouden mensen het grootste deel van hun zelfbeschikkingsrecht. Ze houden de regie over het grootste deel van hun leven, met uitzondering van dat domein waarin dat recht hen is afgenomen: financiën, opvoeding, psychische behandeling of wonen.

*** Als iemand zelf geen beslissingen meer kan nemen:**

Andere situaties die op de grens van zelfregie zitten, gaan over mensen of doelgroepen die langdurig onvoldoende competenties (lijken te) hebben om zelf beslissingen te nemen of de regie te voeren. Iemand kan door omstandigheden het vermogen om te beslissen vergaand kwijt zijn, bijvoorbeeld bij psychiatrische problemen. Daarnaast zijn er mensen die hun keuzes niet (meer) kunnen overzien of kenbaar kunnen maken, zoals mensen met dementie en mensen met verstandelijke beperkingen.

Bij mensen met een psychische aandoening is een crisiskaart© een mooi instrument: in een periode dat het beter gaat opschrijven wat je wil op een moment dat je zelf geen beslissingen meer kan nemen. Bij mensen met een zware verstandelijke handicap is het mogelijk om door goed te observeren te achterhalen wat bij ze past. Bij mensen met dementie kan daarnaast met de familie besproken worden: wie is deze persoon en wat was belangrijk voor hem of haar voordat hij of zij ging dementeren?



Eigen kracht, tweede element

Hulpvrager vertrouwt op eigen kracht

Wat is eigen kracht?

Eigen kracht als element van zelfregie is het vermogen van mensen om zelf te beslissen, om het eigen leven vorm te geven. In de woorden van Lineke Verkooijen: de kracht, macht en competenties om over het eigen leven te beschikken. Dat vermogen wordt bepaald door bijvoorbeeld kennis, vaardigheden en zelfvertrouwen. Maar ook door de ruimte die je van je omgeving krijgt. Elk mens heeft dit vermogen, ook al lijkt het soms van niet en ook al voelt iemand die om hulp komt vragen dat zelf niet. De kunst is om de eigen kracht te (her)ontdekken.

Eigen kracht is niet statisch. Mensen leren voortdurend. Door gewoon te doen, te ervaren, te lezen en door scholing. Daarnaast kunnen mensen heel bewust oefenen en experimenteren met zelf beslissen en het vergroten van zelfvertrouwen en vaardigheden. Oefening baart kunst, ook bij het nemen van beslissingen. Het mag best een keer mis gaan, binnen de grenzen van de eigen veiligheid en die van anderen. Iets nieuws proberen, liefst met een sparring partner of coach, is een enorme kans om te leren en om de eigen (beslis)kracht en grenzen te en leren kennen en te vergroten/verleggen.

Wat kunt u als professional doen?

- * Vraag naar iemands talenten, naar hoe iemand eerder problemen heeft opgelost.
- * Erken het lijden. Mensen vragen niet voor niets om hulp. Ze komen bij u vanwege problemen, lijden, ernstige zorgen, omdat ze zelf niet meer weten hoe ze eruit kunnen komen. Erkenning voor het lijden geeft ruimte om de andere, positieve kant naar voren te brengen. Het een kan niet zonder het ander. "Dat is nogal wat. Wat goed dat je gekomen bent."
- * Toon vertrouwen in de eigen kracht en het beslisvermogen van de hulpvrager.
- * Help vaardigheden ontdekken en ondersteun mensen bij de groei van vaardigheden.
- * Benoem de keuzes die de hulpvrager al gemaakt heeft expliciet en geef complimenten.
- * Geef ruimte, moedig iemand aan om nieuwe dingen uit te proberen en te oefenen.

Inspiratiebronnen

- * Krachtgerichte benadering.
- * Drama- en winnaarsdriehoek.



Motivatie, derde element

Hulpvrager durft te dromen

Wat is motivatie?

Motivatie verwijst naar dat wat iemand motiveert of drijft in het leven. Het raakt sterk aan zingeving: wat geeft het leven zin of wat geeft jou zin in de dag, in het leven?

Wat is een goed leven in je eigen ogen?

Motivatie is een motor voor het kiezen voor verandering. Als je kan verwoorden wat je eigen waarden en drijfveren zijn, is het gemakkelijker om beslissingen te nemen, om keuzes te maken waar je echt achter staat. En om vervolgens te handelen in lijn met die eigen keuzes.

Mensen met wie het niet zo goed lijkt te gaan, lijken vaak nergens voor gemotiveerd. Ze zijn het perspectief kwijt. Uit onderzoek blijkt dat mensen altijd een motivatie hebben. Er is altijd iets in heden of verleden waar iemands ogen van gaan glimmen. Vraag is dus niet óf iemand gemotiveerd is, maar waarvóór iemand gemotiveerd is.

“Keep away from people who try to belittle your ambitions. Small people always do that, but the really great make you feel that you, too, can become great.” (Mark Twain)

Het vinden van je eigen motivatie, je drijfveren, geeft energie maar kan ook confronterend zijn, zeker als het niet zo goed gaat. Mensen die om hulp komen vragen, hebben vaak niet het leven waar ze van gedroomd hebben. Dan kan het pijn doen om die droom te benoemen. Er is dus moed, tijd en ondersteuning bij nodig.

Dromen bieden inspiratie, ruimte, plezier, hoop en perspectief, ook als ze niet haalbaar lijken. Er is altijd een kern of deel in de droom die wel haalbaar is.

Wat kunt u als professional doen?

- * Help om de motivatie naar boven te krijgen, bijvoorbeeld met behulp van de wondervraag of door te vragen naar mooie ervaringen in het heden of verleden.
- * Gun hulpvragers de tijd en sluit aan bij hun tempo. Stop zo nodig even als het te pijnlijk wordt.
- * Ga mee in de motivatie of droom van de hulpvrager, zonder oordeel, en ondersteun bij stappen in de richting van het realiseren van de gedroomde situatie.
- * Benoem het plezier dat u bij de hulpvrager ziet en verken dat verder.

Valkuil hierbij is dat u als professional de wens of motivatie gaat beoordelen. Dat u de moeizaam gevonden droom van de hulpvrager in de kiem smoort, bijvoorbeeld door

te zeggen dat die droom helaas niet haalbaar is. Dat doet u met de beste bedoelingen, namelijk om de ander de teleurstelling te besparen. Of omdat u wilt voorkomen dat de ander energie gaat steken in een plan of droom waarvan u bij voorbaat al denkt te weten dat het niet gaat lukken. Dan kan de ander weer opnieuw beginnen met het zoeken naar een droom die wel haalbaar is in uw ogen. Maar is het dan nog zijn eigen droom?

Inspiratiebronnen

- * Wondervraag.
- * Motiverende gespreksvoering.



Contacten, vierde element

Hulpvrager heeft contacten met betekenis

Wat is contact?

Contact met anderen is cruciaal voor mensen. Iets betekenen voor anderen, plezier en zorgen delen, elkaar praktische hulp bieden, samen dingen ondernemen. Maar ook: gezien worden, waardering krijgen en in interactie met anderen ontdekken wie je zelf bent en wat belangrijk voor je is. Je netwerk is een bron van kracht en steun. Aan de andere kant kunnen contacten ook benauwend of belemmerend werken.

Ook bij het nemen van beslissingen spelen anderen een rol. Veel mensen bespreken belangrijke beslissingen met nabije anderen. Niet om hen de beslissing te laten bepalen, maar om het eigen verhaal en de keuze te verwoorden en een ander perspectief te horen. En om te helpen de mogelijkheden te onderzoeken, inclusief de voors en tegens van die mogelijkheden.

Het gaat niet alleen om hulp vragen. Hulp bieden, van betekenis zijn voor anderen, is minstens zo belangrijk voor hoe stevig je in het leven staat. Met andere woorden: wederkerigheid van relaties is cruciaal. In de context van bezuinigingen wordt het netwerk vaak genoemd als bron van hulp die professionele, betaalde, hulp kan vervangen. Maar zo gemakkelijk ligt dat niet. Het is nogal wat om hulp te vragen aan mensen met wie je tot dan toe een hele andere vorm van contact hebt gehad. Door het vragen en accepteren van hulp kan de relatie veranderen: het voelt niet meer gelijkwaardig.

Vrijwel elk mens heeft contacten en het zijn er vaak meer dan je zelf denkt. De ervaringen met Eigen Kracht-conferenties, maar ook de ervaringen met het gezamenlijk in kaart brengen van het netwerk, bevestigen dit. Het kan ook gaan om oude contacten en niet-regelmatige contacten.

Verhalen

Een vrouw die het overzicht kwijt is

Een thuisbegeleider kwam bij een vrouw die het overzicht en het perspectief helemaal kwijt was. Ze zaten tegenover elkaar aan tafel. De vrouw met een wirwar aan papieren voor zich op tafel, de thuisbegeleider met een schrijfblok en een pen. De vrouw zei op een gegeven moment in het gesprek: "Dus ik moet het eerst het kinderdagverblijf bellen. Ik moet zorgen dat ik dat niet vergeet." De thuisbegeleider gaf haar haar pen en zei: "Misschien kunt u het opschrijven."

Een moeder

In een actualiteitenprogramma is een moeder aan het woord. Haar zoon heeft lange tijd geprobeerd te leven met zijn psychische beperking. Ze vertelt dat ze samen met hem naar zijn psychiater is gegaan. Ze zei tegen de psychiater: "Mijn zoon wil niet meer leven en ik kan met hem meevoelen." De reactie van de psychiater: "U identificeert zich teveel met de patiënt." De moeder: "Het is mijn zoon! Wat zou u doen als het uw zoon was?"

Een vorkheftruckchauffeur

Een man van dertig wordt begeleid in een activeringstraject. Zijn droom is vrachtwagenchauffeur worden. Zijn begeleider steunt hem. Eerste actie is dat de man gaat onderzoeken wat hij nodig heeft om vrachtwagenchauffeur te worden. Al snel komt hij erachter dat de opleiding een fiks theoretisch gedeelte over het vervoer van gevaarlijke stoffen bevat. Zijn conclusie is dat dat voor hem niet haalbaar is. Dit biedt ruimte om alternatieven te verkennen. Uiteindelijk verlegt de man het perspectief: hij gaat een opleiding tot vorkheftruckchauffeur volgen.

Een jonge vrouw in een GGZ-instelling

Een jonge vrouw in een gesloten verblijfsafdeling van een GGZ-instelling wil zelfstandig wonen. De wens wordt gezien als een teken dat het slecht gesteld is met haar ziekte-inzicht en niet als een normale gezonde wens voor een 22-jarige vrouw. Het beleid is erop gericht om haar aan de afdeling te hechten. De vrouw blijft zich verzetten en blijft aangeven dat ze zelfstandig wil wonen. Na een tijd krijgt zij een begeleider die haar serieus neemt in haar wens. Hij steunt haar bij het ondernemen van actie. Ze stort zich volledig op de woningmarkt. De kranten worden nageplozen, telefoonnummers worden opgeschreven, instanties worden gebeld. Parallel onderneemt de vrouw andere acties: ze neemt stapsgewijs meer verantwoordelijkheid voor het innemen van haar medicatie en regelt dat ze zelf kan koken. Uiteindelijk kan de vrouw terecht in een open rehabilitatieafdeling. Ze is erg blij met haar nieuwe woonsituatie. Ze krijgt een mooiere kamer en gaat wonen met mensen waar ze een betere aansluiting bij heeft.

(Gebaseerd op voorbeeld in methodebeschrijving Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen in de databank Effectieve Sociale Interventies.)

Wat kunt u als professional doen?

- * Heb oog voor de contacten van de hulpvrager en vraag naar de betekenis van die contacten voor de hulpvrager.
- * Breng samen het netwerk in kaart en kijk wat de wensen en mogelijkheden zijn voor uitbreiding, versterking en het benutten van de contacten.
- * Vraag niet alleen naar contacten die mogelijk ondersteuning kunnen bieden, maar ook naar mensen die op een andere manier belangrijk zijn. Bijvoorbeeld: op welke manier helpt de hulpvrager anderen?
- * Neem consequent de behoeften en wensen van de hulpvrager als uitgangspunt en niet uw eigen normen voor wat een goed netwerk is.

Inspiratiebronnen

- * Instrumenten voor het in kaart brengen van een netwerk.
- * Natuurlijk, een netwerk!
- * Eigen Kracht-conferentie.

3. Welke inspiratiebronnen zijn er bij het werken aan zelfregie?

Elke professional zoekt en leert op zijn eigen manier. Gelukkig is er een enorme rijkdom aan methoden, benaderingen, instrumenten en literatuur. Kijk hier voor inspiratiebronnen om aan de slag te gaan met zelfregie.

Zes methoden

Kijk voor een beschrijving van deze methoden in de databank effectieve sociale interventies: www.movisie.nl/effectieveinterventies.

Motiverende gespreksvoering

Motiverende gespreksvoering is een bewezen effectieve methode om mensen de voor hen juiste beslissingen te laten nemen op basis van hun drijfveren. Doel: hen motiveren

voor gedragsverandering. De methode bestaat uit een theoretisch kader, uitgangspunten voor de dialoog met mensen en concrete gesprekstechnieken. Het is een methode die naadloos past binnen principes als zelfregie, eigen kracht en de kanteling. Hoe ga je een zelfregieversterkende dialoog aan met mensen zodat ze gemotiveerd vanuit hun eigen kracht aan de slag gaan?

Eigen Kracht-conferenties

De Eigen Kracht-conferentie is een activerings- en besluitvormingsinstrument waarbij burgers samen met een zo groot mogelijke kring deelnemers uit hun eigen omgeving plannen bedenken om problemen op te lossen. Het doel? Burgers zeggenschap en regie laten houden over hun eigen leven, ook als er problemen zijn.

Het 8-fasenmodel

Het 8-fasenmodel is een methode om cliënten in de 24-uursvoorzieningen, begeleid wonen, ambulante woonbegeleiding, crisisopvang en vrouwenopvang te ondersteunen bij het doelgericht werken aan hun toekomst. Het betreft stapsgewijze individuele trajectbegeleiding waarbij met behulp van de leefgebiedenwijzer de hele situatie van de cliënt systematisch betrokken wordt en de vraag van de cliënt zelf centraal staat.

De Individuele Rehabilitatie Benadering

De Individuele Rehabilitatie Benadering helpt mensen met langdurige beperkingen beter te functioneren, zodat ze naar eigen tevredenheid kunnen wonen, werken, leren en sociale contacten onderhouden met zo min mogelijk professionele hulp. Mensen worden via gesprekken en andere activiteiten ondersteund bij het verkennen, kiezen, verkrijgen en behouden van hun eigen doelen.

Kwartiermaken

Kwartiermaken is een methode voor succesvolle integratie in de samenleving van mensen die op basis van kwetsbaarheid of een beperking met mechanismen van uitsluiting kampen. De aanpak is enerzijds gericht op het bevorderen van een samenleving waarin meer mogelijkheden voor hen ontstaan. Anderzijds onderzoekt een kwartiermaker met mensen uit de doelgroep hoe zij weer aan de samenleving kunnen deelnemen.

Natuurlijk, een netwerkcoach!

Natuurlijk, een netwerkcoach! is een methode om het netwerk van kwetsbare burgers te versterken en uit te breiden waardoor hun participatiemogelijkheden in de samenleving toenemen. De methode bestaat uit een 10-stappenplan dat de vrijwillige netwerkcoach samen met de cliënt doorloopt. Eerst worden de wensen van de cliënt en het huidige sociale netwerk in kaart gebracht. Vervolgens wordt samen gewerkt aan mogelijkheden om het netwerk uit te breiden. Uit praktijkervaringen blijkt dat deelnemers het gevoel hebben zelf de regie te behouden, dat zij geactiveerd worden en hun eigen kracht ontdekken.

Drie benaderingen

Presentiebenadering

Presentie is een praktijk waarbij de zorggever aandachtig en toegewijd is naar de ander. Zo leert de zorggever te zien wat er bij de ander op het spel staat, van verlangens tot angst. In aansluiting daarbij gaat de zorggever begrijpen wat er in zo'n situatie gedaan zou kunnen worden en wat de zorgverlener daarbij voor de ander kan betekenen. Wat gedaan kan worden, wordt vervolgens daadwerkelijk gedaan. Presentie is een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, praktische wijsheid en liefdevolle trouw. De presentiebenadering wordt gekenmerkt door het meelopen in de leefwereld en het 'in relatie staan' met de ander.

Appreciative Inquiry

Appreciative Inquiry, waarderend onderzoeken, is een nieuwe en fundamenteel andere manier van denken over het oplossen van problemen en veranderen van organisaties. Appreciative Inquiry richt zich niet op het analyseren van het probleem en het repareren van het defect maar op het zoeken naar en versterken van oplossingen die al bestaan. Daarbij speelt het vertellen van anekdotes over wat goed gaat een cruciale rol.

De krachtgerichte benadering

De krachtgerichte benadering gaat ervan uit dat alle mensen en omgevingen de capaciteit hebben om te leren, te groeien en te veranderen. Het is de taak van de hulpverlener om deze krachten samen met de cliënt op te sporen en te mobiliseren.

Drie instrumenten

Kijk voor deze en andere instrumenten in de Inventarisatie zelfregie (Brink e.a., 2011). Deze inventarisatie wordt regelmatig aangevuld.

De drama- en winnaarsdriehoek

In de dramadriehoek wordt ervan uit gegaan dat een mens tijdens gesprekken één (of meer) van de drie rollen kan vervullen: de aanklager, de redder of het slachtoffer. Het model kan worden gebruikt voor het analyseren van bijvoorbeeld discussies of meningsverschillen en is daarmee bij uitstek geschikt voor metacommunicatie. Het alternatief voor de dramadriehoek is de winnaarsdriehoek. Uitgangspunt van de winnaarsdriehoek is die van gelijkwaardigheid: ik ben oké en jij bent oké.

Wondervraag

De wondervraag vraagt de cliënt om in detail te beschrijven hoe zijn situatie zou zijn als er een wonder zou hebben geplaatst gevonden en als het probleem dat hij nu heeft zou zijn opgelost. De kracht van de vraag is dat de aandacht van de cliënt hiermee snel verschuift van het probleem naar de gewenste toekomst.

Crisiskaart©

Voor mensen met psychische aandoeningen die in bepaalde periodes, bijvoorbeeld bij psychoses of manische periodes, niet in staat zijn om zelf de regie te voeren, is er de crisiskaart©. De crisiskaart© is een samenvatting van het uitgebreide dossier waarin de cliënt voor hem/haar relevante informatie over een crisis kan opnemen. Het is de bedoeling dat de cliënt aan het dossier werkt op een moment dat hij helder voor ogen heeft wat er wel en niet wenselijk is in geval van een crisis. Hiermee kan voorkomen worden dat beslissingen worden genomen over de cliënt op een moment dat hij niet in staat is aan te geven wat er aan de hand is en wat daaraan zou moeten worden gedaan. Terwijl hij misschien vaker zo'n situatie heeft meegemaakt, of misschien wel met de eigen hulpverlener afspraken heeft lopen over de juiste aanpak (www.crisiskaart.nl).

Meer lezen

Brink, C., Lucassen, A. en Poll, A. (2011).
Inventarisatie zelfregie. Methoden voor professionals die werken met mensen in kwetsbare situaties. Utrecht: MOVISIE

Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie.* Utrecht: Lemma

Boevink, W. (2009). *Lijfsbehoud, levenskunst en lessen om van te leren.* HEE-gesch(r)ift. Utrecht: Trimbos-instituut

Dam, C. van en P. Vlaar, (2010).
Handreiking Professioneel Ondersteunen. Kwaliteitskenmerken van dienstverlening in de Wmo Versie 2.0. Utrecht: MOVISIE

Deth, A. van, H. Beltman en A. Poll (2012).
Aan het woord. Portretten van ervaringsdeskundigen. Utrecht: MOVISIE

Ewijk, H. van (2010).
Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd. Amsterdam: SWP

Freire, P. (1980).
Pedagogie van de onderdrukten. Baarn: In den Toren/Anthos-boeken

Grootoink, E., C. Akkermans, J. Brocaar, P. van Leeuwen-den Dekker (2010).
Zin werkt. Zingeving in de hulp aan dak- en thuislozen. Utrecht: MOVISIE, Hogeschool Utrecht en Bureau Akkermans

Jonker, A. (2010). *Zegt ú 't maar.* Hoogwoud: JonkersZorg

Kal, D. (2001). *Kwartiermaken. Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond.* Amsterdam: Boom

Kluft, M. (2011).
Zeg, bent ú misschien die nieuwe professional? Essay. Utrecht: MOVISIE

- Kwekkeboom, M.H.** (2010). *De verantwoordelijkheid van de mensen zelf: de (her)verdeling van de taken rond zorg en ondersteuning tussen overheid en burgers en de betekenis daarvan voor de professionele hulpverlening*. Openbare les, Hogeschool van Amsterdam
- Lans, J. van der** (2010). *Eropaf. De nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam: Atlas/Contact
- Linders, L.** (2010). *De betekenis van nabijheid*. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt. Den Haag: SdU
- Miller, W.R. en S. Rollnick** (2005). *Motiverende Gespreksvoering. Een Methode Om Mensen Voor Te Bereiden Op Verandering*. Gorinchem: Uitgeverij Ekklesia
- Peeters, P.H. en C. Cloin** (2012). *Onder het mom van zelfredzaamheid. Een journalistieke analyse van de nieuwe mantra in zorg en welzijn*. Eindhoven: Uitgeverij Pepijn
- Poll, A.** (2012). *Werken vanuit zelfregie: hoe pak ik dat aan?* Utrecht: MOVISIE
- Regenmortel, T. van** (2008). *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Oratie 21 november 2008, Eindhoven: Fontys Hogeschool Sociale Studies
- Scholte, M.** (2010). *Oude waarde in nieuwe tijden*. Over de kracht van maatschappelijk werk in de 21^e eeuw. Haarlem: Hogeschool INHOLLAND
- Steyaert, J. en Kwekkeboom M.H.** (2010). *Op zoek naar duurzame zorg*. Vitale coalities tussen formele en informele zorg. Utrecht: MOVISIE
- Verkooijen, L.** (2006). *Ondersteuning Eigen Regievoering & Vraaggestuurde Zorg*. Jutrijp: Verkooijen en Beima

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vijf actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, participatie en actief burgerschap, sociale zorg, huiselijk en seksueel geweld en gebiedsgericht werken. Onze ambitie is daadwerkelijk te investeren in een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Werken vanuit zelfregie: wat houdt het in? is een overzichtelijk boekje voor managers en professionals die meer willen weten over werken vanuit de eigen regie van de mensen die bij hen komen voor hulp of ondersteuning. Wat is zelfregie en wat houdt het in voor u als hulpverlener en voor de hulpvragers? De brochure geeft antwoord op deze vragen en besluit met inspirerende methoden, instrumenten en literatuur.

Dit boekje gaat vooral over het wát van zelfregie. Gelijktijdig verschijnt *Werken vanuit zelfregie: hoe pak ik dat aan?*