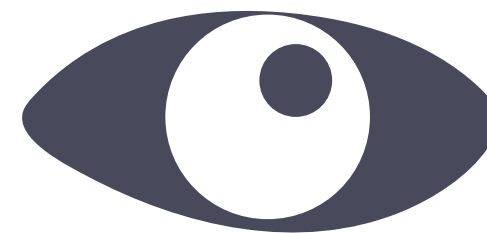


Geraakt
gezien^{en}

Geraakt gezien^{en}



| OWL PRESS |

Inhoud

Inleiding	7
Van sherpa tot hulpverlener	9
De tien richtingsaanwijzers	13
1 Maak tijd voor relationele afstemming	16
2 Geloof in de talenten en de veerkracht van je cliënt	19
3 Stippel samen het pad stap voor stap uit	21
4 Wees sensitief-responsief	25
5 Samen dingen 'doen' werkt verbindend	27
6 Zet in op communicatie in al haar facetten	28
7 Faciliteer verbondenheid met het netwerk, de omgeving, de samenleving	31
8 Bewaak je persoonlijke grenzen	33
9 Vier kleine en grote successen, zonder jezelf op de voorgrond te stellen	36
10 Vul je gereedschapskist	38
Ervaringen van cliënten met hulpverleners	41
Ik zoek verbinding met jou – Karel Schoonjans	43
Jij bent mijn <i>compagnon de route</i> – Sofie Vindevogel	53
Hou me vast! – Christof Van de Putte	65
Ben ik voor jou meer dan het Indiase geadopteerde meisje? – Vera Van Hove	77
De hulpverlener als koorddanser? – Jürgen Magerman	85
Mijn rots in de branding – Inge De Vos	94
Ik vraag niet om betrokken te worden, ik ben betrokken partij! – Veronique Craeye	106
Jij voelt niet wat ik meemaak! – Sandra Dreelinck	114
Jij bent het licht in de duisternis – Katrijn Van Den Driessche	120
Uitdager en zielsgenoot? – Yvan Houtteman	126
Besluit	139

Inleiding

De relatie tussen cliënt en hulpverlener is de hoeksteen van de hulpverleningspraktijk. In dit boek laten we mensen vertellen hoe ze zich ‘gezien’ voelen door die ene hulpverlener die zich laat ‘raken’ door hen. Mensen die een hulpverleningstraject aan den lijve ervaren hebben, kunnen haarscherp aangeven wat voor hen een ‘goede’ hulpverlener is, welke hulpverlener ze nooit zullen vergeten en waarom die het verschil maakte. Het levert kwetsbare verhalen op, maar ze weerspiegelen ook boosheid, ontgoocheling en frustratie. Hun gelaagde levensverhalen vormen een onmiskenbare eyeopener.

Deze ervaringen van cliënten bieden inspirerende inzichten voor hulpverleners. Als geen ander geven zij aan op welke uitsluitingsmechanismen en onrechtvaardigheid ze in de hulpverlening en de samenleving botsen. De samenleving is voor veel cliënten zowel digitaal als sociaal en fysiek moeilijk toegankelijk. De weg vinden in de samenleving én in het kluwen van de hulpverlening is vaak moeilijk en zwaar. De hoge verwachtingen en veronderstelde vanzelfsprekendheden, de moeilijke taal, het snelle tempo, het tijdsgebrek en vooral de problematiserende en culpabiliserende houding en de stigmatisering kunnen hard binnenkomen. Bovendien behoort de doorsnee hulpverlener tot de witte middenklasse en vormt zijn etnisch-culturele identiteit vaak de norm. Hij heeft

‘witte privileges’ die zijn cliënten veelal niet hebben. Witte privileges gaan over de toegang tot voordelen in de samenleving, instituties en organisaties die mensen in kwetsbare posities niet hebben. Een goede hulpverlener kent zijn eigen privileges en verzet zich tegen ongelijkheid, discriminatie en racisme. Hij durft de samenleving in vraag stellen, neemt standpunten in en stelt onrechtvaardigheden aan de kaak. Hij wil een samenleving waaraan iedereen kan participeren, ook zijn cliënten.

De focus ligt in ons boek niet op wat verkeerd loopt. Integendeel, we halen vooral de ‘goede’ ervaringen naar boven. In tien richtingsaanwijzers hebben we de ervaringskennis gebundeld. Die richtingsaanwijzers vormen een kompas

voor de hulpverlener. Zo omschrijven cliënten een goede hulpverlener als een metgezel die hoopvol met hen op stap gaat, samen met hen zoekt naar wat ‘werkt’ om te kunnen helen en groeien. Een bekwame hulpverlener erkent kwetsuren, benoemt veerkracht om te overleven en zet die opnieuw in. Een hulpverleningstraject is weliswaar een hobbelig parcours met doornen maar het is ook bezaaid met rozen. Het is een pad dat ze samen al zoekende, met vallen en opstaan, afleggen. In de ondersteuning die de hulpverlener biedt, balanceert hij tussen stimuleren, motiveren, loslaten of volledig overnemen. Hij probeert van mens tot mens op een gelijke basis samen te werken, maar beseft dat de cliënt afhankelijk is van hem. Hij is zich bewust van de machtsongelijkheid tussen hem en de cliënt en durft de rolverschillen expliciet aan te geven waar dat past. Als hulpverlener kan hij diversiteitssensitief communiceren en handelen en omarmt hij diversiteit als een normaal gegeven en als een verrijking om andere perspectieven te begrijpen.

Een goede hulpverlener is een ‘talentfluisteraar’. Met zijn voelspriet ontdekt hij samen met de cliënt diens talenten om die vervolgens verder te ontwikkelen en in te zetten voor anderen. Iets bete-

kenen voor anderen, iets voor hen kunnen doen, geeft vleugels en opent de weg naar verbinding. Onderweg zijn mensen in maatschappelijk kwetsbare posities dikwijls de verbinding met zichzelf, hun netwerk en de samenleving verloren. Weer aansluiting vinden, ervaren cliënten als een grote mijlpaal. De hulpverlener fungeert als een bruggenbouwer en vergemakkelijkt het herstel van die vaak ondergesneeuwde verbindingen.

Kortom, net zoals een sherpa is een goede hulpverlener een *compagnon de route*. Hij draagt zijn cliënt, verdraagt zijn cliënt en draagt hem verder. Hij resoneert mee op de golven. Hij is de radar voor wind, regen en onweer en leidt zijn cliënt naar rustigere plaatsen. Heel soms is hij zelfs redder in nood. Bovenal geniet hij van de tocht en de onvergetelijke ervaring die hij aan mensen kan bezorgen. Af en toe zoekt hij de eenzaamheid op om met zijn verrekijker in en uit te zoomen en te mijmeren over zijn cliënt, zijn aandeel en het pad dat ze samen afleggen.

Inge De Vos & Vera Van Hove

Van sherpa tot hulpverlener

Wat je hierna gaat lezen, zijn verhalen van cliënten en/of hun netwerk, waarvan we ‘richtingsaanwijzers’ hebben gemaakt. Deze beklijvende en ontroerende verhalen geven namelijk een krachtig antwoord op de vraag wat ze van hulpverleners verwachten en aan hen appreciëren. De richtingsaanwijzers interfereren met elkaar en hangen nauw met elkaar samen.

In deze wegwijzers zul je al snel een rode draad opmerken: de sherpa. Er zijn dan ook heel wat parallellen tussen een sherpa en een hulpverlener. De hulpverlener is in veel opzichten ‘de sherpa’ die samen met de cliënt de hobbelige tocht aanvat en met vallen en opstaan ooit de top bereikt.

Sherpa's zijn degelijk getrainde klimmers en sjouwers die hun klanten veilig naar de hoogste bergtoppen van de Himalaya loodsen. Als geen ander zijn ze bedreven in hun vakgebied. Het onherbergzame gebergte kennen zij als volleerde gidsen door en door. Ze beschikken over een gigantische kennis van de omgeving, van fauna en flora, van wisselende weersomstandigheden en van gletsjers en lawines.

Het kompas en de verrekijker zijn essentiële instrumenten van de sherpa. Wanneer de groep even een pauze neemt, zoekt hij een rustig plaatsje en

zoomt vandaar in en uit met zijn verrekijker. Dat is een moment van genieten, maar ook van nadenken over wat geweest is en wat komen zal.

Vooraf bereiden ze de tocht degelijk voor samen met de klimmers die hun wensen en verwachtingen, hun sterktes en uitdagingen duidelijk kenbaar maken. Minutieus stippelen ze de route uit en zorgvuldig kiezen ze de basiskampen. De sherpa zorgt voor *permits* en materiaal zoals touwen en ladders, maar ook voor voeding, kook- en slaapmateriaal.

Eens op weg geniet het gezelschap van het schitterende schouwspel van groene weilanden, kabbelende riviertjes, weelderige naaldbossen, turquoise meertjes en prachtige uitzichten op de majestueuze, besneeuwde bergtoppen. Af en toe passeren ze een boeddhistisch klooster of nemen ze een adempauze onder de Tibetaanse gebedsvlaggetjes van de witte

stoepa's. 's Avonds zetten de klimmers hun tent op en bereiden de sherpa's het avondeten. Tijdens het avondmaal blikken ze terug op de dag. Als het landschap en het weer het toelaten, vierten ze de geboekte resultaten met een kampvuur.

Sherpa's kennen het parcours tot in elk detail en beschikken over een grote portie mensenkennis. Hun observatievermogen, hun luisterhouding, inlevings- en reflectievermogen geeft hen inzicht in de drijfveren en het gedrag van de klimmers. In de loop der jaren ontdekt de sherpa dat zijn waarden en normen niet altijd dezelfde zijn als die van de klimmers. Hij respecteert het perspectief van de klimmers en heeft leren omgaan met de verzuchtingen van westerse toeristen, met hun manier van kijken naar prestaties en natuur.

Het initiatief ligt bij de klimmers. Hun dromen en wensen hebben ze vooraf goed doorgesproken. De klimmers hebben de regie in handen en beseffen tegelijkertijd heel goed dat ze niet zonder de steun van de sherpa kunnen. Op zijn beurt gelooft de sherpa rotsvast in de mogelijkheden van de mensen die hem toevertrouwd zijn en doet hij zoveel mogelijk appel op hun talenten en kwaliteiten. Zijn ervaring leert hem immers

dat mensen meer in zich hebben dan ze denken en met de steun van anderen ver kunnen komen.

Wanneer iemand zijn grenzen overschrijdt, neemt de sherpa over. Hij is de rots in de branding op het parcours, soms prominent aanwezig maar meestal op de achtergrond. De veiligheid van zijn mensen is zijn grootste bekommernis. De sherpa neemt enkel goedberekenbare risico's. Waakzaam kijkt hij erop toe dat iedereen voldoende tijd krijgt om te acclimatiseren en dat het tempo niet te hoog ligt, zonder het doel en plan uit het oog te verliezen. Hij is alert voor signalen van vermoeidheid en hoogteziekte. Wanneer hij opmerkt dat een van de deelnemers het lastig heeft, spreekt hij hem moed in en daagt hij hem uit om zijn persoonlijke grenzen te verleggen. Hij herkent heel goed hoofdpijn, gebrek aan eetlust en misselijkheid: de signalen die kunnen wijzen op hoogteziekte. In die gevallen neemt hij vastberaden zijn verantwoordelijkheid en keert hij terug naar lagergelegen gebieden.

De sherpa besteedt veel aandacht aan omgevingsfactoren zoals oprukkende wind, mist of een pikzwarte onweersmassa die komt aanzetten. Hij checkt nauwgezet de toestand van het pad. Naarmate

de expeditie vordert, wordt het pad immers steiler en is het dikwijls versperd door rotsblokken. Het gebeurt zelfs dat er geen pad meer is en de sherpa's ladders en touwen moeten plaatsen, zodat de klimmers de kloof of gletsjer voorzichtig kunnen oversteken.

Soms gaat het zelfs over het 'redden van de dood'. Er zijn verhalen van sherpa's die een klimmer bijna zes uur, gewikkeld in een slaapmatje, over de sneeuw sleepen of hem om beurten op de rug droegen naar het dichtstbijzijnde basiskamp.

Expedities verlopen niet zonder slag of stoot. Meningsverschillen en onderlinge conflicten horen er nu eenmaal bij op expeditie. De groep maakt op voorhand duidelijke afspraken, maar gaandeweg doen zich nieuwe uitdagingen voor die ze samen moeten oplossen. Een permanent proces van afstemmen en bijsturen ontvouwt zich, een proces waarin communicatie een centrale rol speelt.

Wanneer de groep na veel inspanningen de top bereikt, vierten ze het glorievolle moment uitbundig. De top van de berg is voor een sherpa een heilige plaats, een plek waar de goden leven en waar men de rust niet verstoort. Voor het team van klimmers ligt dat anders: voor hen is dit de plaats waar ze hun overwinning op de berg grandioos vierten. De sherpa stelt zich dan niet in het middelpunt van de belangstelling, maar blijft daarentegen bescheiden op de achtergrond. Hij gunt de overwinningszege aan zijn gezelschap. Hij voelt zich gelukkig en blikt dankbaar terug op de vele intense momenten van samen onderweg zijn. Hij beseft dat hij is wie hij is, mede dankzij de vele mensen met wie hij de berg beklom.

De tien richtings- aanwijzers



Het zal al wel duidelijk zijn geworden: van de sherpa valt ook wat te leren voor de hulpverlener. Dat is te merken in de tien richtingsaanwijzers die aan bod zullen komen.

1. Neem zoals de sherpa tijd voor relationele afstemming, zodat het onderlinge vertrouwen kan groeien.
2. Geloof zoals de sherpa in de talenten en veerkracht van de cliënt en neem alleen over waar nodig.
3. Stippel zoals de sherpa samen stap voor stap het pad uit.
4. Wees zoals de sherpa uiterst sensitief-responsief voor alle signalen van kwaadheid, vermoeidheid, ontgoocheling en stress.
5. 'Samen dingen doen' werkt verbindend en bevordert het welbevinden van de cliënt.
6. Zet zoals de sherpa aan tot verbondenheid van de cliënt met zichzelf, met zijn omgeving en met de samenleving.
7. Zet in op communicatie in al haar facetten: verbaal en non-verbaal, met humor en stiltes.
8. Bewaak zoals de sherpa je persoonlijke grenzen.
9. Vier kleine en grote successen zonder jezelf op de voorgrond te stellen.
10. Vul je gereedschapskist door jezelf als mens en als professional te ontwikkelen.

1 Maak tijd voor relationele afstemming

Voordat de expeditie van start gaat, neemt het team ruimschoots de tijd om elkaar te leren kennen en zich af te stemmen op elkaar. De hulpverlener moet tijd krijgen en hebben om ‘relationeel krediet’ op te bouwen en verbinding te maken met zijn cliënt (Schoonjans, 2017). Hulpverleners hebben de neiging om snel over te gaan tot het opstellen van doelstellingen en een actieplan. Dat gebeurt mee onder druk van de omgeving, die vindt dat er snel een oplossing moet komen, dat het probleem zo vlug mogelijk van de baan moet zijn. Naast de motivatie van de cliënt om zijn leven in handen te nemen is een goede relatie met de cliënt de belangrijkste randvoorwaarde voor geslaagde hulpverlening.

Het opbouwen van een vertrouwensrelatie is echter een langzaam groeiend en geleagd proces. Het gaat over bewust de tijd nemen om de cliënt te leren kennen: zijn levensverhaal, zijn levenswaarden, zijn communicatiestijl, zijn sociale context, zijn wensen en dromen. Het is belangrijk om met een gezonde dosis nieuwsgierigheid, onbevangenheid en interesse te kijken én te luisteren naar de cliënt in het besef dat vertrouwen de hoeksteen van de hulpverleningsrelatie vormt.

Ook gaandeweg is het belangrijk om regelmatig tijd te maken voor de ‘relatie’. Hulpverleners geven aan dat ze daarvoor niet altijd de tijd krijgen. De zogenaam-

de ‘contacttijd’ vermindert door de vele administratieve taken. Die administratie valt niet te ontkennen, maar tegelijkertijd kan de hulpverlener zichzelf uitdagen en kritisch naar zichzelf kijken. Hij kan zich afvragen: ‘Hoe kan ik meer tijd vrijmaken voor de cliënt? Verspil ik soms tijd, kan ik het pragmatischer aanpakken? Verstop ik mezelf niet achter het administratieve of praktische werk? Welke praktische en administratieve zaken kan ik in plaats van op het kantoor samen met de cliënt regelen of aanpakken?’ (Loncke & Capoen, 2015)

Hulpverleners hebben tijd nodig om de cliënt te leren kennen, maar cliënten heb-

ben ook tijd nodig om zich af te stemmen op de hulpverlener en zich veilig te voelen. Vaak is hun fundament van veiligheid gekwetst of zelfs vernietigd. In de meeste gevallen hebben ze een batterij aan hulpverleners de revue zien passeren. Telkens opnieuw wordt verwacht dat ze zich zo snel mogelijk aanpassen aan de persoonlijkheid, communicatiestijl en werkwijze van de nieuwe hulpverlener. Soms is er meteen de ‘klik’, soms ervaart de cliënt weerstand en heeft hij tijd nodig om zich veilig te voelen.

De mens in de professionele hulpverlener is van essentieel belang en dat maakt het verschil. Cliënten voelen overigens haarscherp aan of een hulpverlener effectief de tijd neemt om zich ‘in te voegen’ in hun persoon, in hun leven. Als de cliënt ervaart dat de hulpverlener echt geïnteresseerd is in hem en hem niet veroordeelt, is hij bereid om hem toe te laten in zijn leven en zal hij stap voor stap zich openstellen voor de inbreng en ondersteuning van de hulpverlener. Van Regenmortel (2008) omschrijft dat als een proces waarin de hulpverlener zich ‘invoeft’ en op termijn ingang krijgt om iets ‘toe te voegen’.

Een goede relatie tussen cliënt en hulpverlener is wederkerig. Stap voor stap ontwikkelt zich een duurzame ‘draad’ tussen hulpverlener en cliënt, zoals Vignero (2018) dat uitdrukt: een draad die steeds hechter en wederkeriger wordt. In dit proces van relationele afstemming komen ‘metgezellen’ samen, elk met hun eigen perspectieven en levenservaringen en groeit een *companionship* (kameraadschap) waarin beiden een rol en positie hebben. In een professionele samenwerkingsrelatie blijft de hulpverlener echter wél hulpverlener. Daarom spreken Claessens & Dierckx de Casterlé (2013) van *skilled companionship*.

In de relatie tussen cliënt en hulpverlener staat de ‘professionele aandachtige nabijheid’ centraal. Professionele nabijheid is op een professionele manier je cliënt ‘na bij zijn’, of zoals Baart (2004) het met zijn presentietheorie bedoelt: ‘Je staat naast je cliënt en je doet wat je moet doen.’ In het verleden werd te veel de klemtoon gelegd op voldoende ‘professionele afstand’ houden – wat haaks staat op een warme, betrokken professionele relatie tussen cliënt en hulpverlener. Net de professionele nabijheid is belangrijk in plaats van de professionele afstand.

Het debat afstand-nabijheid wijst op de waarde van het 'professionele nabij zijn' met voldoende 'gepaste distantie'. Distantie is je afvragen: wat zeg je wel en niet? Wanneer ben je bereikbaar? Waar trek je de grens? Het voorkomt overbetrokkenheid, oververantwoordelijkheidsgevoel, overzorgzaamheid, overbezorgdheid en overgevoeligheid. Soms proberen organisaties het vraagstuk van de professionele afstand op te lossen met regels: geen contact leggen met de cliënt in de privé-tijd, geen sociale media met de cliënt delen of geen privételefoon doorgeven. Maar niet alles is te vatten in regels. Belangrijk is dat je jezelf als hulpverlener bewust bent van je eigen kwetsbaarheid en die van de cliënt en dat je samen afspraken maakt over verwachtingen en grenzen.

In een warme professionele samenwerkingsrelatie staan authenticiteit, gelijkwaardigheid en kwetsbaarheid centraal.

Brown (2013) stelt dat kwetsbaar en open zijn een wederzijds en wezenlijk onderdeel is van het proces van vertrouwen opbouwen. Als hulpverlener op een gepaste manier je emoties laten zien en durven te vertellen dat je soms worstelt met dezelfde problemen als de cliënt, is je kwetsbaar opstellen. Daardoor kunnen cliënten zien dat hun persoonlijke problemen inherent zijn aan het leven, dat ook andere mensen met problemen geconfronteerd worden. In de eerste plaats zijn we mensen en medemensen.

Als hulpverlener moet je in staat zijn om je kwetsbaar op te stellen naar cliënten toe, maar dat betekent natuurlijk niet dat je er zomaar alles kunt uitgooien. Je bent selectief én authentiek in wat je meedeelt en toont van jezelf. Het niet in acht nemen van grenzen, leidt net tot minder betrokkenheid, vertrouwen en verbondenheid.

2 Geloof in de talenten en de veerkracht van je cliënt

Sherpa's proberen zicht te krijgen op de talenten van hun deelnemers. Soms zijn die talenten ondergesneeuwd en zijn de deelnemers zich er niet bewust van. Maar zodra ze hun talenten kennen, kunnen ze die effectief inzetten, waardoor ze zich sterker voelen, meer zelfvertrouwen krijgen en energie opdoen. De sherpa probeert de talenten verder te ontwikkelen en die vooral in te zetten tijdens de tocht. Zo kan iemand verantwoordelijk zijn als navigator of EHBO-verantwoordelijke, terwijl een andere deelnemer de maaltijden verzorgt.

Net als de sherpa is de hulpverlener een 'talentfluisteraar' die zich verdiept in het ontdekken van talenten en in de ontwikkeling en groei van de talenten van mensen. Hij zet hun talenten in, waardoor cliënten ervaren dat anderen hen nodig hebben en dat ze betekenis hebben voor hen. Het gevoel om niet alleen afhankelijk te zijn, maar ook iets te kunnen doen voor anderen komt heel dikwijls naar voren in de verhalen van cliënten.

Sherpa's geloven sterk in de fysieke en mentale kracht van de mensen die ze begeleiden op de tocht. De unieke getuigenissen van de cliënten geven aan hoe belangrijk het is een hulpverlener te treffen die in hen gelooft, hun veerkracht opmerkt en er appel op doet. Veerkracht

is een combinatie van 'veer' en 'kracht'. Het verwijst naar de *kracht* van mensen naar boven halen, maar ook naar de *veer*. Een veer is licht. Hoe zwaar de problemen soms doorwegen, de luchtigheid en lichtheid mogen niet verloren gaan. De hulpverlener focust niet op de problemen, beperkingen en kwetsbaarheid maar wél op de uitdagingen, mogelijkheden en veerkracht van de cliënt. Een hulpverlener die de veerkracht van de cliënt hoog in het vaandel draagt, kijkt voorbij de diagnose, de beperking en grenzen, voorbij de labels. Hij vertrekt eerder vanuit de persoonlijke wensen, talenten en mogelijkheden van mensen en houdt rekening met de beperkingen waar nodig. Hij gelooft in de inherente sterktes en krachten van de cliënt om

zichzelf vooruit te helpen, tegenslagen te incasseren en problemen aan te pakken. Zo krijgt de cliënt de regie over zijn leven: door zoveel mogelijk zelf te doen, zelf keuzes te maken, te experimenteren en fouten te mogen maken. Zo staan cliënten in hun kracht, worden ze uitgedaagd tot het zoeken naar wegen en hulpbronnen, zoals steunfiguren of ondersteunende technische middelen. De oplossingsgerichte benadering, ontwikkeld door De Shazer & Dolan (2009), omschrijft dat als het *Leading from Behind*-principe.

Dé grote valkuil voor elke hulpverlener is de 'hulpverlenersreflex', die in elk van ons schuilt. Het alles-redder-syndroom maakt de cliënt afhankelijk en gaat voorbij aan zijn veerkracht. Maar, het is niet evident om zorgzaam te zijn én tegelijkertijd niet te vervallen in overbezorgdheid. Elke hulpverlener weet dat hij zo weinig mogelijk, ogenschijnlijk goedbedoelde adviezen en oplossingen mag

geven, maar dat in de praktijk brengen is niet gemakkelijk.

De regie van de cliënt en zijn veerkracht staat voorop. Maar, er zijn momenten waarop cliënten vastlopen, gedesoriënteerd zijn, zich onveilig en vervreemd voelen. Dat zijn momenten waarop ze geen baat hebben bij te veel autonomie. Momenten dus waarop ze vooral behoefte hebben aan houvast van de hulpverlener. Soms is het pad voor de cliënt lastig en pijnlijk en heeft hij vooral behoefte aan nabijheid en veiligheid. Cliënten ervaren op die momenten de hulpverlener als een thuishaven bij wie ze hun anker aanleggen, bijtanken en later weerom kunnen uitvaren (De Belie, 2013). In bijzonder moeilijke omstandigheden kan het zelfs wenselijk zijn dat de hulpverlener, precies zoals de sherpa, overneemt en beslissingen neemt in het belang van de cliënt. Cliënten waarderen dat en voelen zich op zo ondersteund en 'verder' gedragen.

3 Stippel samen het pad stap voor stap uit

De tijd dat de hulpverlener met zijn team de ondersteuningsnoden bepaalt zonder inbreng van de cliënt, is voorgoed voorbij. Stippel stap voor stap *samen* het pad uit. Achter de schermen dingen regelen, die buiten de vraag van de cliënt liggen, biedt geen hulp. Het vroegere 'deskundigheidsmodel', waarin de hulpverlener de doelen en de ondersteuning bepaalt, is paternalistisch en houdt de cliënt klein. Het onderdrukt en gaat voorbij aan de empowerment van de cliënt en zijn netwerk.

Het acroniem NIVEA geeft dat vanuit het oplossingsgerichte kader treffend weer: 'Niet Invullen Voor Een Ander.' Zowel cliënten als hun netwerk vinden het belangrijk dat hulpverleners niet voor hen invullen 'welke' ondersteuning ze nodig hebben. Ze verwachten wel dat de hulpverlener samen met hen op zoek gaat naar de levensdomeinen waarop ze ondersteuning nodig hebben. De aard, frequentie en intensiteit van de ondersteuning leggen ze in overleg vast. De levenskwaliteit, onder meer bestudeerd door Schalock (2004) en Cummins (2005), strekt zich uit op verschillende levensdomeinen zoals het fysieke, materiële en emotionele welbevinden, kansen hebben voor persoonlijke ontplooiing, het uitbouwen van een sociaal netwerk en tot slot rechten uitoefenen, keuzes en inspraak hebben.

Dat proces van overleg leidt tot een 'dia-loggerichte ondersteuning' waarin beide partijen een inbreng hebben en samen een actieplan opstellen waarin de cliënt en zijn netwerk zich kunnen terugvinden. Zo volgt de hulpverlener het spoor van de cliënt (en niet omgekeerd) en brengt hij als facilitator de verwachtingen, onzekerheden en vragen van alle partijen in kaart. Finaal zijn de cliënt en zijn sociale context 'eigenaar' van hun ondersteuningsplan.

Het is de bedoeling dat mensen in kwetsbare maatschappelijke posities ten eerste zoveel mogelijk zelf proberen op te nemen, in tweede instantie het netwerk, ten derde gewone maatschappelijke diensten waarop elke burger kan beroep doen en pas in laatste instantie kan men ondersteuning vragen aan een gespecialiseerde

organisatie (bijvoorbeeld psychiatrisch centrum, organisatie voor drugsverslaving of organisatie voor mensen met een beperking).

De vermaatschappelijking vormt hierbij een belangrijke leidraad. ‘Vermaatschappelijking’ wil zeggen dat men, waar het mogelijk is, een beroep doet op professionele hulp en dienstverlening ‘in’ de samenleving. Dat zijn bestaande diensten/circuits die voor iedereen toegankelijk zijn of ‘zo gewoon mogelijk, enkel speciaal waar nodig’ (De Maeyer et al., 2012). In dit model gaat men uit van ‘gedeelde zorg’. Zeker in complexe zorgsituaties of verontrustende situaties is het inschakelen van meerdere hulpverleners een meerwaarde. De verantwoordelijkheid wordt gedeeld, men maakt gebruik van elkaars deskundigheid en dat resulteert in meer geïntegreerde zorg.

Gedeelde zorg verwijst ook naar de plaats van de sociale context van de cliënt. Zij zijn betrokken partij en vaak de steun en toeverlaat van cliënten. Sociale steun verhoogt immers de veerkracht van mensen. Een goed netwerk betekent dat men kan rekenen op praktische, emotionele en morele steun om de levensproblemen een plaats te geven of indien mogelijk aan te pakken. Die sociale hulpbronnen zijn

reservoirs waar mensen kracht uit putten, maar het is helaas vaak een onbenut potentieel, aldus Libbrecht & Pieters (2015). Het is belangrijk dat betekenisvolle mensen uit het netwerk van de cliënt hun ervaringskennis kunnen inzetten: zij kennen de cliënt als geen ander en kunnen hem soms verbazingwekkend goed ‘lezen’ en een ‘handleiding’ geven met handige tips (Froyen, 2016). Binnen de mantelzorg doet men duidelijk een beroep op de sociale context van de cliënt. Het is wél belangrijk dat ze hun rol als ouder, familielid of vriend opnemen en niet terechtkomen in de rol van hulpverlener. Vooral mantelzorgers die langdurig intensieve zorg leveren, weinig hulp hebben van anderen en de balans verliezen tussen zorg voor de ander en voor zichzelf, lopen gevaar van overbelasting.

De hulpverlener waakt erover dat het parcours haalbaar is. Hij last tussenstops in en stuurt het tempo bij. Vooral het tempo in het oog houden, is erg belangrijk. Hulpverleners handelen soms snel en geven de cliënt te weinig tijd om mee te denken. Ze tasten onvoldoende af of de cliënt toe is aan een volgende stap. Maar er zijn ook cliënten die te snel willen gaan, aandringen op spoed en snel een antwoord of oplossing wensen.

Bij het uitstippelen van het ondersteuningsproces is het belangrijk dat er wederzijdse afspraken gemaakt worden, waardoor de verwachtingen en grenzen transparant zijn. Dat kan gaan over persoonlijke grenzen maar ook over grenzen van de organisatie. De afspraken zijn zoveel mogelijk geïndividualiseerd, zijn dynamisch, zoveel mogelijk in overleg met de cliënt opgesteld en bindend voor beide partijen. Cliënten kunnen bijvoorbeeld aangeven dat hulpverleners hen wijzen op het nakomen van afspraken maar hun eigen afspraken zelf niet nakomen, wat niet meteen getuigt van respect.

Een bekwame sherpa wijkt soms af van het pad, als hij merkt dat zijn compagnon daar nood aan heeft. Hij durft op een onderbouwde manier het houvast van de uitgestippelde route verlaten. Procedures, afspraken en gewoonten scheppen duidelijkheid, maar soms is het nodig dat de hulpverlener voorbij de grenzen van de procedures, afspraken en gewoonten durft te gaan. Het gaat om de ruimte om binnen bepaalde kaders zelfstandige, individuele en ethisch verantwoorde beslissingen te nemen. We spreken hier over de ‘discretionaire ruimte’, een concept van Lipsky (2010).

Hulpverleners worden vaak geconfronteerd met de lastige taak om de kloof te overbruggen tussen afstemmen op de wensen en behoeften van de cliënt én de procedures en regels opvolgen. Het kan gaan om regels en afspraken van overheidswege of regels vanuit het management van de organisatie. Hierbij heeft de hulpverlener een bepaalde beslissings- en handelingsruimte waarbinnen hij zelf keuzes moet maken. Dat maakt hulpverleners soms onzeker en zorgt voor een grote werkdruk. De meeste hulpverleners slagen erin om een werkbare balans te vinden tussen procedures, registratie en administratie én tijd voor de cliënt. Ze vinden patronen om de lat minder hoog te leggen en toch te voldoen aan de procedures. Lastiger zijn de regels die specifiek gelden binnen een leefgroep of individuele regels, zoals die rond maaltijden, recreatie, time-out en omgang met anderen. Die regels zijn vaak vatbaar voor interpretatie en bieden zowel cliënten als hulpverleners de mogelijkheid om ze te ondermijnen of te omzeilen.

Sommige collega’s nemen de regels niet nauw, bevoorrechten bepaalde cliënten – wat wordt omschreven als ‘sinterklazen’. Ze benutten hun eigen discretionaire ruimte, maar overleggen nadien niet met het team waarom ze zo gehandeld hebben, vanuit welke drijfveren ze be-

paalde afspraken niet opgevolgd hebben. Het niet communiceren leidt tot stress en ongenoegen bij de rest van het team. Daarom is het belangrijk dat hulpverle-

ners met elkaar communiceren over de afspraken en de manier waarop ze ermee omgaan (Geenen et al., 2016).

4 Wees sensitief-responsief

Tijdens de expeditie is de sherpa aandachtig voor signalen zoals vermoeidheid of hoogteziekte. Zo heeft ook de hulpverlener voelsprieten voor signalen van stress door bijvoorbeeld een teveel aan prikkels, een te snel tempo, te hoge of te lage moeilijkheidsgraad van bepaalde zaken, te hoge of te lage verwachtingen of een sluimerend verdriet. Heijkoop (2013) wijst er ook op dat er bij cliënten dikwijls een kloof is tussen wat ze 'kunnen' en wat ze 'aankunnen'.

Een bedreven hulpverlener zal de signalen van *arousal* of spanning herkennen en ermee aan de slag gaan. De signaalwaarde van gedrag is niet altijd eenduidig en vergt een grote mate van sensitieve responsiviteit. Soms is het zoeken naar de betekenis van het gedrag, een 'luisteren naar fluisteren'. Embregts (2011) formuleert dat treffend als de kracht van 'zien, bewogen worden en in beweging komen' en vervolgens op zoek gaan naar de gepaste ondersteuning waarbij je de persoon niet overschat of onderschat maar probeert te 'lezen' wie hij in wezen is (Morisse et al., 2014).

Een geoefend hulpverlener zal de signalen niet 'beantwoorden', maar erop 'reageren', stelt Anglin (2002). Bij een beantwoording handel je op basis van het doel van de ander. Bij een reactie handel je op basis van de drijfveer van de ander.

De cliënt kan kritiek geven op de steile weg die gekozen wordt. Het doel van de cliënt is een discussie uitlokken met de hulpverlener. Een geoefende sherpa of hulpverlener zal doorhebben dat de cliënt vermoeid is, toe is aan een rustpauze en dat zijn kritiek een manier is om de groep even halt te doen nemen.

Een hulpverlener zonder sensitieve responsiviteit zal de kritiek proberen te weerleggen en daardoor de bal mislaan. Een sensitief-responsieve houding vraagt van de hulpverlener dat hij tijd maakt om stil te staan en te reflecteren: nadenken over zijn eigen gevoelens en gedachten en ook proberen de binnenkant (gedachten en gevoelens) van zijn cliënt in te schatten. Dat vergt een grote dosis emotionele bekwaamheid: afstand nemen, reflecteren en bijsturen. De Belie (Morisse et al., 2017) heeft het over het

vermogen van hulpverleners om te ‘mentaliseren’ over de binnenkant van cliënten (gedachten en gevoelens), maar ook over de eigen binnenkant (gedachten en gevoelens). Zo breng je je hoofd, je hart en je buik in verbinding met elkaar en

blijf je in balans. Regelmatig een adem-pauze inlassen en reflecteren over jezelf en je cliënten, maakt je uiterst sensitief en voorkomt dat je de connectie met de cliënt verliest.

5 Samen dingen ‘doen’ werkt verbindend

Gesprekken tussen cliënt en hulpverlener hebben een centrale plaats in de hulpverleningsrelatie. Hulpverlening krijgt immers grotendeels vorm via gesprekken, via de verbale taal.

De ‘doe-taal’, een concept van Steens (1993), is ondergesneeuwd en krijgt in onze samenleving een ondergeschikte plaats. Het is een ander register dan de verbale taal, maar heeft soms meer slagkracht dan woorden. Cliënten geven aan dat samen dingen doen soms meer waarde heeft dan een gesprek. Ze genieten ervan samen dingen te doen met de hulpverlener. Samen plezier maken, samen een bloemenperkje maken, samen een fotoalbum maken of een kapstok ophangen: het zijn ‘de banale dingen des levens’ die cliënten én hulpverleners betekenisvol ervaren. Deze ‘micromomenten’ maken de relatie sterker en dragen bij tot een gevoel van geborgenheid en veiligheid.

Voor cliënten is het samen met de hulpverlener iets ondernemen belangrijker dan de activiteit op zich (Vignero, 2015). Het samen puzzelen betekent samen een puzzel kiezen, samen de tafel klaarzetten en samen de tafel opruimen in plaats van de activiteit van het puzzelen zelf. Soms zijn we in de hulpverlening te veel gefocust op het doel en te weinig op het proces ernaartoe. Ter Horst (2006) wijst er bovendien op dat in sommige gezinnen of voorzieningen cliënten onvoldoende gewone menselijke handelingen leren. Inzetten op dialogische grondvormen zoals samen spelen, samen eten, samen eropuit trekken zijn essentieel in hulpverlening. Die menselijke bezigheden horen bij het leven en het is de taak als hulpverlener om dat bij cliënten ook zoveel mogelijk te herstellen en weer in te voeren.