

RELATIE-
GERICHTE
BEGELEIDING

BARBARA BUIJTEN

uitgeverij
coutinho

Relatiegerichte begeleiding

Als iedereen elkaar beter zou aanvoelen hoefde geen mens ooit zoek te raken.

(Uit: *Vaslav*, Arthur Japin, 2010)

Voor M.

Relatiegerichte begeleiding

Barbara Buijten

uitgeverij | C
coutinho

bussum 2021

Docentenmateriaal

Voor docenten is bij dit boek een handreiking beschikbaar. De docentenhandreiking is aan te vragen via www.coutinho.nl.

www.coutinho.nl/reflectiekaarten

Bij dit boek is een set reflectiekaarten beschikbaar. Je kunt deze downloaden via www.coutinho.nl/reflectiekaarten.

© 2017 Uitgeverij Coutinho bv

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor de readerregeling kan men zich wenden tot Stichting UvO (Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, www.stichting-uvo.nl). Voor het gebruik van auteursrechtelijk beschermd materiaal in knipselkranten dient men contact op te nemen met Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, www.stichting-pro.nl).

Eerste druk 2017, derde oplage 2021

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Omslag: Ronald Boiten, Amersfoort

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN 978 90 469 0547 0

NUR 752

Voorwoord

De afgelopen vijftien jaar heb ik mij verdiept in het intermenselijke contact en heb ik onderzocht hoe een verbinding met de ander tot stand gebracht kan worden. Mijn interesse in het contact manifesteerde zich in eerste instantie in mijn eigen begeleidingspraktijk. Ik heb hierin het contact maken geoefend en ermee geëxperimenteerd, maar ik heb vooral gereflecteerd op ervaringen, zowel die van mezelf als die van anderen.

Uit de vele gesprekken die ik met anderen heb gevoerd over het maken van contact, heb ik ontdekt dat een 'goed contact' vooral een gevoelsbeleving is. Het gaat in bijna alle gevallen om een beleving van zich gewaardeerd voelen en gehoord worden. Veel mensen zullen dit beamen. Maar hoe komt het dat iedereen dit zo goed begrijpt en het juist niet-gewaardeerd en niet-begrepen voelen van de cliënt toch zo vaak een belemmering dreigt te zijn voor een goed contact?

Dit tegenstrijdige gegeven maakt dat ik geïnteresseerd ben geraakt in wat nu precies de ingrediënten zijn voor een goed contact. Wat maakt nu dat er een contact ontstaat dat door beiden wordt gewaardeerd? En hoe komt het dat het contact ineens kan veranderen?

In de vele titels die geschreven zijn over methodisch werken en gesprekstechnieken binnen de begeleidingspraktijk wordt gesproken over een zorgvuldige contactopbouw in het begeleidingsproces. Er zijn echter maar weinig boeken waarin staat hoe je dit vormgeeft en welke aspecten hier van jezelf een rol in spelen. Hoe werkt een wisselwerking? Wat zegt het contact met de ander? En wat zegt het over jezelf? Daar gaat dit boek over.

In het boek zijn de inzichten en gestelde vragen niet origineel. Er wordt geen nieuwe zienswijze of theorie gepresenteerd, maar er wordt je gevraagd op-nieuw naar het contact met de ander te kijken.

In verband met vernieuwingen binnen de organisatie van zorg en welzijn is dit een centrale vraag die zowel voor de organisatie, jou als begeleider en de cliënt veel zou kunnen opleveren.

In het contact met de ander is veel te leren en dat zal in ons leven ook wel zo blijven. Dat geldt ook voor mijzelf. Ik ben geraakt door het werk van Carl Rogers, Alfred Benjamin, Andries Baart en door zorgerthici als Martha Nuss-

baum en Joan Tronto. Mijn uitgangspunten zijn gevormd door mijn eigen contacten en begeleidingservaringen. Hierbij heeft de geschreven literatuur mij geholpen om te ontdekken welke vorm van contact bij mij past. Ik hoop dat dit boek een dergelijk doel voor de lezer kan dienen: een inspiratie te zijn om te onderzoeken wat bij je past en niet automatisch te doen wat je wordt opgedragen.

Soms is er geen contact (meer) mogelijk. Dan zijn werelden van elkaar afgescheiden, worden bedoelingen van elkaar niet begrepen, of wordt het contact bedreigd. Maar ook dat geeft stof tot nadenken en geeft aanwijzingen over menselijke drijfveren, verlangens en competenties.

Als eerste dank ik Uitgeverij Coutinho en Michel van de Graaf voor hun vertrouwen in het idee en de wil tot uitgave van het boek. Ik dank Theo Hoek, docent en supervisor aan de opleiding Social Work van Hogeschool Inholland in Amsterdam. Theo is als meeleezer en ondersteuner van grote betekenis geweest tijdens het schrijven van de hoofdstukken.

Graag wil ik Mirjam Schippers bedanken voor het meedenken en het in contact brengen met de uitgever. Verder dank aan mijn lieve kinderen Indira Huliselan en Noah Huliselan voor hun geduld en hun meeleven tijdens het schrijfproces.

Ik dank verder vele anderen, studenten, collega's, vrienden en kennissen voor de actieve medewerking aan de gesprekken over het boek en voor de support tijdens het schrijven en de afronding.

Ik draag het boek op aan Chiara de Graaff, moeder en inspirator en voor mij de oorsprong van het begeleidingskundige werk waarin ik mij door de jaren heen heb kunnen ontwikkelen. Mijn dank is groot.

Barbara Buijten
Najaar 2016

Inhoud

	Inleiding	11
1	Relatiegericht werken in de begeleiding	17
1.1	Kwaliteiten van de begeleider	18
1.2	Contact maken	20
1.3	Eigen inbreng bij begeleiden	22
1.4	Waarom zoeken mensen ondersteuning?	25
1.5	Voorwaarden voor effectieve begeleiding	26
1.6	Effectieve methoden van begeleiding	28
1.7	Moeilijkheden in het begeleiden en ondersteunen	32
2	Relatie opbouwen	33
2.1	Begeleiders- en cliëntkenmerken	34
2.2	Rolverdeling in de relatie	37
2.3	Betrokkenheid met de cliënt	39
2.4	Begrip voor de cliënt	42
2.5	Vertrouwen en veiligheid creëren	44
2.6	De relatie effectief onderhouden	45
2.7	Omgaan met moeilijkheden in de relatie	46
3	Onderzoekende houding	51
3.1	Kenmerken van een onderzoekende houding	51
3.2	Aspecten van persoonlijkheid	53
3.3	Zelfonderzoek doen	58
3.4	Zelfreflectie en bewustwording	63
3.5	Een onderzoekende houding in de relatie met de cliënt	67
3.6	Moeilijkheden bij zelfonderzoek	69

4	Relatiegerichte communicatie	71
4.1	Watzlawicks model van communicatie	71
4.2	De relatie bevorderen in de communicatie	75
4.3	Moeilijkheden en hindernissen in de relatiegerichte communicatie	82
5	Empathisch luisteren en zorgvuldig kijken	91
5.1	Empathisch luisteren	91
5.2	Authentiek zijn	93
5.3	Omgaan met emoties	95
5.4	Afstemmen	97
5.5	Zorgvuldig kijken	100
5.6	Reflectief werken	103
5.7	Moeilijkheden in het echt luisteren	107
6	Open vragen en doorvragen	113
6.1	De functie van open vragen	113
6.2	Open vragen stellen	118
6.3	Culturele aspecten in de vraagstelling	122
6.4	Doorvragen	124
6.5	Moeilijkheden in de vraagstelling	125
7	Herformuleren en samenvatten	129
7.1	De functie van herformuleren	129
7.2	Herformuleren, hoe doe je dat?	131
7.3	Samenvatten	134
7.4	Helpende tips in het herformuleren en samenvatten	137
7.5	Moeilijkheden in het herformuleren en samenvatten	139

8	Waarden in de relatiegerichte begeleiding	141
8.1	Wat zijn waarden?	141
8.2	Waarden van de begeleider	142
8.3	Dilemma's	143
8.4	Ethische codes	147
8.5	Ethische overwegingen	148
8.6	Waarden van de cliënt	151
8.7	Moeilijkheden in het hanteren van waarden	153
9	Motiveren in de relatiegerichte begeleiding	155
9.1	Motivatie	155
9.2	Redenen voor verandering	156
9.3	Motiverende factoren	159
9.4	De wil	161
9.5	Doelen bereiken	163
9.6	Effectief motiveren	164
9.7	Moeilijkheden in het motiveren	165
10	Het cultureel bewustzijn in de relatiegerichte begeleiding	169
10.1	Wat is cultuur?	169
10.2	Culturele verscheidenheid	171
10.3	Discriminatie	176
10.4	Omgaan met culturele verschillen	178
10.5	Moeilijkheden in omgaan met diversiteit	182
	Afsluiting	185
	Bronnen	187
	Register	193
	Over de auteur	199

Inleiding

Wanneer heb je iemand echt geholpen? Veel mensen geven aan dat ze zich geholpen voelen wanneer er echt contact heeft plaatsgevonden; je kunt dan spreken van een ‘relatie’ tussen cliënt en begeleider. Een goede relatie kan niet ontstaan zonder dat de begeleider zichzelf inbrengt in het contact. Uit veel cliënttevredenheidsonderzoeken komt naar voren dat cliënten het meest gebaat zijn bij een warme, begripvolle en betrokken begeleiding.

Dit boek gaat over relatiegerichte begeleiding: er zijn talloze overdenkingen te vinden die aanwijzingen geven voor het aangaan van een goede relatie. Het uitgangspunt hierbij is dat de persoon van de begeleider een grote rol speelt in de communicatie: pas wanneer de persoon van de begeleider meedoet in het gesprek, kan er menselijk en echt contact ontstaan tussen begeleider en cliënt. Goede hulpverlening kan ontstaan als er een basis is van vertrouwen, pas dan zal de cliënt zich durven uiten en kan een aanzet tot verandering ontstaan. Door dit boek te lezen en de oefeningen te doen zal je leren hoe je zo’n vertrouwelijk contact kunt creëren in de begeleiding.

Deze visie op begeleiden gedijt het beste wanneer de mogelijkheid bestaat om een langdurige relatie op te bouwen. In het huidige maatschappelijke klimaat is hier niet altijd ruimte voor. Toch is het ook in kortdurende begeleidingscontacten essentieel om je als begeleider te richten op de relatie met de cliënt.

Veel organisaties zitten op dit moment in een spagaat. Aan de ene kant is er zorg op maat nodig, aan de andere kant moet deze zorg zo min mogelijk kosten. Er moeten in korte tijd resultaten worden geboekt en verantwoordelijkheden moeten worden overgedragen aan de cliënt en zijn eigen netwerk, die deze verantwoordelijkheden soms maar moeilijk kunnen dragen.

Medewerkers van deze organisaties ervaren een handelingsverlegenheid. Er wordt aan hen gevraagd om aan de hand van de participatiegedachte cliënten te activeren en te stimuleren om meer verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen levenssituatie en de eigen omgeving. Tegelijkertijd hebben ze hiervoor de instrumenten niet altijd voorhanden. Medewerkers zijn veelal gewend om aanbodgericht te werken. Nu wordt van hen verwacht dat zij de cliënt in staat stellen om zelf verantwoordelijkheid te nemen. Medewerkers moeten hiervoor meer naast de cliënt gaan staan, de cliënt waarderen in zijn moeite en in zijn kunnen, het zelfvertrouwen helpen opbouwen en richting kunnen geven.

Voor hulpverlenende organisaties en gemeenten is de relatiegerichte begeleiding een interessant concept. De relatiegerichte begeleiding kan uitkomst bieden, omdat het mogelijkheden geeft om sneller in contact te komen met de cliënt en sneller een vertrouwensband op te bouwen. Daardoor kunnen cliënt en begeleider op een effectievere wijze met elkaar samenwerken. Doordat de focus wordt verlegd van het 'moeten' naar het 'willen', zal in veel organisaties een beter resultaat en een grotere cliënttevredenheid worden bereikt.

Ontwikkeling naar zelfredzaamheid

In onze tijd van individualisering en zelfredzaamheid speelt de versterking van de eigen kracht de hoofdrol in het gemeentelijk beleid dat de reguliere begeleidings- en hulpverleningspraktijken aanstuurt (Jumelet & Wenink, 2012). Zelfredzaamheid en het (weer) zelfredzaam worden gelden als een van de belangrijkste waarden binnen onze samenleving. Hierbij moet het zelfoplossend vermogen van de cliënt zoveel mogelijk worden vergroot, de cliënt moet zelf 'aan de slag' om binnen korte tijd weer zo zelfstandig mogelijk te functioneren. De overheid geeft de boodschap mee dat 'iedereen moet meedoen' (Rijksoverheid, 2006). Dat geldt voor gezonde mensen, maar ook voor zieke of gehandicapte mensen. Het autonoom functioneren neemt binnen onze maatschappij een belangrijke plaats in. Omdat veel mensen de behoefte hebben hun bestaan op hun eigen manier betekenisvol vorm te geven is dit een waardevol streven.

De zelfstandigheid van cliënten is vanaf de jaren zestig van de vorige eeuw in ontwikkeling. Voor die tijd was het de arts of een andere autoriteit die bepaalde wat er gebeurde. Aan deze hiërarchische verhoudingen kwam een eind toen ook de burger steeds meer inzag dat het belangrijk was om zelf een stem te hebben over het verloop van zijn eigen leven. Dit wordt het gelijkwaardigheidsstreven genoemd (Brinkman, 2005).

Deze emancipatiegolf ging gepaard met het vergroten van de assertiviteit van verschillende groepen binnen de samenleving. Het 'zelf kunnen beschikken' werd daarmee belangrijk en kreeg een grote betekenis in zorg en welzijn. De zelfbeschikking bood tegenwicht aan de soms betuttelende en bevoogdende werkwijze van hulpverleners.

De keerzijde van zelfbeschikking

De behandeling van de cliënten en zorgvragers als volwaardige partij heeft de gelijkwaardigheid binnen onze samenleving bevorderd. Maar er kleven ook nadelen aan deze emancipatie.

Ten eerste is in onze samenleving van rechten en plichten de nadruk steeds sterker op de plichten komen te liggen. Van autonome burgers mag immers ook een actieve bijdrage aan hun eigen herstel of een bijdrage aan de samenleving verwacht worden (wederkerigheid). Het gaat er niet alleen om mensen kansen te bieden hun talenten te ontwikkelen, maar ook om ze min of meer te verplichten dat te doen.

Een van de instrumenten die hiervoor wordt ingezet is de contractualisering van hulpverlening. Dit betekent dat het samenwerken aan hulpverleningsdoelen in een contract tussen de begeleider en de cliënt wordt vastgelegd. Die contractualisering gebeurt tussen ongelijke partijen, waarbij de focus wordt gelegd op het activeren van de burger in een hulpbehoevende situatie. Hierdoor ontstaat eerder een ‘moeten’ in plaats van een ‘willen’. In veel sectoren komen begeleiders tot de ontdekking dat dit soort interventies maar weinig succesvol zijn.

Een tweede nadelige ontwikkeling zijn de vele richtlijnen en protocollen waarmee de hulpverlening is uitgebreid. Deze zijn veelal gebaseerd op onderliggende *evidence based* methodes en praktijken. De richtlijnen vormen een belangrijke kwaliteitsimpuls binnen het gehele werkveld van begeleiding en hulpverlening, maar het gebruik van protocollen kan ook doorschieten. Zo ervaren veel cliënten een gesprek dat gevoerd wordt aan de hand van protocollen als erg afstandelijk, terwijl organisaties zoals de gemeente of zorginstellingen die met de beste bedoelingen hebben vastgesteld.

Ten slotte zijn er mensen binnen onze maatschappij die niet autonoom kunnen of willen zijn. Sommige mensen ervaren een grote afhankelijkheid van bijvoorbeeld de overheid, of zorginstellingen. Soms wil of kun je als burger even niet zelf beslissen, omdat je te ziek bent of omdat je om andere redenen verantwoordelijkheden niet aan kunt. De suggestie wordt gewekt dat de mens pas goed functioneert als hij al zijn beslissingen zelf neemt en zo min mogelijk afhankelijk is van anderen. Maar mensen blijken op allerlei manieren van elkaar afhankelijk te zijn, en dat hoeft helemaal geen probleem te zijn. Je hebt niet gefaald als je even niet voor jezelf kunt zorgen!

Het belang van een goede relatie

Cliënten zijn allemaal individuen, met hun eigen achtergrond, kenmerken en voorkeuren. Het is belangrijk om de eigenheid en waardigheid van de cliënt in het begeleidingsproces zoveel mogelijk tot hun recht te laten komen. In de relatiegerichte begeleiding ga je als begeleider samen met de cliënt op pad. Hierin is de vraag van de cliënt het uitgangspunt.

De relatiegerichte begeleiding stelt begeleider en cliënt in staat samen op te trekken in de situaties waarin de cliënt ondersteuning nodig heeft. Het contact in de relatiegerichte begeleiding wordt gezien als belangrijkste bron van informatie en geeft de begeleider een belangrijke aanzet om de cliënt zo goed mogelijk te ondersteunen in zijn vraag of behoefte (Wilson, Ruch, Lymbery & Cooper, 2012).

Zowel bij langdurige (zoals bij jeugd- en gezinszorg) als bij kortdurende ondersteuning is het essentieel dat er een band wordt opgebouwd met de mensen waarmee je werkt. Zonder relatie is er geen begeleiding en hulpverlening mogelijk. Relationele aspecten als aandachtigheid, ruimte scheppen en samen optrekken laten een beter resultaat tot zelfredzaamheid zien, dan wanneer er geen of weinig aandacht besteed wordt aan het interactioneel werken (Wampold, 2009). Mensen ervaren een relatie als prettig als ze worden gezien als mens, als ze met respect worden aangesproken, als er voldoende ruimte en begrip is voor het eigen verhaal en als er balans is in openheid en echtheid tussen beide partijen.

Er zijn drie belangrijke factoren die bijdragen aan de effecten van het begeleiden: allereerst de inzet en toewijding van de cliënt, daarnaast de relatie die de cliënt heeft met de begeleider en in de laatste plaats de methode die wordt ingezet (Hill, 2004). De eerste twee aspecten bepalen voor het grootste deel of de begeleiding kans van slagen heeft. De methode die wordt gebruikt is hieraan ondergeschikt.

Dit boek wil laten zien dat aandacht en dicht bij de ander staan een belangrijke dimensie geven aan de begeleidingspraktijk en het sociaal werk. Je leert de ander zien en waarderen als mens, in plaats van alleen als cliënt. In die waardering worden de positieve uitkomsten van de begeleiding ervaren.

Maar hoe doe je dat nou? Wat vraagt dit van jou als begeleider? Hoe ontwikkel je de fijngevoeligheid die ervoor nodig is om dicht bij de ander te kunnen staan en te kunnen aansluiten op de ander?

Leeswijzer

In dit boek wordt beschreven hoe je op een goede en efficiënte manier een vruchtbare basis van vertrouwen kunt creëren. Met deze basis kan elke methode, benadering of techniek worden ingezet die jij als begeleider nodig acht. En mocht die methode onverhoopt niet bij de persoon of in de situatie passen, dan is er ruimte gecreëerd om dit samen bespreekbaar te maken.

We kijken naar wat jij als begeleider kunt aanbieden aan de ander. Hoe kan de begeleiding aan de cliënt zo optimaal mogelijk worden benut? Wat brengt

de hulpgever mee als mens en als professional? Jij ontwikkelt je begeleidingskwaliteiten en krijgt als begeleider antwoord op de vraag hoe het contact kan worden verbeterd en verdiept. Je leert wat je kunt doen om een goede relatie op te bouwen en een juiste gesprekshouding aan te nemen. Hoewel er in bijna alle vormen van hulpverlening sprake is van complementaire verhoudingen, waarbij begeleider en cliënt elkaar in de verhouding aanvullen (een hulpgever en een hulpvrager) zal dit boek streven naar symmetrie, naar gelijkwaardigheid tussen de gesprekspartners. Wanneer er meer gelijkwaardigheid wordt gecreëerd tussen de begeleider en de cliënt, zal dit het verantwoordelijkheidsbesef bij de cliënt stimuleren.

In hoofdstuk 1 bekijken we de relatiegerichte benadering: welke kwaliteiten heeft de begeleider nodig, hoe maak je contact en wat is er nodig voor een effectieve begeleiding?

In hoofdstuk 2 wordt dieper ingegaan op de relatie tussen cliënt en begeleider: hoe is de rolverdeling tussen deze twee, hoe toon je begrip en betrokkenheid en hoe creëer je vertrouwen en veiligheid in de relatie?

Voor een goede begeleiding zijn een onderzoekende houding en goed zelfinzicht van belang. In hoofdstuk 3 komen diverse houdingsaspecten aan bod en wordt uitgebreid besproken hoe je door middel van zelfonderzoek tot zelfinzicht kunt komen.

De hoofdstukken 4 t/m 7 betreffen het begeleidingsgesprek, ook wel het geraamte van de begeleiding genoemd. Het is de basis vanwaar je als begeleider te werk gaat.

Hoofdstuk 4 gaat dieper in op communicatie binnen het begeleidingsproces. Er worden communicatieve strategieën en patronen besproken en je leert hoe de communicatie in het contact met de ander zich ontwikkelt. Je zult merken dat veel van deze verhoudingen en communicatiepatronen herkenbaar voor je zijn.

Hoofdstuk 5 beschrijft hoe je je als begeleider opstelt in het relatiegerichte gesprek. Je leert hoe je contact kunt maken door empathisch te luisteren en zorgvuldig te kijken. Dit gaat over bewust zijn, aandachtig zijn, alert zijn en over gewaarwording binnen de gespreksvoering.

Hoofdstuk 6 gaat in op de specifieke techniek van het vragen stellen. Hoe stel je zodanig open vragen dat daardoor het contact met de cliënt verbeterd wordt?

In hoofdstuk 7 wordt gekeken naar de techniek van het herformuleren en samenvatten. Je leert hoe je deze techniek kunt toepassen om te zorgen dat de cliënt zich gehoord en ondersteund voelt.

Hoofdstuk 8 behandelt waarden: Hoe geven jouw waarden vorm aan je begeleiding en hoe hebben ze invloed op je contact met de cliënt? En hoe kun je rekening houden met de waarden van de cliënt?

In hoofdstuk 9 wordt ingegaan op motivatie. Wat kun je als begeleider doen vanuit de relatiegerichte benadering om cliënten te motiveren?

Ten slotte komt in hoofdstuk 10 cultureel bewustzijn aan de orde. Dit hoofdstuk laat diverse culturele perspectieven zien. Met deze kennis kun je een genuanceerder beeld vormen van je eigen normen- en waardenpatroon ten opzichte van de ander.

In elk hoofdstuk worden oefeningen aangereikt waarin de verschillende aspecten van relatiegerichte begeleiding nader worden onderzocht. De oefeningen kunnen je helpen om jezelf verder te professionaliseren en samen met medestudenten of collega's na te denken over de uitkomsten. In de oefeningen leer je jezelf als begeleider steeds beter kennen. Het is handig om je antwoorden op te schrijven; in de oefeningen wordt daarom gesproken van een logboek. Je kunt hiervoor bijvoorbeeld een schrift aanschaffen of via een blog je ervaringen bijhouden.

Dit boek is geschikt voor zowel professionele begeleiders en hulpverleners in het werkveld van zorg en dienstverlening, als voor aankomende begeleiders en hulpverleners (sociaal werkers) die een hbo- of hbo+-opleiding volgen. Het boek is er voor coaches, counselors, voor supervisors en hun supervisanten en voor begeleiders van allerlei soorten en maten.

Relatiegerichte begeleiding is verre van volledig. Er valt immers zoveel te vertellen over mensen en (hun) relaties. In dit boek wordt er een tipje van de sluier opgelicht.

Docenten

Voor docenten die werken met *Relatiegerichte begeleiding* is er een docentenhandreiking beschikbaar. Deze is aan te vragen via www.coutinho.nl.

Nota bene

- 1 In het boek worden de begeleider en de cliënt aangeduid met 'hij'. Hier kan uiteraard ook 'zij' voor worden gelezen.
- 2 Er zijn heel veel termen voor 'begeleider' of 'hulpverlener' binnen het vakgebied sociaal werk en zorg. Je kunt in plaats van begeleider of hulpverlener ook zeggen: sociaal werker, coach, counselor, maatschappelijk werker, zorgverlener, jeugdbeschermer, (praktijk)ondersteuner of therapeut.

1

Relatiegericht werken in de begeleiding

Miriam is een jonge vrouw van 24 die net klaar is met haar hbo-studie Verpleegkunde. Sinds een paar maanden heeft ze een nieuwe baan in een ziekenhuis waarin ze het erg naar haar zin heeft. Ze werkt hard, want ze wil zich graag bewijzen.

Miriam is tijdens haar studie op zichzelf gaan wonen. Ze heeft veel vriendinnen en kennissen. Twee keer in de week gaat ze naar de sportschool en op zondagavond besteedt ze tijd aan een avondcursus Spaans.

Toch voelt Miriam zich vaak somber. Op die dagen meldt ze zich soms ziek en blijft ze de hele dag in bed liggen. Ze mist haar ouders en zussen die nog allemaal thuis wonen. Als Miriam thuiskomt van haar werk eet ze een kant-en-klaarmaaltijd of een hamburger uit de magnetron.

Tijdens het eten krijgt Miriam vaak een brok in haar keel. Het lijkt dan net alsof ze het voedsel niet goed kan doorslikken. Ze moet dan ook huilen.

Miriam weet niet wat er aan de hand is, maar het verontrust haar wel. Daarom gaat ze na een tijdje toch maar naar de huisarts. De huisarts neemt het verhaal van Miriam serieus en verwijst haar door naar een psychosociaal begeleider.

Miriam is aan de ene kant opgelucht en aan de andere kant schaamt ze zich. 'Wie gaat er nu op haar 24^e naar een psychosociaal begeleider?'

Gelukkig weet de begeleider haar gerust te stellen. Miriam wordt gecompimenteerd met haar genomen stap. De begeleider en Miriam zullen samen haar gedachten en gevoelens onderzoeken die ten grondslag liggen aan haar somberheid en onrust. Miriam voelt zich gesteund door haar begeleider. Doordat de begeleiding zich richt op het opbouwen van een vertrouwelijk contact, durft Miriam haar gevoelens en gedachten te uiten. Uit de gesprekken komt naar voren dat Miriam zich vooral aan haar ouders wil bewijzen. Ze heeft altijd gehoord dat ze 'niet de slimste' was thuis. Hierdoor heeft Miriam altijd ontzettend haar best gedaan op school. Ze wilde laten zien dat ze ook talenten had! Door de tijd heen bleef het knagende gevoel van 'niet goed genoeg zijn' aanwezig en ondanks haar vriendinnen, voelde Miriam zich vaak eenzaam.

Door de gesprekken met haar begeleider leert ze zichzelf beter begrijpen. Haar begeleider luistert aandachtig en geeft Miriam een veilig en ondersteund gevoel. De vervolggesprekken gaan voornamelijk over het versterken van het zelfvertrouwen. Op deze manier leert Miriam haar gevoelens van tekortschieten en eenzaamheid te overwinnen.

1.1 Kwaliteiten van de begeleider

Begeleiden en mensen willen helpen is een natuurlijke neiging voor iedereen die zich vanuit innerlijke drijfveren bekommert om anderen (Hill, 2004). Voor veel beginnende begeleiders zal deze natuurlijke neiging nog verder bijgeschaafd moeten worden. In dit proces ontwikkelt de begeleider houdingsaspecten en integreert hij aangeleerde vaardigheden met zijn eigen persoonlijkheid.

Begeleiders die helpende vaardigheden hebben geïntegreerd binnen hun gehele handelingspatroon, zowel in de werkende context als privé, hebben veel karakteristieke overeenkomsten. Ze hebben bijvoorbeeld oog voor de ander en kunnen zorgvuldig luisteren, hebben vaak goede ideeën, zijn begripvol en geven aandacht. Begeleiders onderzoeken mogelijkheden, kijken naar gedachten en gevoelens, zowel van zichzelf als van anderen (Hill, 2004).

Beginnende begeleiders zoeken nog vaak naar de 'juiste' manier van helpen. Wanneer je meer ervaren bent, kom je erachter dat de *kernkwaliteiten* van begeleiden en helpen in oorsprong al bij jezelf aanwezig zijn en dat ze gedurende je studie en werkervaring steeds meer worden verfijnd. In hoofdstuk 2 wordt hier nader op ingegaan.

Enkele belangrijke algemene kwaliteiten van beginnende begeleiders

- betrokkenheid
- kennis en inzichten
- leergierigheid
- warmte en vriendelijkheid
- zorgzaamheid

Uit Amerikaans onderzoek (Wampold, 2009) over de effectiviteit van verschillende soorten psychotherapie en begeleiding komt naar voren dat de meest effectieve begeleider in het bezit is van de volgende interpersoonlijke vaardigheden en houdingsaspecten:

- goede verbale kwaliteiten;
- een juiste afstemming;
- gedachten en gevoelens kunnen benoemen en deze kunnen verhelderen;
- persoonlijk inzicht;
- affectie aan de cliënt kunnen laten zien;
- warmte en acceptatie;
- empathie;
- gerichtheid op de ander.

Wanneer een begeleider deze vaardigheden en houdingsaspecten laat zien, voelen cliënten zich begrepen, hebben zij meer vertrouwen in de begeleider en geloven dat de begeleider hen daadwerkelijk kan helpen en ondersteunen. Goede begeleiders zijn in staat een band te creëren met allerlei soorten cliënten met diverse eigenschappen. Zij geven cliënten een herkenbare verklaring voor hun ongemak, ongenoegen of voor de onprettige ervaringen en weten hiermee de cliënt gerust te stellen.

Oefening Wat zijn je drijfveren en hoe zien deze eruit?

Een bijdrage leveren aan het begeleidingsproces hangt van vele factoren af. Om erachter te komen wat jouw bijdrage precies is, is het van belang om eerst je drijfveren te omschrijven.

Hier past de volgende oefening bij. Gebruik hiervoor een willekeurige set van reflectiekaarten of fotokaarten. Op www.coutinho.nl/reflectiekaarten is een set beschikbaar.

Kies aan de hand van de reflectiekaarten vier kaarten die jouw drijfveren vertegenwoordigen. Bijvoorbeeld een kaart voor ‘verantwoordelijkheidsgevoel’, een kaart voor ‘je nuttig maken of zorgen voor anderen’, een kaart voor ‘carrière maken’ en een kaart voor ‘voldoen aan verwachtingen’.

- 1 Nadat je de kaarten hebt gekozen, geef je een korte schriftelijke omschrijving (in een paar woorden) van de kaart en de reden waarom je de kaart hebt gekozen. Wees hierbij zo gedetailleerd mogelijk. Doe dit bij elke kaart.
- 2 Leg nu de kaart die jouw drijfveer vertegenwoordigt en de omschrijving van de kaart naast elkaar.
- 3 Welke kenmerken van de kaart laten iets zien over jouw drijfveer? Wat zie je jezelf doen?
- 4 Wissel je ontdekkingen uit met een collega of studiegenoot of beschrijf de uitkomsten in je logboek.

1.2 Contact maken

In ons huidige maatschappelijke klimaat is het bieden van professionele hulp gericht op het zelfredzaam worden van de cliënt. Dat betekent dat de begeleiding en hulpverlening zoveel mogelijk wordt afgestemd op de autonomie van de cliënt en maatschappelijke participatie. Dit gebeurt bijvoorbeeld door het inzetten van verschillende methoden als 'netwerkgericht werken', 'oplossingsgericht werken', 'competentiegericht werken', 'eigen kracht conferentie' en een methode als 'op eigen benen staan'.

Vanuit de professionele hulpverlening en begeleiding wordt er gekeken naar hoe de cliënt omgaat met zijn problemen of vraagstukken. Het gaat om de verhouding tussen de mogelijkheden en onmogelijkheden van de cliënt. Dat wil zeggen: de balans tussen de persoonskenmerken en vaardigheden (draagkracht) aan de ene kant en de belastbaarheid en de ontwikkelingsstaken (draaglast) aan de andere kant. Dit wordt ook wel het *weegschaalmodel* genoemd (Dinther, Bassant & De Roos, 2003).

Een goed contact tussen cliënt en begeleider is een voorwaarde voor het succesvol uitvoeren van interventies (Van Yperen, Roosma & Veerman, 2008). In het contact met de ander ben je continu aan het kijken, aftasten, reageren, afstemmen en aansluiten. In de begeleiding zoek je naar de juiste condities en voorwaarden voor het contact.

Contact maken met de cliënt is als het ware een uitnodiging om samen een begeleidingsproces aan te gaan. Wanneer jij als begeleider contact maakt, is het belangrijk dat jij jezelf als eerste zo eerlijk mogelijk aan de ander presenteert. Door initiatief te nemen, leg je jouw kaarten op tafel (Benjamin, 1977). Contact maken met de ander wil zeggen: 'Dit ben ik en ik ben benieuwd wie jij bent.'

Cliënten hebben het recht om te begrijpen wat de intenties en de strategieën zijn in de helpende en ondersteunende relatie (Hill, 2004). Veel cliënten zijn nog niet goed bekend met een formeel hulpverleningscontact en kunnen zich onzeker voelen over wat ze hiervan kunnen verwachten. Begeleiders hebben daarom een ethische verantwoordelijkheid om cliënten volledig te informeren over het begeleidingsproces, wie jij bent als begeleider, hoe jij als begeleider te werk gaat en welke methoden en technieken jij hanteert. Op die manier kunnen cliënten ook een keuze maken of zij hieraan mee willen werken of niet.

In de praktijk van sociaal werk wordt vaak contact gemaakt op formele wijze. Begeleiders vertellen bijvoorbeeld bij binnenkomst wat ze doen, wat hun taken zijn, waarvoor ze hier zitten, hoe het contact eruit gaat zien en wat de

cliënt van hen kan verwachten. Dit is vaak een korte monoloog bij de start van de begeleiding. De cliënt hoort deze aan en kan er enkele vragen bij stellen. Het contact maken vindt op deze manier eenzijdig plaats.

Wanneer je er als begeleider voor kiest om op een informele manier contact te maken, zal je merken dat het contact sneller een gezamenlijke vorm krijgt. Hierdoor ontstaat er openheid en wordt er een basis gelegd voor een vertrouwensband. Je kunt op informele wijze contact maken door bijvoorbeeld na een kort algemeen praatje eerst iets over jezelf te vertellen. Je kunt iets vertellen over hoelang je al werkt als begeleider, hoelang je al werkzaam bent bij deze organisatie, wat je drijfveren zijn en wat jouw stijl van werken is. Vervolgens vraag je zo informeel mogelijk hoe het met de cliënt is. Je zult merken dat binnen korte tijd de cliënt zelf gaat vertellen over zijn motieven, behoeften, eventuele obstakels en problemen.

Contact maken en elkaar leren kennen kost tijd, terwijl er in veel organisaties steeds minder tijd beschikbaar is. Dat vraagt om een creatieve manier om met weinig middelen toch het beste resultaat te bereiken. Is er geen tijd om eerst een relatie op te bouwen? Dan ontwikkelt het contact zich gedurende het begeleidingsproces (Snellen, 2014). Het contact wordt beïnvloed door de afspraken die jullie samen maken en door de acties die hieruit voortvloeien. Je zult door het tijdgebrek soms een stapje harder moet lopen om te laten zien dat de cliënt op jou kan rekenen.

Wanneer er bijvoorbeeld maar één kennismakingsgesprek mogelijk is, is het van belang om op een andere wijze het contact te verstevigen. Dit doe je bijvoorbeeld door actief en snel te handelen naar aanleiding van de afspraken die jullie hebben gemaakt. Wanneer jullie hebben afgesproken dat er een andere woonvorm gezocht moet worden, of wanneer er navraag moet worden gedaan, een gezinsvoogd moet worden ingeschakeld, of een schuldenregeling met een instantie moet worden afgesloten, is het belangrijk hier als begeleider direct achteraan te gaan en niet een week te wachten. Daarbij houdt je de cliënt op de hoogte van jouw vorderingen. Op die manier laat je zien dat je moeite doet en inzet toont. Dit zorgt voor betrokkenheid. De cliënt kan zo ervaren dat hij er niet alleen voor staat.

Wanneer je hebt afgesproken dat de cliënt een aantal activiteiten doet, is het belangrijk om hier geïnteresseerd in te blijven. Je kunt de cliënt tussendoor bellen om te vragen hoe het gaat en of het allemaal lukt. Op die manier laat je jouw betrokkenheid zien en kun je inspelen op eventuele vragen.

In hoofdstuk 2 wordt dieper ingegaan op de verschillende aspecten van het contact maken. In de hoofdstukken erna worden diverse vaardigheden en aspecten in detail uitgewerkt.

1.3 Eigen inbreng bij begeleiden

Om een bijdrage te kunnen leveren aan het hulpverleningsproces en aan de begeleiding van cliënten dien je als begeleider een standpunt in te nemen over wat je zelf belangrijk vindt in je omgang met de ander (Lang & Van der Molen, 2010). Een standpunt of een uitgangspunt (visie) wordt beïnvloed door je persoonlijke waarden en overtuigingen, over hoe je met elkaar omgaat, over welke methoden en technieken bij je passen en welke houding je aanneemt in relatie tot de ander. We zeggen daarom dat jouw bijdrage wordt bepaald door een bepaalde eigenheid, of subjectiviteit die jij aan de begeleiding meegeeft. Dat is jouw *persoonlijke bijdrage*. Daarnaast spreken we van een *inhoudelijke bijdrage*. Dat betekent: in welke zin kun je inhoudelijk voldoen aan de vraag of behoefte van de cliënt en hoe wil je met de cliënt samenwerken aan het gestelde doel?

In veel gevallen hanteert een organisatie waarvoor je werkzaam bent of waar je stage loopt een bepaalde methodiek. Deze methodiek beïnvloedt jouw visie als begeleider in het uitvoeren van de begeleiding. Welke aanpak je hanteert is voor een groot deel vastgelegd in de afspraken die gelden binnen jouw organisatie. Daarnaast bestaat er de *discretionaire ruimte*: de ruimte waarin je vrij en zelfstandig kunt beoordelen en handelen, de bewegingsruimte waarin de begeleider of hulpverlener zijn eigen beslissingen neemt. Het ligt aan jou en aan de cliënt hoe jullie de afspraken van jouw organisatie vormgeven. Je hebt dus zowel te maken met de richtlijnen, beroepscode en de voorgeschreven procedures als met jouw eigen mensbeeld, jouw ervaring, kennis en vaardigheden. Ten slotte moeten ook nog de behoeften van de cliënt gevolgd worden. Jij als begeleider bekijkt wat bij je past en wat jij van jezelf inbrengt in het contact met de ander. Je kunt ernaar streven om flexibel en creatief gebruik te maken van je discretionaire ruimte.

Bij het ontdekken van jouw persoonlijke stijl van begeleiden gaat het erom te zien welke menselijke aspecten en processen een rol spelen in de relatie die je met de cliënt aangaat. Inzicht in jouw eigen motivatie en achtergronden is onontbeerlijk in de relatiegerichte begeleiding.

Het is belangrijk om te leren kijken naar de effecten van jouw gedrag en communicatie met de ander. Wanneer je vanaf het eerste contact goed blijft kijken naar de voortgang en de werkrelatie (monitoren), zal de effectiviteit van de begeleiding toenemen (Van Yperen, Roosma & Veerman, 2008).

Oefening Referentiekader

Op welke wijze speelt jouw referentiekader een rol in het begeleidingsproces? Wat zijn jouw opvattingen over begeleiden, hoe vind je dat er met mensen in het algemeen en cliënten in het bijzonder moet worden omgegaan, hoe wil jij het liefst met iemand omgaan, wat is jouw mensbeeld en waar liggen ieders verantwoordelijkheden? Vanuit welke standpunten wil jij werken?

Schrijf je antwoorden op deze vragen in je logboek of bespreek ze met een medestudent of collega.

Tijdens je studie leer je gespreksvaardigheden en andere relevante vaardigheden. Maar pas op je werk of stage wordt het steeds duidelijker waar jouw kwaliteiten liggen en waar je je verder in kunt ontwikkelen. Je kijkt hierbij naar wat je doet om de effectiviteit in de begeleiding te vergroten, maar ook naar wat er voor weerstand zorgt in de begeleiding, waar je door wordt geraakt en hoe je met je eigen irritatie omgaat. Naarmate je jezelf beter kent, leer je deze mindere kanten van jezelf ook beter begrijpen en beoordelen. Hierdoor zal je meer inzicht en waardering kunnen opbrengen voor het gedrag van de ander. Wanneer je meer vertrouwd raakt met jouw eigen onhebbelijkheden, kan het oordeel over de onhebbelijkheden van de ander worden uitgesteld, of zelfs worden weggenomen.

Diagnose-receptmodel

In het diagnose-receptmodel komt de cliënt binnen met een probleem, waarna jij het probleem zo goed mogelijk gaat onderzoeken. Je laat de cliënt een aantal oorzaken en gevolgen zien van het probleem en vervolgens bied je een aantal mogelijkheden aan. Je zoekt op basis hiervan een oplossing voor het probleem. Je geeft hiermee de cliënt 'een recept' mee. In dit model heeft de cliënt een kleine rol in het meedenken naar een oplossing en zit de verantwoordelijkheid voor het verbeteren van de situatie voornamelijk bij de begeleider.

Er zitten een aantal kanttekeningen aan dit model. Je ziet dat vanuit deze werkwijze de cliënt onvoldoende wordt betrokken in zijn eigen veranderingsproces. Dat is jammer, want de kans is groot dat de cliënt hierdoor niet voldoende wordt geactiveerd zijn eigen mogelijkheden aan te spreken. Daar komt bij dat wanneer de cliënt een oplossing krijgt 'aangeboden', dit niet wil zeggen dat deze oplossing ook werkzaam voor hem is. Het is beter om samen te zoeken naar een oplossing, of samen te zoeken waar de kern van het vraagstuk ligt en daarmee aan het werk te gaan. In dit samenwerkingsproces heeft de cliënt net zo'n belangrijke rol als de begeleider of hulpverlener.

Verder wordt je persoonlijke stijl bepaald door het type begeleider dat je bent. Ben je bijvoorbeeld erg praktisch en werk je graag met taakgerichte doelen, of hecht je belang aan uitgebreide gesprekken, zodat iemand zijn hart kan luchten? Of ben jij bijvoorbeeld een begeleider die werkt volgens het 'diagnose-receptmodel' (zie het kader hiervoor)? Of ben je iemand die een samenwerkingsmodel hanteert waarbij je de cliënt betreft als gesprekspartner en waarbij je samen onderzoekt waar de kern van de vraag of behoefte ligt?

Ten slotte: de relatie tussen begeleider en cliënt is een *circulaire verbinding*. Dat wil zeggen dat je elkaar in de relatie wederzijds beïnvloedt. Veel van jouw gedrag wordt veroorzaakt door een wisselwerking in het contact. In die verbinding is het belangrijk om een fijngevoeligheid (sensitiviteit) te ontwikkelen waarmee je verbale en non-verbale boodschappen kunt duiden. Je moet durven vertragen en eventueel ook stappen terug kunnen zetten wanneer je te snel gaat voor de cliënt.

Deze vaardigheden en houdingsaspecten zijn niet alleen in te zetten in de begeleiding aan cliënten, maar zijn ook nuttig in privésituaties. Andersom betekent dat ook dat je die vaardigheden en houdingsaspecten kunt oefenen in de privésfeer. In hoofdstuk 3 wordt uitgebreid besproken hoe je jezelf beter kunt leren kennen door een onderzoekende houding aan te nemen.

Oefening Terugkijken op eigen (hulp)vragen

Denk eens terug aan een situatie waarbij je zelf hulp hebt gevraagd. Bijvoorbeeld medische hulp, financiële hulp, hulp voor klussen in huis, of wanneer je misschien zelf een keer coaching hebt gehad. Je kunt ook denken aan een situatie waarin je bijvoorbeeld een advies hebt gevraagd aan een goede vriendin. Schrijf deze situatie kort voor jezelf uit. Beantwoord hierbij de volgende vragen:

- Hoe heb je deze situatie ervaren?
- Was het makkelijk of moeilijk voor je om hulp te vragen en hoe kwam dat?
- Heb je er lang of kort mee gewacht om hulp te vragen?
- Hoe was het om deze hulp of adviezen te ontvangen?
- Wat viel jou op toen je jouw verhaal vertelde?
- Hoe heeft de persoon naar je geluisterd?
- Hoe zag je of de persoon wel of geen aandacht voor jou had?
- Waar merkte je dit aan?
- Paste het advies of de hulp bij jouw hulpvraag?
- Wat vond je positief?
- Wat vond je minder prettig?

Bespreek de antwoorden eens met een medestudent of collega. Welke onderdelen zijn herkenbaar? Schrijf de uitkomsten in je logboek.