

Handig en slim: werken met persona's

Organisaties in het sociaal domein maken in toenemende mate gebruik van persona's: beschrijvingen van veelal kwetsbare groepen in de vorm van fictieve personen. Voordeel? Persona's maken de situatie van cliënten en inwoners concreet en inleefbaar. Een handige basis voor het ontwikkelen van effectief beleid.

Door: Marc Engberts

Persona Robin

'Ik ben Robin, 25 jaar en ik woon in Almere in een begeleid wonenproject met hulp op afroep. Ik heb een licht verstandelijke beperking maar dit zien andere mensen niet aan mij. Hierdoor overschatten mensen vaak wat ik wel en niet kan. (...) Ik krijg een Wajong-uitkering en een persoonsgebonden budget. Andere mensen zeggen dat ik wat schuw en onzeker overkom, maar dat komt omdat ik de kat uit de boom kijk.'



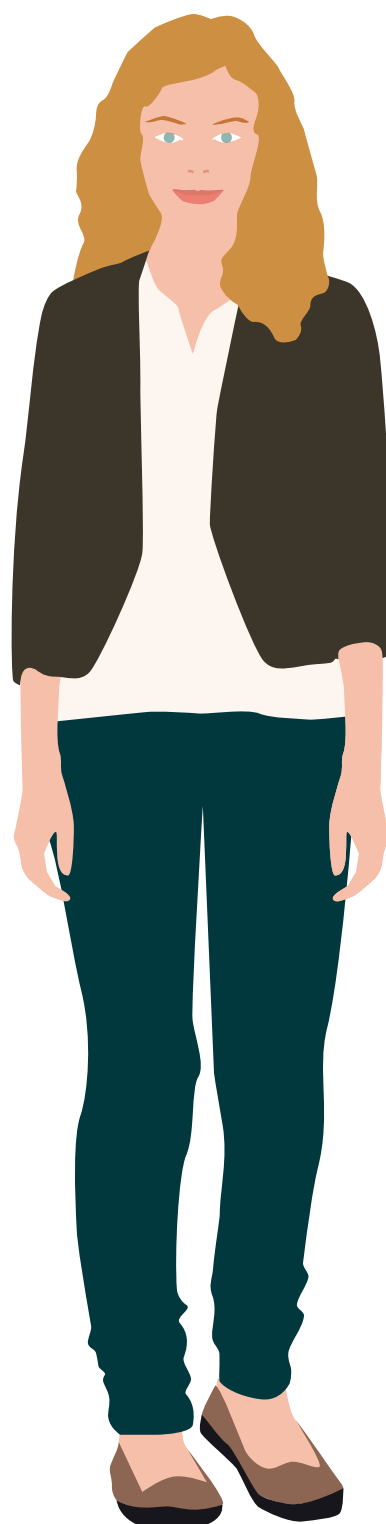
Een persona die goed in elkaar zit, vertegenwoordigt een hele groep

Robin is een van de vele persona's die Movisie de afgelopen jaren ontwikkelde. Movisie construeert ze in nauwe samenwerking met ervaringsdeskundigen. In het geval van Robin is samengewerkt met mensen met een licht verstandelijke beperking die in hun dagelijkse bestaan aangewezen zijn op zorg en ondersteuning van hun netwerk, instanties en professionals.

Waarom doet Movisie dit?

'Werken met persona's in het sociaal domein is een prachtige manier om de persoonlijke ervaringen van mensen in een verhaal te gieten. Dat verhaal laat zien met welke problemen zij kampen en hoe je hun leefsituatie kunt verbeteren', vertelt Anne Lucassen, adviseur cliëntenparticipatie en democratische vernieuwing bij Movisie. 'Als een persona goed in elkaar zit, dan vertegenwoordigt hij een hele groep. Mensen die meewerken aan een persona zeggen: 'Dat ben ik', zonder dat ze het zelf zijn. Persona's geven groepen die hulp en ondersteuning nodig hebben letterlijk een gezicht. En ze helpen professionals om te denken vanuit de leefwereld van de mensen in een kwetsbare positie.'

>>





Persona's kunnen op heel verschillende manieren worden benut

Ervaringskennis

Het maken van persona's is volgens Lucassen een slimme manier om de ervaringskennis van mensen te benutten. 'Ervaringsdeskundigen schuiven niet graag aan bij formele bijeenkomsten met professionals. In een veilige context, samen met andere ervaringsdeskundigen, zijn ze meestal graag bereid om hun persoonlijke verhaal te delen.' Door hun verhalen in de persona's te verwerken - zonder te sturen - ontstaat een sterk en authentiek beeld van hun problemen en mogelijkheden. Omdat

in de beschrijving ook de gedachten en gevoelens een plek krijgen, bieden persona's een betrouwbare blik in hun binnenwereld.

Toepassingen

Persona's kunnen op zeer verschillende manieren worden benut. Zo zijn ze een handig hulpmiddel in het gesprek tussen Wmo-raden en gemeenten: aan de hand van persona's kunnen ze beleid toetsen en aanpassen. Een creatieve toepassing is het organiseren van een toneelstuk waarin acteurs de rol van persona's vertolken (zie kader over Persona Piet). Het is ook een aansprekende manier om thema's onder de aandacht te brengen van professionals in zorg en welzijn. Bijvoorbeeld huiselijk geweld, vormen van uitsluiting of bijvoorbeeld participatieversterking. Movisie zet persona's ook in bij e-learning. Die gaan over uiteenlopende thema's: van intercultureel vakmanschap tot ondersteuning aan biculturele LHBT's (zie kader over Jaimy).

Persona's van jongeren

Movisie ontwikkelt steeds vaker persona's voor en met samenwerkingspartners. Zo doet Movisie mee aan het programma 'Aanpak 16-27'. Vanuit dat programma zijn allerlei pilots opgezet gericht op het versoepelen van de overgang van school naar werk en van thuis (zitten) naar werk/opleiding. In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid maakt Movisie met jongeren in een kwetsbare positie zestien persona's. Zo wordt de diversiteit van de groep kwetsbare jongeren zichtbaar. De bedoeling is om met die persona's jongeren te mobiliseren en hun betrokkenheid bij die pilots te vergroten.

Meer informatie over de persona-methodiek: movisie.nl onder andere: movisie.nl/tool-persona

Zelf met persona's aan de slag? movisie.nl/wmo-persona

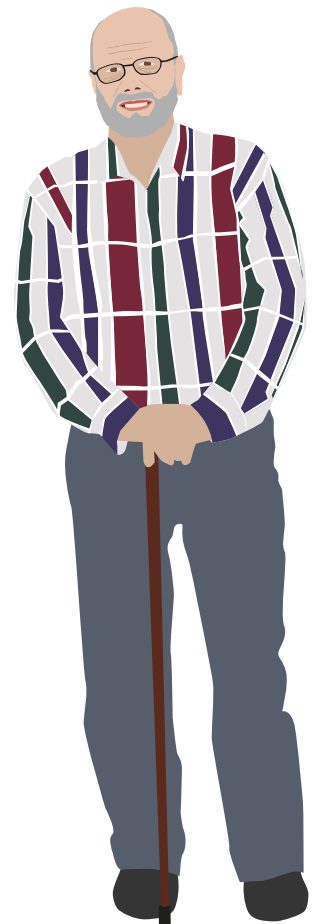
Piet (72) Parkinsonpatiënt

Piet is 72 en woont al veertig jaar met zijn vrouw in een eengezinswoning in Ootmarsum. 'Ik heb een zoon van 39, die ook in Ootmarsum woont en een dochter van 37. Ons contact is heel goed. Mijn zoon heeft twee prachtige kinderen: een van vier en een van zeven. Op mijn 56ste kreeg ik de diagnose Parkinson. Die ziekte heeft mijn leven veranderd. Ik moet geregeld naar het ziekenhuis en omdat het rijden steeds slechter gaat, ben ik voor de langere afstanden afhankelijk van anderen. Als mijn vrouw niet kan, brengt een van mijn broers of zussen mij. Die wonen allemaal in deze regio.'

Toepassing

Piet is een van de persona's die Movisie ontwikkelde voor Agora, een landelijke organisatie die zich inzet voor mensen met een levensbedreigende aandoening of kwetsbaarheid en voor hun naasten. Agora zet persona's als Piet in om het bewustzijn te vergroten in de zorg en het sociaal domein. Bijvoorbeeld tijdens een bijeenkomst in het Parkinson Café of workshops met verpleegkundigen. Sandrina Sangers, beleidsadviseur bij Agora, merkt dat de persona's een prachtige gespreksopener zijn. Door Piet in te brengen, spreken mensen zich makkelijker uit over persoonlijke thema's zoals het levenseinde. Zo worden zorgverleners zich bewust van vragen die Piet en zijn vrouw hebben op psychosociaal en zingevingsgebied, onderdelen van palliatieve zorg.

Agora heeft Piet en enkele andere persona's ook ingezet in 'mantelzorgmonologen', een educatieve theatervoorstelling waarin acteurs de rol van verschillende persona's vertolken. Het verhaal van Piet maakt onder andere duidelijk hoe groot de druk op mantelzorgers vaak is. Zorgverleners of medewerkers van gemeenten krijgen door die mantelzorgmonologen een spiegel voorgehouden. Bijvoorbeeld: een uitspraak als 'Zorg goed voor jezelf' is niet bepaald op zijn plaats als je dat tegen een zwaarbelaste mantelzorgers zegt.



Jaimy (18) bicultureel en transgender

Jaimy is aangemeld bij schuldhulpverlening omdat zij een huurachterstand heeft. In een gesprek komt de professional erachter dat zij pas 18 jaar is en niet meer thuis woont, omdat haar ouders haar transgender-zijn niet accepteren. Ze is op straat gezet. Het lukt haar niet om baantjes vast te houden en vanwege haar leeftijd komt ze niet meer in aanmerking voor jeugdzorg. Praten over waar Jaimy haar geld aan uitgeeft, ligt gevoelig. Het is belangrijk dat een hulpverlener sensitief kan omgaan met Jaimy's transgendergevoelens en met haar behoefte zich mooi te kleden. Maar ook met wat haar culturele en etnische achtergrond betekent voor haar transgendergevoelens.

Toepassing

Jaimy is een van de drie persona's in de e-learning 'Coming In', een onlinetraining voor professionals en vrijwilligers in zorg en welzijn of vrijwilligers bij belangenorganisaties. Jaimy's situatie en ervaring laten onder andere zien dat een coming-out bij mensen met een biculturele achtergrond en LHBT-gevoelens ingewikkeld kan zijn. Vaak zijn ze daardoor voorzichtiger in het uiten van hun gevoelens en komen ze minder snel - of helemaal niet - uit de kast. De e-learning maakt duidelijk dat sociale professionals niet moeten aansturen op 'uit de kast komen', maar de nadruk moeten leggen op zelfacceptatie, je goed voelen om wie je bent: coming-in, in plaats van coming-out.



Tess (17) uithuisgeplaatst

Mijn naam is Tess en ik ben 17 jaar oud. Ik volg de mbo-opleiding Maatschappelijke Zorg, omdat ik later graag andere mensen wil helpen. In het weekend en op koopavond werk ik achter de kassa bij Kruidvat en twee keer in de week volg ik groepslessen op de sportschool. Sinds anderhalf jaar woon ik in een fasehuis van de jeugdzorg. In het laatste jaar van de basisschool verloor mijn vader zijn baan. Hij raakte verslaafd aan alcohol en maakte vaak ruzie met mijn moeder. Door alle problemen thuis ging het slecht op school en kreeg ik verkeerde vrienden. Mijn ouders gingen scheiden en mijn moeder kreeg financiële problemen. De ambulante vrijwillige zorg die ik kreeg hielp niet. De situatie werd alleen maar slechter. Op mijn twaalfde ben ik met een ondertoezichtstelling uit huis geplaatst.

Toepassing

Movisie gebruikt persona's zoals Tess onder andere in bijeenkomsten over participatiebevordering van mensen die een steuntje in de rug nodig hebben. Professionals leren aan de hand van deze persona's denken vanuit het perspectief van cliënten. Wat vinden die zelf? Hoe kijken zij naar hun situatie en wat zijn hun doelen als het gaat om participeren? Een benadering die veel effectiever is dan te denken vanuit wetten en regels. Een extra hulpmiddel bij deze reflectiesessies is het zogeheten Participatiewiel Samenspel XXL, een door Movisie ontwikkelde werksessie voor integrale participatiebevordering. Professionals en beleidsmakers kunnen met behulp van dit Participatiewiel werken vanuit wat mensen belangrijk vinden en wat hun doelen zijn, in plaats van te redeneren vanuit wetten en regels. Alle leefgebieden, zoals gezondheid, sociale contacten, (betaald) werk en dagbesteding zijn in het wiel meegenomen.

