

NOTITIE VRAAGGESTUURD VRAAGVERHELDEREN

Deze notitie is tot stand gekomen op verzoek van Stichting VraagWijzer Nederland en geschreven door Trees van Gennip van de Stichting Vrije Levensloop Academie naar aanleiding van de workshop op het VNG congres over 'Kantelen in de Wmo' van 24 juni 2010.

Inleiding

Vraaggestuurd vraagverhelderen vraagt in onze visie een kanteling in denken, kijken en handelen. Trees van Gennip maakt deel uit van het netwerk van de Vrije Levensloop Academie (SVLA). De SVLA is een kennis en adviesnetwerk. Zij ontwikkelt visie, instrumenten en methoden, die mensen en organisaties helpen de vaak sluimerende mogelijkheden tot communicatieve zelfsturing aan te boren. Communicatieve zelfsturing blijkt een effectieve werkstijl te zijn om verbetering en verandering op verschillende niveaus in gang te zetten en positieve kwaliteiten te behouden. Ook voor de functie van Vraagverheldering in het kader van Wmo is de achterliggende visie een effectieve bron om de kanteling naar vraag gestuurd een vraag te verhelderen tot stand te brengen. De onderstaande tekst is de onderlegger van de workshop op het VNG congres van 24 juni 2010. Eerst gaan we in op de handelingsprincipes (hoofdstuk 1), om vervolgens kort aan te geven hoe deze principes concreet kunnen worden uitgewerkt voor de praktijk van de Vraaggestuurde Vraagverheldering (hoofdstuk 2).

1. DRIE HANDELINGSPRINCIPES

De kanteling volgt drie handelingsprincipes:

- *Focus op de kracht van mensen*
Van 'oplossen voor' naar 'meedenken met'.
Denken in mogelijkheden" geldt in alle levensfasen, beeldvorming rond ouderen.
- *Communicatie en zelfsturing als werkstijl*
Breed kijken en handelen. Dit thema wordt gevoed door de levensloopbenadering.
- *Aandacht voor een kansrijke omgeving*
Van zelfredzaamheid naar samen redzaam.
Werken aan een Gouden Driehoek.

1.1 Focus op de kracht van mensen is het centrale handelingsprincipe

Geïnspireerd door de achterliggende filosofie van de ontwikkeling van de Wet maatschappelijke ondersteuning: versterking van zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid komen wij tot het eerste handelingsprincipe: focus op eigen kracht. Het doel is dat de burgers op eigen benen staan, gebruikmakend van de hulpbronnen, die zij aantreffen in hun eigen sociale omgeving of kunnen inkopen. Dit alles met het uiteindelijke oogmerk: meetellen, meedoen en erbij horen.

De prestatievelden van de Wmo zijn voor het veld van welzijn te bundelen in drie pijlers: dienstverlening, ondersteuning van de regiefunctie en omgevingssteun.

Welzijn

Dienstverlening	Ondersteuning Regiefunctie	Omgevingssteun
	Diepte transformatie Omgaan met bestaansvragen	Betekenisvol contact Netwerken met zin
	Groei in regie	Erkent, stimuleert en ondersteunt regie
Advies Informatie Diensten, maaltijd Algemene voorzieningen Accommodaties Indicatiestelling	Informatie en advies zoeken Diensten benutten	Zorg/mantelzorg Diensten: vervoer administratie e.d.

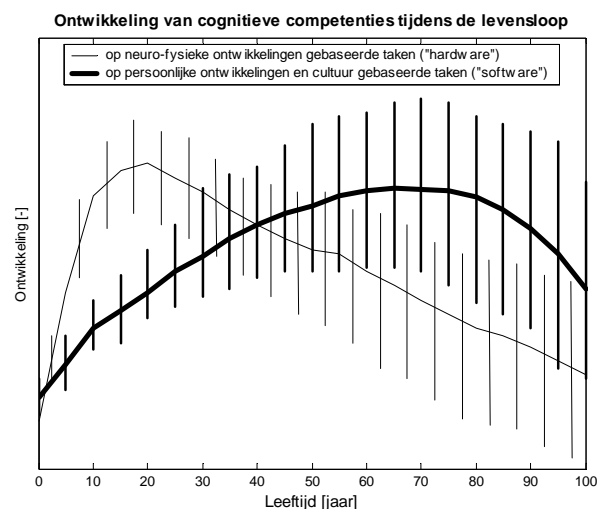
Met ondersteuning van een van deze drie velden wil de Wmo bereiken dat mensen bij de inrichting van hun leven kunnen delen in welzijn. In de praktijk zijn acties uit de linker en rechterkolom behulpzaam voor het werk in de middelste kolom en zal de begeleiding vaak schakelen tussen de drie soorten acties.

Voor het werk van het verhelderen van de vraag en het oplossen van een probleem stellen we het mobiliseren en faciliteren van de regiefunctie centraal. Daar ligt de focus. Dit vraagt een professionele inzet die er meer op gericht is om als medestander bij het verhelderen van de vraag en bij het vinden van een 'oplossingsroute' te opereren dan om direct concreet oplossingen aan te bieden. Het proces van Vraaggestuurde Vraagverheldering is een proces van de cliënt, dat de hulpverlener, de vraagwijzer consulent of loketmedewerker ondersteunt. Het proces zelf biedt voor alle partijen natuurlijk ook het nodige inzicht in de situatie.

Denken in mogelijkheden en niet in beperkingen

Begin met te denken in mogelijkheden. Dat biedt meer stimulans voor het aanspreken van de eigen stuurkracht en inzet. Deze stelling geldt voor alle levensfasen. Ontwikkeling van sturing op welbevinden houdt niet op bij 50 of 60 jaar en evenmin bij 70. Integendeel. Voor de SVLA is het volgende een belangrijke motor en inspiratiebron.

De gerontologen Baltes en Petzold hebben in de jaren negentig onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van competenties van mensen gedurende hun levensloop. In hun bevindingen spreken zij over twee ontwikkelingslijnen: de lijn waarop de (neuro) fysieke competenties ontwikkeld kunnen worden en de lijn waar de op persoonlijke ontwikkelingen en cultuur gebaseerde competenties zich ontwikkelen. Men noemt het ook wel de hardware en de software' van een mens.



Baltes en zijn collega's constateren dat:

- De neuro-fysieke lijn al na - gemiddeld - het 25-ste jaar afneemt (zie topprestaties in de sport).
- De tweede lijn (de ervaringslijn) toeneemt vanaf - gemiddeld - het 40-ste levensjaar en kan doorgroeien tot -gemiddeld- het 75-ste levensjaar; daarna kan ook deze lijn afnemen. Vanaf gemiddeld 40 jaar is de mens meer en meer in staat zijn dagelijkse leven te sturen vanuit zijn eigen, met vallen en opstaan, verworven kennis.
- Er is een grote bandbreedte, een grote variatie in de mate waarin iemand 'boven in de lijn zit', tijdig en blijvend investeren is van belang. De bandbreedte neemt ook toe.

Twee punten zijn voor het werken aan welbevinden belangrijk.

- Het denken in psychosociale mogelijkheden i.p.v. uit te gaan van fysieke beperkingen ook al lopen deze mogelijkheden terug.
- De grote marge in de bandbreedte betekent dat mensen bij het ouder worden unieke worden en vraagt duidelijk om persoonsgericht te kijken en niet in collectieve beelden te denken.

Dus er is meer mogelijk dan we vaak denken; tegelijk moet je oog hebben voor de persoonlijke unieke situatie en soms grote verschillen!

1.2 Communicatie en zelfsturing als werkstijl

Het tweede handelingsprincipe heeft te maken met de vraag: hoe doe je dat, de kracht van een cliënt aan bod laten komen?

Het begrippenpaar Communicatie en Zelfsturing brengt ons bij een werkstijl, die er op gericht is de mogelijkheden bij de cliënt te mobiliseren om zijn echte vraag te verwoorden en om die eigen kwaliteiten en mogelijkheden in zijn omgeving te hervinden of uit te vinden, die hem helpen zijn eigen welbevinden op peil te brengen c.q. te bewaken.

Zelfsturing heeft te maken met het sturende vermogen om een situatie te ontwerpen en te realiseren die past bij de innerlijke ambitie 'wie ik in wezen ben en wil worden' daarbij aangestuurd door het kompas van de 'stille kennis'. Dan bevind ik mij wel. *Communicatie* staat voor de dialoog. Zelfsturing en communicatie zijn in een beweging aan elkaar gekoppeld. Het gaat om een proces van uitvinden en creëren in uitwisseling met de omgeving: bedenkend, schurend, toetsend en bijschavend. We zoeken te leren met en van anderen om het eigen en het gezamenlijk welbevinden te bewaken, te herstellen en daarbij mogelijk tot nieuw denken over een situatie en nieuw gedrag te komen.

Het bewaken van het eigen welbevinden

Wat betekent dit? Het bewaken van het eigen welbevinden is een natuurlijke prioriteit in ieders bestaan. Welbevinden staat voor een goed gevoel over jezelf hebben. We zeggen ook wel: "ik steek lekker in mijn vel". Als de omgeving voldoende aanknopingspunten biedt en je doet daar ook wat mee, functioneert iemand als persoon. Hij geeft zin aan zijn leven en ervaart zin in zijn contacten en in wat hij meemaakt.

Op het moment dat een persoon, (c.q. een groep) een beter bestaan voor ogen heeft of op het moment dat er iets schort aan zijn bestaan, hij mogelijk verlies aan levensperspectief ervaart, gaat de persoon in kwestie meer of minder bewust en gericht op zoek: Hij vraagt zich af: 'waar sta ik nu?' en 'waar wil ik heen?'. Of bij verstoring: 'hoe krijg ik hier grip op, hoe geef ik hier richting aan?', 'Wie was ik, wie ben ik en waar zit mijn kracht?' Bij wie kan ik terecht met mijn vragen, op wie kan ik rekenen? Kortom hij

zoekt, doet wat goed is om zijn eigen welbevinden te bewaken, te hervinden en zich te handhaven in het leven van alledag. Zo snel en rechtlijnig als het hier staat geschreven, gaat het zekerniet altijd; soms lukt het nauwelijks of helemaal niet. Juist dan heeft men de steun van een luisterend oor, een gesprekspartner nodig.

Bron voor zelfsturing

De eigen 'Interne ambitie': waardoor wordt deze zoektocht van mensen gericht? Hoe weet je nu wat jou goed doet? "Ieder mens is uniek" is een vertrouwde uitdrukking. De cultuurfilosoof Arnold Cornelis voegt daaraan toe: iedere mens voert een uniek verborgen programma uit. Iedere mens heeft een interne logica van strevingen en ambities om dat te doen wat hem goed doet en te herkennen wat voor hem een bedreiging vormt.

Stille kennis: we spreken in dit verband van het voelend brein (Damasio). Weten wat goed voor je is, waar je goed in bent en welke je zwakke plekken zijn, zien waar je bedreigingen ervaart of welke omgeving een kans biedt, ontdek je en leer je gaandeweg, tijdens je levensloop. Daar komt de voeding voor het bewaken van je welbevinden vandaan. Daar ligt de bron van waaruit de persoon in kwestie de eigenaar van zijn vraag en de eigenaar van de zoektocht en van de 'uit te vinden' oplossing kan zijn en worden. Het is de ervaringskennis over onze sterke en zwakke kanten en over de kansen en bedreigingen in de omgeving. Deze kennis gaat ook over ons levensthema: 'waar ga je voor', wat maakt voor mij de dag de moeite waard.

We noemen deze ervaringskennis de 'stille kennis'. Het is niet de geprotocolleerde kennis die je in een beroep meekrijgt, ook niet de wetenschappelijke kennis die neergeslagen wordt in rapporten e.d. Het is de persoonsgebonden informatie over het verloop van iemands leven; hoe jij het geklaard hebt tot nu toe en waar je steeds weer moeite mee hebt en hoe je daarmee ook verder kunt komen. Het gaat daarbij nadrukkelijk ook of zelfs juist om de betekenis die gebeurtenissen voor mensen hebben; wat het iemand doet. Stille kennis heeft alles te maken met het ontwikkelen en ervaren van identiteit en stuurkracht, het is de eigen psychosociale bagage. Het kennen van en kunnen reflecteren op je interne ambities, je mogelijkheden en beperkingen, daarover met je omgeving kunnen praten, hoort allemaal tot de bagage, die je nodig hebt in tijden van verandering, crisis, conflict. Zo is je stille kennis *de bron van zelfsturing om de rol van eigenaar van het verloop van je leven, van je welbevinden te kunnen vervullen.*

Iedere mens heeft dergelijke ervaringskennis voorhanden, niet altijd bewust. In het dagelijkse leven vallen mensen spontaan terug op deze kennisbron, als op een automatische piloot. Op het moment dat zich veranderingen, uitdagingen of problemen voordoen, is het wenselijk om de kennis over jezelf en je mogelijkheden expliciet te verwoorden en gericht aan te boren. Je stille kennis naar boven halen kan helpen je kracht weer te ervaren en de wens en wil te voeden om de weg te zoeken naar een verbetering in je situatie.

Samenvattend: Betekenis voor de werkstijl

De cliënt heeft de rol van eigenaar van vraag en oplossing(route). De hulpverlener vervult de rol van 'facilitator' en coauteur in dit (leer) proces van de klant. Het is aan de professional om de 'communicatieve ruimte' voor de zelfsturing van de cliënt present te stellen. Het is een rol van inzicht en kracht genereren. Uiteraard in samenspel met de twee andere zuilen van het welzijn: dienstverlening en omgevingssteun

Door de professional wordt de meerwaarde van deze werkwijze zo verwoord: "Het gesprek heeft een waarde op zich en werkt prikkelend. Men kijkt naar de cliënt in zijn geheel en het gesprek gaat snel diep. Mogelijkheid tot meer werken op maat; het is een goede basis voor een persoonlijk welzijnsplan". De klant verwoordt het zo: "We kunnen en willen kiezen" en "Dit ben ik en ik kan het vertellen".

Breed kijken en handelen

Om de vraag en de kracht van een cliënt goed te verstaan is het wenselijk en nodig breed te kijken en te luisteren; niet alleen naar de vraag achter de vraag. Maar naar de *persoon achter de vraag*. Je richt je aandacht dus breder dan de concrete vraag zoals die naar voren wordt gebracht en de oplossing die jij al in je koffertje hebt. Het gaat niet allereerst om de vraag wat jou te doen staat, zelfs nog niet over de vraag wat hem of haar te doen staat, maar over de vraag: waar schort het aan en waarom en hoezo mist iemand de greep op zijn situatie.

Waarop richten wij dan onze aandacht? Geïnspireerd door de *levensloopbenadering* richten wij onze aandacht op de volgende vier dimensies:

- Levenslijn en de rode draad
- De breedte van de Levensdomeinen
- De persoon en zijn omgeving
- Emoties en verlieservaringen

Het zijn de aspecten van de concrete persoon achter de vraag, zoals zijn leven gaande weg gestalte heeft gekregen.

Stel je deze vier dimensies voor als de vier zijden van een kijkdoos: bodem, 2x opzij en boven. Het is een geheel; de vier zijden horen bij elkaar en hebben betekenis voor elkaar. De persoon / cliënt als eigenaar staat in het midden, met zijn competenties voor C&Z.

Op de bodem tekenen we de lengte van zijn leven en de zgn. 'stille kennis', op de zijpanelen aan de ene kant de breedte van alle levensdomeinen en daar tegenover specifiek het samenspel persoon – omgeving. De bovenkant vertelt ons over emotie en verlieservaring. Een blik in de kijkdoos geeft integraal zicht op de persoon achter de vraag. Je leert kijken 'in het systeem', waarom het zo gelopen is als het gegaan is en waar nu de kansen liggen om weer richting groei te komen. Je mag a.h.w. meekijken achter de coulissen! Je hebt de aandacht voor het hele systeem continu aanstaan als een soort radar. Licht er een lampje op een van de dimensies op dan vraagt deze verdere exploratie en mogelijk doorverwijzing naar het vlechtwerkoverleg.

Korte toelichting op de levenslijn en de levensdomeinen

Levenslijn en de rode draad

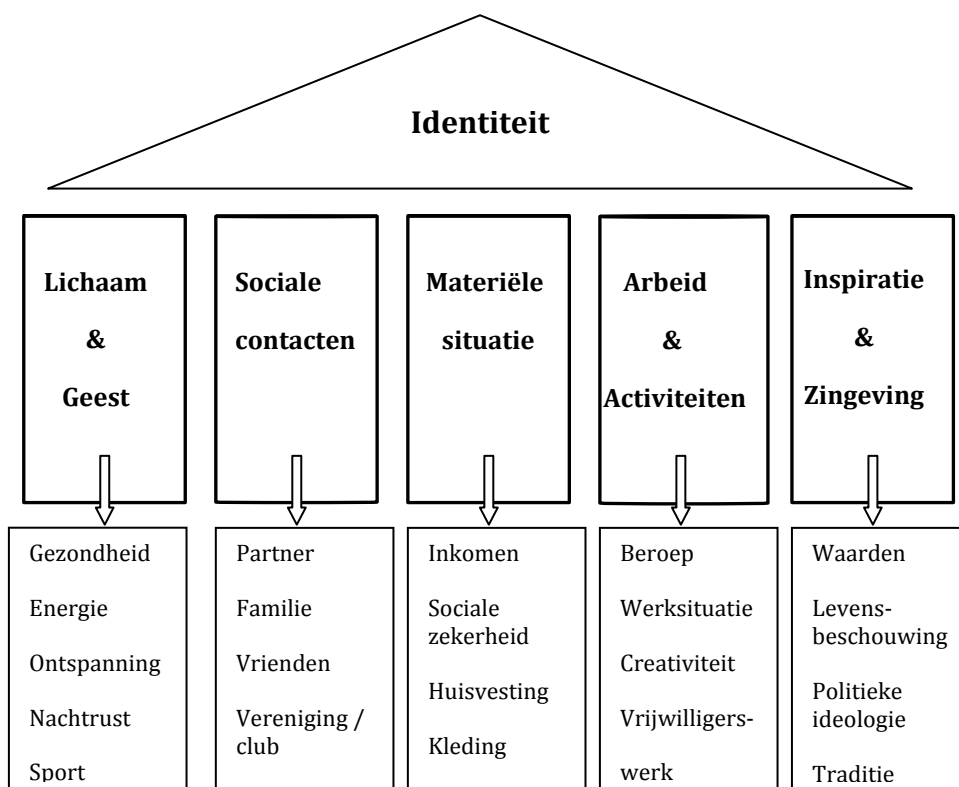
Wij zijn zelf het materiaal voor de inrichting van ons dagelijks leven en geven daar gaandeweg inhoud en vorm aan. Zo ontwikkelen zich lijnen in ons leven die doorlopen, maar ook kunnen doodlopen (Schroots; van Gennip en Houben). Terugkijkend kun je een rode draad herkennen. Deze rode draad laat ons vooral zien hoe wij op 'opvallende' momenten, in positieve en negatieve zin, zijn omgegaan met gebeurtenissen, welke rol we zelf speelden, wie erbij waren, waar de vreugde en het verdriet mee te maken hadden. We krijgen daarmee zicht op de thema's, die ons daarbij hebben geleid. We herkennen een lijn in ons doen en laten die iets zegt over onze kracht en onze zwakte, in gelukkige en in moeilijke tijden.

De breedte van de levensdomeinen

Onze stille kennis en het vorm geven aan je leven zijn geen abstracties. Wie je bent, wat je beoogt, waar je voor gaat, geef je vorm in je dagelijks leven op vijf concrete domeinen. (Petzold).

Deze domeinen vormen als het ware de *pijlers van onze identiteit*. Je kunt het geheel van de domeinen voortstellen als een huis van de identiteit; de domeinen schragen je identiteit.

'Het huis van de identiteit'



Bron: van Gennip en Houben, 2005; van Gennip 2009.

In een positieve situatie zijn ze ieder op zich en onderling in balans. Het belang van domeinen kan variëren met de levensfase, naar de persoon die het betreft en de context waarin iemand opgroeide.

Bij de betekenis van de domeinen gaat het niet alleen om de vormgeving uitgedrukt in feiten (een huis van x ton), maar nog meer om wat een bepaalde invulling op een domein voor iemand betekent. Dat geeft ook zicht op de emoties die opdoemen als er verstoring optreedt. Dus de diepte in termen van beleving telt zwaar mee voor de ervaring om in balans te zijn.

Uit balans

De domeinen zijn ook onderling met elkaar verbonden. En afhankelijk van de focus in jouw aandacht kan een domein als drager van het 'gebouw' getekend worden.

Door veranderingen, verlies op een van de domeinen wordt de balans verstoord. Gaat een pijler krimpen dan heeft dat effect op het hele gebouw van de identiteit. Het is daarom altijd

van belang uit te vinden *op welk levensdomein* een probleem speelt voor de klant en wat dit voor hem nu betekent en hoe dit domein in deze situatie zich verhoudt tot de andere domeinen.

Vervolgens is het de kunst om de balans weer te herstellen: binnen het betreffende domein of door compensatie via het aanspreken van een ander domein of door het bijstellen van de ambitie.

1.3 Aandacht voor een kansrijke omgeving

Het derde handelingsprincipe is gekoppeld aan het belang van een kansrijke omgeving voor de cliënt. Welke omgeving kan hem steunen in de situatie waar hij voor staat? Van zelfredzaamheid naar *samen redzaam!*

Een voor de hand liggende medespeler in het veld van de cliënt is zijn gesprekspartner, de professional die hij om ondersteuning heeft gevraagd. Maar ook zijn eigen leef- en werkomgeving kunnen van invloed en betekenis zijn. Ook deze leefomgeving (een deel ervan) vormt een belangrijke medespeler in het proces van de cliënt om van vraag naar perspectief en oplossing te komen. Zo zien we drie partijen die in het veld van handelen bij elkaar moeten komen en in hun onderlinge communicatie over en weer een "Gouden driehoek" vormen. (SVLA, 2008, red. Andreoli e.a.). Het is zaak de drie partijen te (h)erkennen naar hun betekenis voor het zoek- en leerproces waar de klant voor staat.

Samenvattend: betekenis van breed kijken voor het handelen

Het kijken en handelen worden behalve door de werkstijl van C&Z ook gericht door de brede aandacht voor de persoon achter de vraag ten gunste van Integrale vraagverheldering, het mobiliseren van de eigen kracht en het benoemen van de kansrijke omgeving.

In een WELZIJNSCAN kun je de inzichten in de drie dimensies van de lengte van de levensloop, de breedte levensdomeinen en het krachtenveld persoon- omgeving vastleggen. Het gaat om een analyse in termen kracht en zwakte van de persoon en mogelijkheden en bedreigingen van de kant van de omgeving te koppelen met de verschillende levensdomeinen. Dit levert een zogenaamde SWOT analyse op. SWOT staat voor Strength, Weakness, Opportunities, Threats.

2. DE HANDELINGSPRINCIPES EN DE PRAKTIJK VAN INTEGRALE VRAAGVERHELDERING

Bij de introductie van de handelingsprincipes komen regelmatig deze vragen terug: kan dit altijd en meteen en alles? Het antwoord is nee. In de praktijk schakelen we steeds heen en terug tussen verschillende werkwijzen, tussen er zijn voor in de vorm van presentie, direct op het nu aansluiten door een functioneringsgerichte benadering, ondersteunen door dienstverlening, activeren en interveniëren op eigen werkzaamheid, omgevingssteun organiseren of een bepaalde vorm van 'bemoeizorg' aanbieden. De kunst is om de juiste ingang te vinden voor dat moment en van daaruit te starten.

Van krimp naar groei

De kunst is om het uitgangspunt te vinden op de lijn van krimp naar groei. Want het lukt niet altijd om het welbevinden op orde te houden. Soms lijkt er meer kans op krimp dan op groei. Een groeiscenario kent kansen aan de kant van de persoon zelf, zo heeft hij bv.

zelfvertrouwen en kan problemen oplossen. Hij kent zelf sociale vaardigheden en ervaart zijn omgeving als een 'opknapper'. Dit alles betekent kansen voor groei van psychosociale vermogens ten gunste van het omgaan met veranderingen en breuken in het leven, leidend tot positieve transformaties.

Bij een krimpscenario komt men juist tekort aan kwaliteiten om je te hervaten. Men gaat eerder uitdagingen uit de weg en heeft moeite met veranderingen. In de praktijk van het welzijnswerk gaat het vaak om kwetsbare mensen en zal vooral de overgang van een dreigend krimpscenario naar een lonkend -groeiscenario aan de orde zijn

Bij een gericht uitnodigend en bevestigend handelen van de professional liggen er kansen om dit tijt te keren. Het is aan de professional om het proces te ondersteunen bij de klant om de eigen kracht en mogelijkheden weer in beeld te krijgen en als eigen te ervaren.

Deze kracht is niet altijd meteen in beeld en ook niet altijd direct aan te spreken of te versterken. De juiste ingang vinden en het schakelen tussen verschillende handelingsmogelijkheden blijven van essentieel belang.

De vertaalslag van de handelingsprincipes naar de praktijk raakt aan drie aspecten

1. De rol van de professional, een persoonlijke coach
2. Vaardigheden van counseling
3. Een proces van overgang en verandering

2.1 De persoonlijke coach

In het veld tussen krimp en groei staat de cliënt en daar sta je dus ook als professional *Medestander in een gezamenlijke zoektocht.*

Professional en cliënt gaan samen aan de slag in de zoektocht naar het punt waar het echt aan schort en wat men zou willen en zelf zou kunnen aanpakken. Zo werk je eraan dat de klant zijn greep op de inrichting van zijn dagelijkse leven weet te vergroten en te herstellen. Het is een zoektocht en een leerproces, waarin het gesprek zelf het leermoment vormt. De taak van de professional is: tot reflectie brengen door behulpzaam te zijn bij het 'boven de situatie tillen' van de beleving. Hierbij maakt hij gebruik van de eigen stille kennis van de cliënt.

Communicatie en zelfsturing, als werkstijl

Wees je ervan bewust dat stuurvermogen niet altijd een direct grijpbaar en te vormen gedrag is en je daarop meteen kunt inzetten. Het betekent aan de andere kant ook niet dat in een situatie waarin veel gepasseerd is in het leven, men verlies heeft geleden en daarmee niet gemakkelijk in het reine komt een activerende persoonsgerichte inzet niet in beeld kan komen.

Het gesprek helpt de klant te concluderen waar de pijn, het gemis zit en wat men anders zou willen. Het gesprek nodigt ook uit om waar nodig steun te vragen en aan te nemen.

2.2 Vaardigheden van counseling

Om de rol van persoonlijke coach waar te maken gaan we te rade bij vaardigheden uit de praktijk van counseling, met als basisvaardigheid 'spiegelen'.(van Gennip 2009; Egan 2004/2008).

Een aantal centrale vaardigheden voor de fase van Vraagverheldering (Van Gennip 2009)

- *Vertrouwen geven en creëren.* Het gaat erom "de ander te laten zijn" en 'er te zijn voor'. Door deze vorm van presentie kan de behoefte zichzelf articuleren (Baart).
- *Luistervaardigheid en het creëren van een narratief klimaat.* Luistervaardigheid wordt ontplooid in het gesprek zelf. De professional biedt de communicatieve ruimte zo aan, dat de ander verhalen vertellend, zichzelf maximaal ter sprake kan brengen. Het leidt tot het vertellen van het levensverhaal. De cliënt herkent zichzelf en de hulpverlener krijgt zicht op de persoon achter het verhaal.
- *Empathie*
Empathie is niet gelijk aan sympathie. Empathie steunt op waarnemen wat de ander bezig houdt en wat hij daaraan beleeft en empathie houdt in: overbrengen, teruggeven van de waarneming. Dit bevordert dat de ander voelt dat hij gehoord wordt en dat hij gestimuleerd wordt om verder zijn verhaal te doen; het brengt de cliënt tot zelfexploratie.
Het houdt ook in dat *emotionele blokkades* zichtbaar mogen worden. Zij kunnen andere kwaliteiten blokkeren om een stap vooruit te zetten. Deze emoties in beeld krijgen en laten nestelen, steunt voor een groot deel op de vaardigheid van empathie.
In de fase van Nadere vraagverheldering krijgen deze vaardigheden meer accent
- *Actief luisteren en Feedback geven*
In beschrijvende zin weerspiegelt de hulpverlener wat de ander doet of zegt; hij doet dit in specifieke termen en niet evaluatief. Hij onthoudt zich van beoordelingen. Je deelt de boodschap die jij hoort interactief. "Klopt het wat ik hoor?". Dit leidt tot het ervaren van een gedeeld veld van actie. In dat veld ga je samen aan de slag.
- *Uitdagen tot wensen en willen.*
Uitdagen kan gebeuren door het stellen van verder reikende vragen en even los te denken van de situatie die nu zo knelt. Een andere insteek is het aan de orde stellen van discrepanties in het gesprek (het bekende: "ja, maar..") of in gedrag.
- *Monitoren*
Het is ook van belang om regelmatig te toetsen en bij te houden of de klant een positief of negatief gevoel ervaart m.b.t. de voortgang van het gesprek en het zoekproces waar het om gaat. En of ook hij opgaat in de actie waarmee je samen bezig bent. Toets dus of jullie in het gesprek op dezelfde lijn zitten en de klant in 'flow 'is. (Csikszentmihalyi)

2.3 Een proces van overgang en verandering

Cliënt en professional doorlopen een zoek- en leerproces vanuit deze vragen: wat is er aan de hand, wat is dan een beter perspectief en hoe krijg ik dat alles voor elkaar (Van Gennip, 2009).

Voor de fase van Integrale Vraagverheldering zijn deze drie stappen van belang:

a. Contact en "contract"

- Je wordt bondgenoot en medestander.
- Gevoel van urgentie van de cliënt is behouden.
- Eerste inzicht bij de professional in vraag en persoon van de cliënt

b. Nadere verheldering vraag en borging emotie

- Inzicht in de situatie in het nu: wat gaat mis of ontbreekt. Waarom kan cliënt de weg vooruit niet vinden
- Borging van de emotie/zodat men er voorbij kan kijken

c. Van probleem naar perspectief

- De blik vooruit richten; beweging
- De cliënt geeft woorden aan wat er nu niet is en kan het punt waar het om gaat onder ogen zien; concreet gevoel van urgentie blijft bestaan of dient zich aan.
- Een aangrijpingspunt vinden om op een hoger niveau met perspectief zelf en in zijn netwerk aan de slag te gaan. Clint wil ermee aan de slag en vat moed.

Afrondend

De ervaring van werkers in de praktijk is positief. Zoals de medewerker van de indicatiestelling voor aanvragen 'voorzieningen gehandicapten het verwoordde:

"Ik heb nu twee ogen op steeltjes: een blijft natuurlijk kijken naar de mogelijkheden van de aanvraag van de klant binnen de regelgeving en wettelijke kaders. Met het andere oog probeer ik te zien waar het bij deze klant echt om gaat. Dat vraagt wel een bepaalde manier van het gesprek voeren. Het heeft wel zijn meerwaarde. We komen tot een conclusie, waar de klant ook naar eigen idee, het meest bij gebaat is en daar ook zelf achterstaat. En voor verdere vragen breng ik de klant in bij het vlechtwerkoverleg". (Bron: Wmo pilot IJsselmonde- Rotterdam).

Daarnaast zijn er nog voldoende gespreksthemata's, die nu niet aan de orde konden komen. Zoals: "lastige gesprekken, hoe doe ik dat?" omgaan met weerstand en het omgaan met en verstaan van emotie als een belangenbehartiger. Daarnaast vraagt deze werkwijze ook aandacht van de werkorganisatie, het werkproces, de registratie en overdracht naar derden. Het zijn alle zeer reële aandachtspunten voor de uitvoering. Net zo als de variatie in de doelgroep. De vraag wat je probeert te bereiken wordt immers medebepaald door het type klant en door externe factoren. Ook dit punt vraagt de juiste afweging. (van Gennip 2009).

Tot besluit twee stellingen

- Bij ieder Wmo loket, smal of breed, solistisch of in een samenwerkingsverband is er sprake van een integrale vraaggestuurde benadering.
- In het gesprek is de rol van de professional: ondersteuner zijn in de vraagverheldering door de cliënt zelf.

Trees van Gennip is partner in het netwerk van de SVLA en trainer van de training 'integrale vraagverheldering'.

Trees van Gennip heeft de tekst uit de notitie uitgebreid beschreven in haar boek 'Het handwerk van de levensloop'. ISBN 9789088500374. Neem voor concrete vragen en overleg contact op met trees@vrijelevensloopacademie.nl.

De Stichting Vrije Levensloop Academie (SVLA) heeft een aantal instrumenten en werkwijzen ontwikkeld om mensen te ondersteunen bij het benoemen van hun vraag en het inzetten van hun eigen stuurkracht voor de inrichting van hun (dagelijkse) leven, waaronder de trainingsmodule 'integrale vraagverheldering'. Men kan voor diverse producten terecht, zoals het Persoonsgerichte Tweegesprek; Breed handelen en kijken in het kader van de Wmo; Inzoomen op emoties; Voorkomen van eenzaamheid; 75+ en levenskunst; Ontwerp je eigen inspirerend toekomstbeeld; Een train de trainer module voor Mantelzorgsteunpunten. Voor nadere informatie: www.vrijelevensloopacademie.nl.

BIJLAGE LITERATUUR

Andreoli, P. (2001) *Het actuele welbevinden, baken voor de zorg- en welzijnssector*. Geron 3(4), 60-68. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Baart, A. (2003) *Een theorie van de presentie*. Utrecht: LEMMA.

Baltes, P.B. & Mayer, K.U. (Eds.). 1999. *The Berlin aging study*. Cambridge: Cambridge University Press.

Beke, G.A.H. (2005). *Reisgids levenskunst. Vier trektochten*. Rotterdam: Beke & Netwerk.

Bohlmeijer, E. (2007b). *De verhalen die we leven. Narratieve psychologie als methode*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Cornelis, A. (1998, achtste druk). *Logica van het Gevoel. Filosofie van de Stabiliteitslagen in de Cultuur als Nesteling der Emoties*. Amsterdam/Brussel/Middelburg: Stichting Essence.

Cornelis, A. (1999). *De vertraagde tijd*. Amsterdam/Brussel/Middelburg: Stichting Essence

Csikszentmihalyi, M. (1996). *Creativity: Flow and the Psychology of Discovery and Invention*. New York: Harper Collins.

Csikszentmihalyi, M. (1999) *Flow. Psychologie van de optimale ervaring*. Amsterdam: Boom.

Damasio, A. (2003/2004). *Het gelijk van Spinoza. Vreugde, verdriet en het voelende brein*. Amsterdam: Uitgeverij Wereldbibliotheek bv.

Deelgemeente IJsselmonde. (2008). *Wel zijn of niet zijn, dat is de vraag; de IJsselmondse kadernota Welzijn*. Rotterdam 9 oktober 2008.

Dijn, H. de (2004). *Tout va bien dans le meilleur des mondes*. In: Willems M. *Angst, Moed en Verbeelding*. Amsterdam: BR&T Productions.

Egan, G. (1998, zesde druk). *Deskundig hulpverleners. Een model, vaardigheden en methoden*. Assen: Koninklijke van Gorcum BV

Egan, G. (2004, achtste gewijzigde druk). *Deskundig hulpverleners. Een model, methoden en vaardigheden*. Assen: Koninklijke van Gorcum B.V.

Gallagher, W. (1994) *How we become what we are*. American Public Media

Geld, A.M.C. van der (1998). *Counseling in theorie en praktijk*. Antwerpen/Den Bosch: Benelux Universitair Centrum.

Geld, A.M.C. van der (1998). *Psychologie. Algemene vraagstukken*. Antwerpen/Den Bosch: Benelux Universitair Centrum.

Geld, A.M.C., van der 2005. *Balans in ons leven? Wegwijzer in levenskunst en geluk*. Tiel: Lannoo nv.

Gennip, T. van (2002). *Ouderen willen gekend worden*. Rapportage project "Communicatie en Zelfsturing". Rotterdam: Platform Zorg & Welzijn Centrum.

Gennip, T. van (2006). De kracht van welbevinden, een doorlopende lijn van levenskunst. Slotconferentie: *De kracht van ouderen*. Cosbo Amsterdam.

Gennip, T. van & Houben, P. (2005). *Werken aan welbevinden; het persoonsgerichte Tweegesprek stap voor stap*. Rotterdam: Stichting Vrije Levensloopacademie.

Gennip, T. van (2009). *Het handwerk van de levensloop. Bouwen aan loopbaan en persoonlijk welbevinden*. SWP Amsterdam

Hellinger, B. (1998). *De verborgen dynamiek van familiebanden*. Bloemendaal: Altamira-Becht.

Hortulanus, R., Machielse, A. & Meeuwssen, L. (2003) *Sociaal Isolement in Nederland*. Den Haag: Elsevier overheid.

Houben, P.P.J., Graveland, I.I. e.a. (1997). *Inspirerende toekomstbeelden en zingevingopties Voor 45 plussers*. Amsterdam: STG/VU.

Houben, P. (2009). *Interactief Levensloopbeleid*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Kahn, R. & Antonucci, T. (1980) *Convoys over the life course: Attachment, roles, and social support*. New York Academic Press

Kempen, G.I. (2005). Dagelijks functioneren en gevoelens van competentie en controle. *Observaties en mogelijkheden voor zelfmanagementinterventies*. Invitational conference

NIZW. Maastricht: Universiteit van Maastricht.

Knipscheer, C.P.M. (1998). *Ouder worden als niemandsland*. Amsterdam: Vrije Universiteit.

Lange, Fr. de (2007, 2008). *De mythe van het voltooide leven. Over de oude dag van morgen*. Zoetermeer: Meinema

Lange, Fr. de (2009) *Met mij moet ik het doen. Het dictaat van de zelfverbetering* Trouw, 7 Februari.

Mink, F.B. de (2000). *Vragen vangen*. Nederlands Tijdschrift voor bedrijfsopleidingen. December, 33-47

NIJS, P. (1995). *De luister van het luisteren*. Herent: Peeters.

Penninx, K. (2005b). Empowerment van kwetsbare mensen. Thuis in de buurt. In: *Werken aan maatschappelijke ondersteuning, een handreiking voor sociale professionals*. 19-43 en 43-85. Utrecht: Lemma.

Petzold, H. (1994). *Kreative Persönlichkeitsdiagnostik durch Mediengestützte. Techniken in der Integrativen Therapie und Beratung*. In: *Integrative Therapie*, nr. 4, 340-391.

Plaats, J.J. van der (2006). *Levenskunst bij wankel(end) evenwicht*. Symposium VDZ Nederland. Rotterdam: Stichting Vrije Levensloopacademie.

Prickarts. (2007). *Functioneringsgerichte rehabilitatie; de cliënt als persoon centraal in de kansrijke omgeving*. Nijmegen: Loekx.

Schroots, J.J.F. (Red.) 2002. *Handboek Psychologie van de Volwassen Ontwikkeling & Veroudering*. Assen: Koninklijke van Gorcum, BV.

Sociaal Cultureel Planbureau (2001). *Overzicht risicofactoren van beperkingen ouder worden*. Den Haag: SCP

Sociaal Cultureel Planbureau (2004). *In het zicht van de toekomst*. Den Haag: SCP

Stichting IJsselwijs. (2009). *Handboek VitaliteitsWijzer*. Rotterdam/IJsselmonde: Stichting IJsselwijs.

SVLA. Red. Andreoli, P., Gennip, T. van. & Pannevis, M. (Red). (2008). *Midlife Resourcing. Behoud van 45+-talent*. Rotterdam: Stichting Vrije levensloop Academie.

Vilans. (2008). *Digitale werkboek levensloopbenadering voor het welzijnswerk ouderen*.

Utrecht: Vilans. www.vilans.nl/levensloopbenadering/www.vrijelevensloopacademie.nl

CONTACTGEGEVENS

	Stichting VraagWijzer Nederland	Stichting Vrije Levensloop Academie
postadres	Hoofdstraat 1-3 2351 AA Leiderdorp	Oostmaaslaan 177 3063 AT Rotterdam
telefoon	071 - 542 98 63	010 – 435 43 54
e-mail	vraagwijzer@vraagwijzer.nl	info@vrijelevensloopacademie.nl
website	www.vraagwijzer.nl	www.vrijelevensloopacademie.nl