

Thema 2

HANDELEN VANUIT HET
LEEFPLEZIER-PRINCIPE

Module

Anders denken

- 1 Present zijn.
- 2 Contact maken en effectieve communicatie.
- 3 Actief luisteren en oplossingsgericht werken.

Inleiding

In het zorgen voor Leefplezier staat de kwaliteit van de relatie centraal. Die kwaliteit wordt gevormd door de manier waarop jij persoonlijk vorm geeft aan je werk. Dit maakt jou in meerdere of mindere mate, zélf tot instrument van zorg.

Jouw houding laat zien wie je bent en hoe met zorgvragers en collega's om wil gaan.¹ Je maakt zichtbaar vanuit welke persoonlijke betrokkenheid je in de zorg staat, door welke waarden jij je laat motiveren en inspireren. Jouw basishouding voegt wat toe aan wat je met je handelen wilt bereiken: feitelijke handelingen verrichten of die handelingen ook zo goed mogelijk als passend antwoord op de vraag willen presenteren? *Als voorbeeld: wil je met het geven van informatie de betrokkene alleen laten weten wat er precies gaat gebeuren, of wil hij ook nog uitstralen dat het goed zal komen en dat de de ander erop kan vertrouwen dat hij in veilige handen is?*

Het is niet alleen van belang wát je doet, maar ook hoe je het doet, preciezer gezegd, hoe je als persoon betrokken bent bij de zorg die je verleent, hoe je aansluit op de zorgvrager, op diens vragen dus en onzekerheid, op zijn angst en hoop, of op zijn soms onbegrijpelijke onverschilligheid.

1 Present zijn

Verdieping

Om als persoon betrokken te zijn, moet je er kunnen zijn voor de ander. 'Er zijn' is niet alleen aanwezig zijn, maar er met je hoofd en hart ook echt bij de ander zijn. Dit is door Andries Baart uitgewerkt in de presentietheorie.

Andries Baart zegt hierover: "Zorg is hoe mensen het leven voor elkaar draaglijk kunnen maken, zodat je het (met elkaar) vol kunt houden". Het is hiervoor belangrijk om een relatie met de ander aan te gaan, of als dat moeilijk is, daar in ieder geval je best voor te doen.

In die relatie leer je te zien wie die ander is, wat hij kan, waarnaar hij verlangt, wat hij vermijdt, waar hij naar toe trekt en wat hij nodig heeft. Als je dat weet, kan je een passend ondersteuningsaan-

bod doen. Een aanbod dat menslievend en professioneel is.

Een relatie betekent daarnaast dat je jezelf inbrengt, voor de cliënt ben je niet de zakelijke zorgverlener, maar de cliënt kan met jou ook 'iets hebben'. Hij voelt zich door jou gezien en jij laat jezelf óók zien, waardoor de cliënt zich geborgen en veilig voelt.

Kijk voor meer toelichting op de presentietheorie naar het filmpje: [Wat is presentie door prof. Andries Baart](#)

Meer hierover lees je ook in [Thema 2: Handelen vanuit het Leefplezier-principe Module 3 Anders denken?????](#)

Vragen aan jezelf of aan elkaar

In zijn toelichting zegt Andries Baart: "Pas als je mét iemand bent, kun je er vóór iemand zijn.". Hij doelt op kenmerken van presentie die hij heeft gezien bij "mooie werkers in het veld" zoals hij zegt. Kenmerken zoals waarin zorg- en hulpverleners zich inspinnen voor:

- Afstemming met anderen
- Weten waar iemands leven over gaat
- Weten waar iemands verlang naar uitgaat
- Weten waar iemands pijn zit

Herken je deze kenmerken in onderstaande verhalen? Waar wel? En ook: waar niet?

Enkele voorbeelden²:

² Bron: Er zijn voor de cliënt met al je voelsprietten, Vilans 2011

Leny: De bewoner die ik voor me heb, was blind door diabetes. Hij was aan de drank geraakt door de scheiding van zijn vrouw. Hij kwam daardoor bij ons in het verzorgingshuis terecht, agressief, in de war en met volledig onregelde bloedsuikers. De kennismaking was niet gemakkelijk, hij schold en tierde. Collega's vonden het eng om naar binnen te gaan. Daarna ben ik iedere dag een praatje met hem gaan maken, totdat ik zijn vertrouwen had gewonnen. Toen ik op een ochtend kwam om insuline te spuiten vond ik hem in tranen: hij was zo bang voor wat er nog komen ging. Ik ben bij hem gaan zitten en heb alleen maar geluisterd met zijn hoofd op mijn schouder.

Désirée vertelt over haar ervaring in de thuiszorg met een cliënte met dementie: *Twee jaar geleden kwam ik bij een mevrouw te werken in de thuissituatie (24 uren-zorg). Zij was dementerend kon niet meer spreken (behalve af en toe een woord) en was niet mobiel. Zij zat de hele dag op een stoel en naar ik begreep al jaren. Ze sliep veelal de hele dag.*

Ze zat aan het hoofd van een lange tafel met haar gezicht naar de muur waar een kinderfoto van haarzelf hing. Haar ogen stonden altijd op 'verdrietig'.

Voor mijn gevoel kon dit niet. Dit moest haar zoveel pijn en verdriet doen op goede momenten. Ik kreeg het niet voor elkaar haar zitplaats te veranderen.

Wat me ook opviel, is dat niemand met haar bezig was. Zij begreep namelijk toch niets, zei men (zowel kinderen als zorgverleners).

Ik bracht tijdschriften voor haar mee; zat samen met haar de Plus en de Zin te lezen en soms ook te scheuren. Ik vertelde verhaaltjes en ze begon uit zichzelf te bladeren als ik er was. Ik kocht een plastic speelhuisje met gaten in het dak, waar blokjes in konden en als je op de schoorsteen drukte, vielen ze in het huisje. En ja hoor, zij had schik; lachte er om.

Na een tijdje zag ik een leuk klein zacht speelgoedpopje met een lief gezichtje. Zo'n 35 cm groot Een roze pakje aan... het leek wel op een echte baby. Als je op de buik drukte, sprak het: papa, mama, lachte, huilde... net echt.

Ik gaf het haar. Zelf heeft ze uitgevonden dat er geluid in zat. Ze hield het vast alsof het haar kindje was, knuffelde, gaf neusjes en kusjes en was helemaal blij.

Deze normaal zeer norske en soms agressieve vrouw werd lief en zacht.

Vier weken geleden is ze overleden, 92 jaar oud, tot het laatst toe hield ze haar 'kindje' stevig vast. Als ik aan haar terug denk, ben ik blij dat ik iets voor haar heb betekend.

Kenmerken van presentie die ik ontdek in de verhalen

Het verhaal van Leny.

Echt af te stemmen met de ander

.....

.....

.....

.....

.....

Erachter te komen waar iemands leven over gaat-

.....

.....

.....

.....

.....

Te onderzoeken waar iemands verlangen naar uit gaat

.....

.....

.....

.....

.....

Te willen weten waar iemands pijn zit

Het verhaal van Desirée.

Echt af te stemmen met de ander

Erachter te komen waar iemands leven over gaat-

Te onderzoeken waar iemands verlangen naar uit gaat

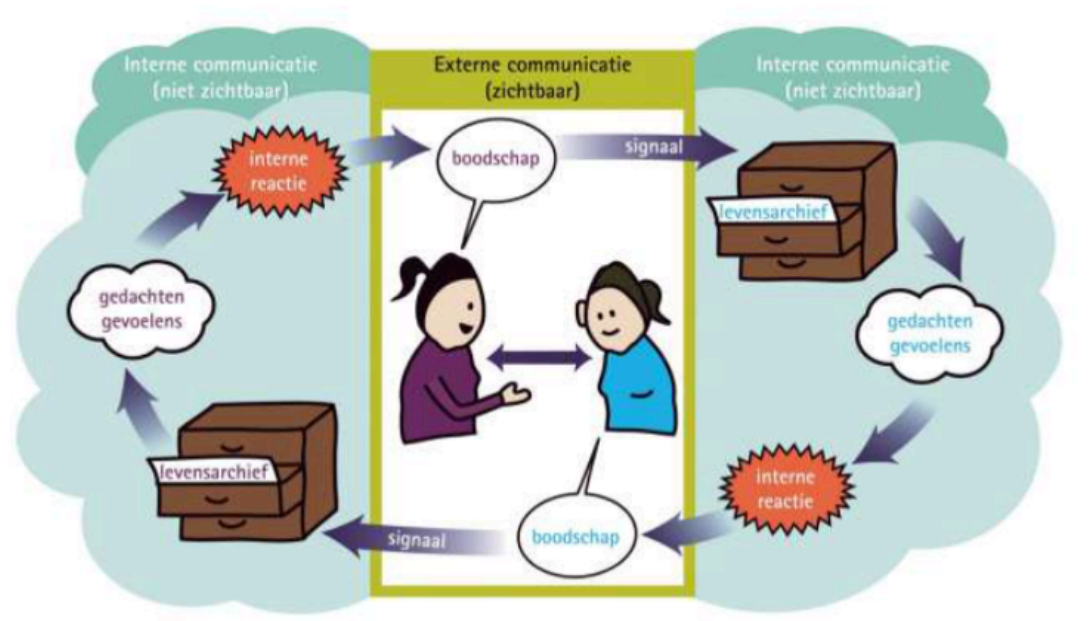
Te willen weten waar iemands pijn zit

2 Contact maken en effectieve communicatie

Verdieping

Kijk naar het filmpje: [Slinger?](#)
De beide mannen begrijpen elkaar hier niet goed. Communicatie is een proces waarin een boodschap wordt verzonden, de ander de boodschap innerlijk verwerkt (een interne voorstelling maakt) en op basis daarvan weer een reactie geeft. Met de manier waarop we met elkaar communiceren, bereiken we

niet altijd wat we willen bereiken. Onze communicatie is dus niet altijd even effectief. We verwerken de boodschap die we krijgen namelijk door onze filters, maken er een interne voorstelling van en communiceren onze reactie terug door gedrag. Dit wordt de 'cirkel van communicatie' genoemd.



Bron: <http://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/vindplaats/Goedingsprek/Goed%20in%20Gesprek%20brochure%20voor%20ZvB.pdf>

Vragen aan jezelf of aan elkaar

Nog wat voorbeelden waaruit blijkt dat iedereen een andere voorstelling heeft bij bepaalde woorden. Bedenk bij onderstaande woorden 4 kenmerken die het eerst bij je opkomen.

Auto	Bed	Kamer	Veiligheid	Werk	Plezier
1
2
3
4

Vraag aan collega's, betrokkenen, vrienden, of familie eens wat hun voorstelling is bij deze woorden en vergelijk waar jullie overeenstemmen.

- Wissel uit welke kenmerken overeenkomen
- Heeft iedereen hetzelfde? 4 punten
- 3 personen hetzelfde? 3 punten
- 2 personen hetzelfde? 2 punten
- 1 persoon hetzelfde 1 punt

Verdieping

Wij hebben als mensen onze eigen, unieke manier van omgaan met dat wat we waarnemen. Wat we waarnemen wordt o.a. bepaald door onze zintuigen: wat we zien, horen, voelen, ruiken en proeven.

Ook onze overtuigingen en wat we wel en niet belangrijk vinden, filteren onze waarnemingen. Zien we juist de verschillen of de overeenkomsten. Waar letten we op en waarop niet? Wat kennen we al en wat niet – als we iets niet kennen, nemen we dit vaak helemaal niet waar. Als je bijvoorbeeld op zoek bent naar een nieuwe auto en je vindt een paar modellen leuk, dan zie je ze ineens overal. Al

deze auto's waren er natuurlijk al, alleen had je ze nog niet opgemerkt. Kijk eens naar dit filmpje: [De aandachtstest](#).

Wil je hier meer over weten? Zie thema 2 module 'Anders kijken'. Onderstaand verhaal geeft weer dat we allemaal iets anders kunnen zien, en dat er verschillende waarheden zijn

Lees onderstaand verhaal 'Wat is de kleur van water?'

Er was eens, zo gaat het verhaal, lang, heel lang geleden, in een land heel ver van hier, een oude, wijze meester. Zijn leven was zeer gevuld, ondanks zijn eerbiedwaardige leeftijd. Want elke dag stond hij ten dienste van al wie hem nodig had. Hij gaf raad, heelde, en velde een oordeel als een rechtvaardig rechter in kleine onderlinge geschillen, telkens als de dorpingen uit de wijde omgeving hem daarom verzochten. Zijn avonden waren volledig gewijd aan zelfstudie en meditatie.

Maar het mooiste moment van de dag was voor hem, die in alle nederigheid en eenvoud zijn taak vervulde, toch altijd weer de morgen. Want bij het rijzen van de zon wekte hij, volgens een welbepaald ritueel, zijn zeven favoriete leerlingen, die in de omstaande hutten verbleven.

Ze wasten zich en genoten van een kop boterthee, vrijwel hun enige luxe. Daarna trokken ze dan samen de bergen in. En al wandelend onderwees de meester hen en wijdde hen in in de geheime natuurwetten en de kosmische patronen. Hij probeerde hen inzicht te geven in zichzelf en hun medemens. Op die manier bereidde hij hen langzaam

voor op het onvermijdelijke ogenblik waarop zij de taak van hem zouden moeten overnemen.

En op één van die tochten vroeg een van de leerlingen hem: 'Meester, wat is de waarheid? Leer ons de waarheid kennen.'

En de meester antwoordde met een wedervraag... Hij schaarde hen alle zeven rondom een mooie bloemenstruik. Hij wees hen op een grote dauwdruppel die schitterde in de vroege zon, en vroeg: 'Zeg me allen naar waarheid: welk is de kleur van deze waterdruppel?'

Even stilte.

Dan klonk het door elkaar heen... 'Rood,' zei de een. 'Oranje,' zei een tweede. 'Nee, geel!' riep een derde haast boos. 'Groen, meester, zei een vierde verbaasd. 'Blauw! Paars! Violet!'... En ze kregen, voor 't eerst in die lange tijd dat ze samen waren, écht ruzie met elkaar. Overtuigd als ze waren, elk van het eigen gelijk.

De meester glimlachte een beetje triest. 'Kijk,' zei hij, 'dat gebeurt er nu altijd met de waarheid... Jullie hebben allemaal de waarheid gesproken, elk vanuit zijn eigen ervaring, vanuit zijn eigen gezichtsveld. Alleen vergeet je daarbij dat, van welke hoek je het ook bekijkt, je altijd slechts een deel van de waarheid kunt zien. Daarom kun je pas een idee van de grote universele waarheid krijgen wanneer je bereid bent te luisteren naar de visie van anderen en tegelijk jouw eigen stukje informatie bij die andere te voegen.

Alleen dan wordt de waarheid "de Waarheid": evenwichtig en totaal.'



Verdieping

Luisteren

Als ik je vraag naar mij te luisteren
en jij begint mij adviezen te geven,
dan doe je niet wat ik je vraag

Als ik je vraag naar mij te luisteren
en jij begint mij te vertellen,
waarom ik iets niet zo moet voelen
als ik het voel,
dan neem jij mijn gevoelens niet serieus

Als ik je vraag naar mij te luisteren,
en jij denkt dat jij iets moet doen
om mijn probleem op te lossen,
dan laat je mij in de steek,
hoe vreemd dat ook mag lijken

Misschien is dat de reden waarom
voor sommige mensen bidden werkt, of de natuur,
omdat God en de natuur niets zeggen en
geen adviezen geven of
proberen om de dingen voor je te regelen.
Zelisteren alleen maar en vertrouwen erop dat
je er zelf wel uitkomt

Dus als je blijft, luister alleen maar naar me
en probeer me te begrijpen

En als je wilt praten,
wacht dan even en ik beloof je
dat ik op mijn beurt naar jou zal luisteren

Naar 'Loving each other'
Van Leo Buscaglia

Eerst begrijpen dan begrepen worden.

Goede communicatie begint bij luisteren! Het is niet altijd makkelijk om te luisteren. Soms zijn we te vol van ons zelf. Empathisch luisteren houdt in dat je de wereld bekijkt zoals de ander hem bekijkt. Het gaat verder dan registreren, overdenken en zelfs begrijpen wat iemand zegt. Bij empathisch luisteren gebruik je niet alleen je oren, maar ook je ogen, en vooral je hart. En je hebt daarbij de intentie om de ander ook echt te willen begrijpen. Het is geen trucje, het is een houding. Je geeft iemand volledig de ruimte om zich te uiten, en vervult daarmee een grote behoefte van alle mensen: begrepen worden, erkenning krijgen. Meer over empathie vind je in thema 2 module 2 'Anders kijken'.

Na begrijpen volgt begrepen worden. Wanneer je vanuit je oprechte houding laat zien dat je de ander begrijpt, zal je beter begrepen worden.

Wederzijds begrip, daar gaat het om. Pas als we echt luisteren, zullen we anderen begrijpen. Een mens heeft niet voor niets twee oren en één mond: daarmee kan hij twee keer zoveel luisteren als spreken.



Vragen voor jezelf of voor elkaar

Luisteren is hard werken. Lees het artikel [Geweldloze communicatie](#). Wat zit volgens jou het écht luisteren naar elkaar hier in de weg?

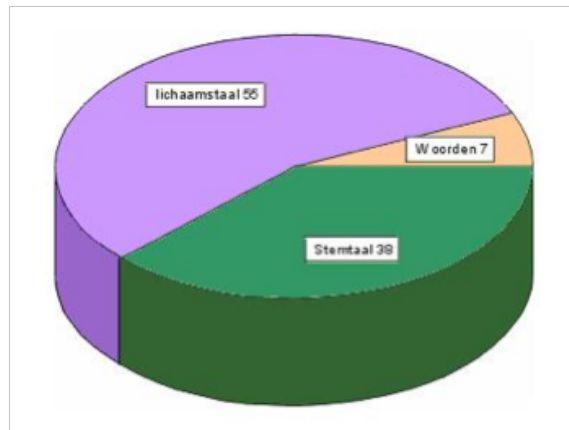
Verdieping

Contact? Onze communicatie bestaat uit drie elementen bestaat, namelijk:

- Lichaamstaal
- Stemtaal / toon
- Woorden

Het belang van onze lichaamstaal en stemtaal / toon in onze communicatie is meestal groter dan we denken, terwijl het belang van woorden vaak overschat wordt.

Antwoord: [klik hier](#)



Onderzoek heeft uitgewezen dat de betekenis van onze communicatie voor 55% uit houdingsaspecten bestaat en voor 38% uit stemgebruik. Van deze 93% van onze communicatie zijn we ons (vaak) niet bewust. De resterende 7% bestaat uit de woorden die we gebruiken.

Wat denk je: hoeveel % van je communicatie wordt bepaald door

- Lichaamstaal?
- Stemtaal?
- Woorden?

Om effectief en betekenisvol te communiceren moeten deze drie elementen in overeenstemming (congruent) met elkaar zijn.

Vragen aan jezelf of aan elkaar

Wat denk jij als er iemand tegenover je staat met de armen over elkaar, iets van jou afgewend en die op luide toon tegen jou zegt:
"Ik ben niet boos op jou" !



Ik denk

Bedenk nog een aantal voorbeelden waarbij wat de ander (iemand die van jou afhankelijk is, een collega, een kassière of verkoper in een winkel) zegt, niet klopt met hoe die dat zegt en met wat die persoon doet.

Wat doet dat met hoe jij het contact ervaart?

3 Actief luisteren en oplossingsgericht werken.

Verdieping

Actief luisteren.

Om goed in gesprek te gaan is het belangrijk dat je actief luistert, dat je werkelijk wilt weten wie de ander is, wat hem bezig houdt en wat hij wil. Je doet je best om je in de ander te verplaatsen. Je let ook op de non verbale communicatie en je reageert op een passende manier.

Actief luisteren.

Je wilt niet alleen de woorden horen (de inhoud, de feiten) die de ander zegt, maar vooral de hele boodschap van de ander begrijpen (ook de betekenis én de gevoelens). Door actief te luisteren laat je zien dat je werkelijk wilt weten wat de ander bezig houdt of bedoelt.

Actief luisteren wil zeggen:

- dat je de boodschap van de ander ontvangt (je hoort én ziet wat de ander zegt);
- dat je die boodschap verwerkt (je denkt na over wat de ander bedoelt met zijn boodschap);
- dat je reageert op die boodschap (je laat – verbaal en non-verbaal – blijken dat je de ander begrijpt).

Actief luisteren vraagt om empathie, lef, concentratie en doorzettingsvermogen: je oude gewoontes verander je niet zomaar (en dat geldt ook voor anderen!). Om een betere en ‘actieve’ luisteraar te worden, is het belangrijk om te oefenen. Meer over leren vind je in thema 2 module Leren. [Klik hier](#).

De vijf kenmerken van actief luisteren

1. Geef aandacht

- Focus je volledig op de ander: herhaal in je hoofd wat de ander zegt.
- Laat de boodschap van de ander echt binnenkomen.
- Maak oogcontact, kijk de ander aan (maar ga niet zitten 'staren' naar de ander).
- Zet je belemmerende gedachten opzij, denk niet alvast na over wat jij wilt zeggen.
- Laat je niet afleiden, dus: mobiel uit, niet 'even' een verslag doorlezen of je mail checken.
- 'Luister' naar de lichaamstaal van de ander, observeer goed.

2. Laat zien dat je luistert

- Knik zo nu en dan (op een manier en in een tempo die bij jou passen).
- Laat je gezicht 'spreken'.
- Zeg zelf niets, hou zelf je mond dicht.
- Let op je lichaamshouding: open en uitnodigend, probeer 'rust' uit te stralen.
- Moedig de ander aan door zo nu en dan te 'hummen' of 'ja ja' te zeggen.

3. Geef feedback

- Vat samen wat de ander zegt: 'Wat ik hoor is....' Of 'Als ik je goed begrijp....'.
- Stel vragen als: 'Wat bedoel je daarmee?' of 'Is dit wat je bedoelt?'
- Als je emotioneel geraakt wordt, zeg dat en vraag om meer informatie. 'Ik begrijp je misschien niet goed, want wat je vertelt raakt me nogal/vat ik misschien te persoonlijk op', 'Wat ik denk dat je zegt is: Is dat wat je bedoelt?'

4. Stel je mening of oordeel uit

- Laat de ander uitpraten.
- Onderbreek niet met tegenargumenten of met je eigen verhaal.
- Denk na voor je je mening of oordeel geeft. Tel eerst tot drie (of tien...).

5. Reageer gepast

- Reageer open, eerlijk en begripvol.
- Geef je mening respectvol.
- Behandel de ander zoals je zelf behandeld wilt worden.

Actief luisteren lukt beter als je:

- Je eigen gevoelige plekken kent.
- Zo nodig aantekeningen maakt.
- Informatie filtert.
- Ontspannen blijft.

Wanneer luisteren om te reageren, overgaat in luisteren om te begrijpen, ontstaat er echt contact. En contact is voorwaarde om samen verder te komen in het waarmaken van Leefplezier.

Oplossingsgericht werken⁴.

Oplossingsgericht werken is gericht op het onderzoeken van de sterke punten van de cliënt, naast het werken aan zwaktes. Cliënt en hulpverlener bouwen verder op de beste dingen in het leven, eerder dan uit te gaan van problemen. De ondersteuning wil het normale leven van mensen waardevoller maken en talenten verbeteren, naast het genezen van aandoeningen.

In de oplossingsgerichte benadering stellen ondersteuners in de gesprekken met de cliënt steeds vragen volgens een duidelijk stramien. De manier van vragen maakt dat de cliënt zijn eigen, positief geformuleerde en haalbare doelen ontdekt. Het vraaggesprek leidt tot het formuleren van een haalbare taak of actie. De taak of actie leidt snel tot een positieve ervaring, waarmee de eerste stap voor verandering

is gezet. Oplossingsgericht werken vertrekt vanuit een waarderende grondhouding. Het is goed om te onthouden dat het woord 'waarderen' staat voor 'waarde eren'.

De methode sluit aan op de volgende uitgangspunten van welzijn nieuwe stijl:

- Gebaseerd op de eigen kracht van de betrokkene: eerst wordt nagegaan wat de cliënt zelf kan (met hulp van de directe omgeving) en daarna wordt bepaald of verdere ondersteuning nodig is.
- Resultaatgericht: doelen zijn duidelijk geformuleerd voor de korte en lange termijn en het is duidelijk hoe de doelen zijn te behalen.
- Gericht op de vraag achter de vraag: de begeleider richt zich samen met de betrokkene op de werkelijke vraag in plaats van dat het aanbod de vraag stuurt ("Wat denkt u er van om...?")

Oplossingsgerichte gespreksvoering wordt al bij diverse doelgroepen succes toegepast. Bij ouderen is deze manier van werken echter relatief nieuw. Oplossingsgerichte gespreksvoering met oudere cliënten kent veel overeenkomsten met de andere doelgroepen. Verschillen worden met name gezien bij ouderen met cognitieve problemen, zoals geheugenproblemen en een gebrekkig ziekte-inzicht t.g.v. dementie. Hierdoor zijn er doorgaans meerdere gesprekken nodig, er wordt gewerkt met aanpassingen, zoals tekeningen, symbolen, rollenspel en training om blokkades die ontstaan door beperkingen, op te heffen. In het filmpje [Oplossingsgerichte gespreksvoering met ouderen](#) kan je vijf stappen herkennen.

Stap 1 Contact leggen

De motor van verandering is een goede samenwerkingsrelatie. Het is allereerst van belang een goed contact te leggen. Contactleggen komt overeen met: spreken met de mens achter de betrokkene die je verzorgt en begeleid. Het is met name belangrijk om te laten zien dat je aandacht hebt voor de persoon met wie je werkt en niet alleen voor wat hij doet, laat staan zijn/haar problemen. Een goed opgebouwde relatie maakt het samenwerken effectiever en aangenamer.

Stap 2 De context verhelderen

Geen enkel probleem speelt zich af in een vacuüm, er zijn altijd omgevingsfactoren in het spel. Het is nuttig om op zijn minst een goed zicht te krijgen op die context. Met de context rekening houden is iets totaal anders dan de oorzaken van de problemen uitdiepen. Het betekent oog hebben voor datgene wat zich afspeelt rondom de betrokkene, zijn systeem en zijn probleem. Daar schuilen immers de krachtbronnen (stap 4) die het bereiken van de doelen vergemakkelijken.

Stap 3 Doelen formuleren: Zonder doel geen doelpunt

Nuttige doelen hebben de volgende kenmerken: ze zijn praktisch, realistisch, haalbaar, zichtbaar / merkbaar in gedrag, en ze lopen van klein naar groot. Het is natuurlijk niet zo, dat de betrokkene in het begin al met doelstellingen komt die aan deze kenmerken beantwoorden. De échte kunst van oplossingsgericht begeleiden bestaat erin de betrokkene te helpen zijn doelen te herformuleren tot uitvoerbare en nuttige doelen, die dan – als van zelve zo lijkt het wel- de weg naar het succes plaveien. Maar eerst moet je die doelen natuurlijk duidelijk, concreet en realistisch maken. Niet voor niets begint je in oplossingsgericht werk vlak na

de eerste stap, het contactleggen, de gesprekken steeds met de doelstellingsvraag: Wat moeten we vandaag bespreken, zodat dit gesprek voor jou/ jullie nuttig zal zijn?

Stap 4 Krachtbronnen en uitzonderingen ontdekken.

De aanleiding om een begeleidingstraject te starten, is vaak het gegeven dat de betrokkene om de een of andere reden niet meer in staat is zijn eigen krachtbronnen te gebruiken. Oplossingsgericht denken leert ons echter dat iedereen, ongeacht hoe moeilijk of uitzichtloos de situatie ook lijkt, altijd sterke punten of hulpmiddelen heeft die als krachtbron kunnen gebruikt worden. De begeleider stelt daarom vragen de betrokkene helpen opnieuw toegang te krijgen tot deze eigen bronnen. Dat doe je simpelweg door aandacht te hebben voor wat goed werkt bij de ander, ondanks de problemen. Hoe groot de problemen ook zijn, er zijn immers altijd zaken die nog goed of goed genoeg werken. Als zorgverlener en begeleider sluit je daarbij aan. Verandering werkt het beste op een bedje van behoud.

Maar er is méér: Elk probleem kent uitzonderingen. Er is geen enkel probleem denkbaar dat zich voortdurend op dezelfde wijze voordoet, 24 uur per dag, elke dag van de week, 365 dagen van het jaar. Er zijn altijd momenten te vinden dat het probleem zich niet, minder, méér, of anders voordoet. Dat zijn de momenten die jou als begeleider met name interesseren, want op die momenten heeft de betrokkene zijn krachtbronnen (op zijn minst deels) gebruikt. In plaats van in te zoomen op het probleem, is het dus beter te focussen op de momenten waarop het probleem er niet was, want in die 'uitzonderingen' schuilt een begin van de oplossing. Wat was er eigenlijk anders toen het probleem zich niet voordeed? 'Wat deed je toen anders?'

Stap 5 Complimenteren

Iedereen is gevoelig voor complimenten. Door complimenten te geven, versterk je de positieve samenwerking (stap 1), geef je de ander meer zelfvertrouwen en verleg je zijn aandacht van het probleem naar een mogelijke oplossing. Let echter op! Complimenten enkel nuttig als je ze geeft op die krachtbronnen die de betrokkene nodig heeft om zijn doel te bereiken. Dit lokt resultaat uit en vermijd dat stap 5 in flauwiteiten (Hoe meer complimenten hoe beter) verzandt.

Uit Thema 1 module 4: Wat maakt afhankelijk?**Oplossingsgericht werken.**

Het oplossingsgerichte model is heel praktisch in zijn toepassingsmogelijkheden. De basisregels zijn simpel :

- als iets niet werkt, leer ervan en doe iets anders;
- als iets wel (of beter) werkt, doe er meer van;
- als iets blijkt te werken, leer het (van/aan) iemand anders.

De jager en de leeuw.

De jager en de leeuw is een film over oplossingsgericht werken en is gemaakt voor en door leerlingen uit klas 5 (groep 7) van de Adriaan Roland Holtschool.

Twee principes worden in deze film geïllustreerd:

1. Als iets niet werkt, probeer wat anders;
2. maak gebruik van je eigen krachtbronnen.

Oplossingsgericht werken is gericht op het onderzoeken van de sterke punten van de betrokkene, naast het werken aan zwaktes. De betrokkene en de hulpverlener bouwen verder op de beste dingen in het leven, eerder dan uit te gaan van problemen. De methode sluit aan op de volgende uitgangspunten van welzijn nieuwe stijl:

- gebaseerd op de eigen kracht van de betrokkene: eerst wordt nagegaan wat de betrokkene zelf kan (met hulp van de directe omgeving) en daarna wordt bepaald of verdere ondersteuning nodig is;
- resultaatgericht: doelen zijn duidelijk geformuleerd voor de korte en lange termijn en het is duidelijk hoe de doelen zijn te behalen;
- gericht op de vraag achter de vraag: de begeleider richt zich samen met de betrokkene op de werkelijke vraag in plaats van dat het aanbod de vraag stuurt ("Wat denkt u er van om...?")

Aanboren van eigen kracht: oplossingsgerichte gerichte tips van betrokkenen, ervaringsdeskundigen. Wat wil de cliënt betrokkene voor het probleem in de plaats? De cliënt betrokkene wordt uitgenodigd zijn doel te formuleren en oplossingen te bedenken die passen in zijn referentiekader, omdat hij ze zelf bedenkt of eerder met succes heeft toegepast. Omdat de autonomie van de cliënt betrokkene goed is gewaarborgd, bevordert dit de werkrelatie tussen betrokkene en zorg-/hulpverlener.

Verwerking: 'Talentenbarometer in contact maken'

Contact maken en houden is hard werken. Waar ben je al goed in en wat vind je nog lastig? Wat wil je leren? Geef aan in onderstaande Talentbarometer.



Waar je zonnig invult, daarover heb je een goed gevoel. Geef aan: wat doe ik? Wat gaat goed?

Hoe merken anderen (collega's, bewoners, familie) dat?



Waar je half bewolkt invult: dat gaat aardig, maar over kleine stukjes twijfel je nog. Vertel: waar twijfel je over?



Waar je regen invult, dat zijn de lastige punten. Je vindt dat het beter kan. Wat wil je leren?

Wat helpt jou daarbij?

Hoe gaan anderen (collega's, bewoners, familie) merken dat jij er aan werkt?



Ik ken mijn talenten als het gaat om *contact maken* met de cliënt

Zon / half bewolkt / regen