

SAMENWERKING VAN SOCIAAL WERKERS EN ERVARINGSWERKERS IN ZELFBEHEER

BRON VAN LEREN

In voorzieningen in zelfbeheer groeien deelnemers in sociale rollen. Zodra zij meer grip krijgen op hun leven, kunnen zij ervaringswerker worden. Ze beheren daarmee de voorziening, bijvoorbeeld de nachtopvang van dak- en thuislozen of een zorghotel, samen met sociaal werkers. Wat komt er kijken bij die samenwerking? Hoe voeren sociaal werkers als kritische vriend subtiele regie?

DOOR ELISA PASSAVANTI & MAX HUBER

Zelfbeheerde voorzieningen passen bij de doelstellingen van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo): ontwikkeling van eigen kracht, eigen regie en samenredzaamheid. Binnen zelfbeheerde voorzieningen werken deelnemers, ervaringswerkers en sociaal werkers samen aan het bieden van maatschappelijke opvang en/of geestelijke gezondheidszorg. Het primaat voor de besluitvorming ligt bij de deelnemers en ervaringswerkers. Zelfbeheerde voorzieningen willen een omgeving creëren waar individuen en groepen werken aan herstel en empowerment.

ERVARINGSWERKERS

Sinds 2009 onderzoeken wij vanuit de Wmo-werkplaats Amsterdam deze voorzieningen. We beschouwen ze als beloftevol alternatief voor reguliere langdurige zorg en als een leeromgeving voor het sociaal werk in de verschuivende maatschappelijke context. In dit artikel focussen wij op ons deelonderzoek naar de samenwerking tussen de sociaal werkers en de ervaringswerkers.

In eerder onderzoek constateerden wij en anderen al dat de presentiebenadering en een krachtgerichte oriëntatie de basishouding vormen voor sociaal werkers (Boumans e.a., 2012; Huber & Bouwes, 2011). Sociaal werkers in zelfbeheer werken vanuit de *met-modus* in tegenstelling tot bestraffend, afwezig of verzorgend (Huber e.a., 2015): in dialoog *met* deelnemers en ervaringswerkers nemen zij verantwoordelijkheid voor de voorziening en de doelen. Veel van wat sociaal werkers binnen zelfbeheer doen, komt overeen met de krachtgerichte benadering. In dit deelonderzoek hebben wij voor het eerst gekeken naar de samenwerking

tussen de sociaal werkers en ervaringswerkers. Wij gebruiken de term 'ervaringswerkers' en niet ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen zijn mensen die zelf ervaring hebben met levensontwrichtende problemen en die een traject of opleiding hebben gevolgd om expliciet hun eigen ervaring in te zetten ter ondersteuning van het herstel van anderen (Beroepscompetentieprofiel, 2013). De ervaringswerkers binnen zelfbeheer zijn deelnemers die zich binnen de voorziening hebben ontwikkeld tot beheerder of taakvrijwilliger. Zij hebben zelden een opleiding tot ervaringsdeskundige gevolgd en zetten ook vaak hun ervaring niet of minder expliciet in.

FICTIEVE CASUS

Onze onderzoeksvraag luidt: 'Hoe dragen ondersteuners bij aan de doelstellingen van zelfbeheer en wat hebben zij daarvoor nodig aan attitude, vaardigheden, kennis en facilitering?' In het onderzoeksontwerp gebruiken we de responsieve evaluatie (Abma, 2014), een participatieve onderzoeksmethode waarin de dialoog tussen belanghebbenden over de thema's die zij zelf aandragen, centraal staat. Hiervoor hebben we (semi-) residentiële voorzieningen in zelfbeheer benaderd. Zes voorzieningen deden mee aan het onderzoek door een sociaal werker en/of een ervaringswerker af te vaardigen:

- Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen (NuNN),
- Nachtopvang in Zelfbeheer (NoiZ) in Utrecht,
- Je Eigen Stek (JES) Amsterdam,
- Vriendenhuis Velp,
- het Klaverblad in Eindhoven
- en het zorghotel Pitstop, in Haarlem.



Op basis van een ongestructureerde participerende observatie bij een van de voorzieningen en van onze voorkennis, hebben wij een fictieve casus geschreven waarin een aantal mogelijke dilemma's naar voren komen. Op basis van deze casus hebben wij drie focusgroepen met sociaal werkers en ervaringswerkers gehouden, eerst apart (alleen ervaringswerkers en alleen sociaal werkers), daarna samen. Het concept-onderzoeksverslag hebben wij in een vierde focusgroep met de ervaringswerkers en sociaal werkers samen besproken ter validering en verdieping.

KRITISCHE VRIEND

Belangrijke vragen voor sociaal werkers en ervaringswerkers zijn: 'hoe de waarde van collectief (zelf)beheer te bewaken' en in het verlengde daarvan: 'hoe anders om te gaan met macht binnen de rolontwikkeling van deelnemers en ervaringswerkers'. Dat levert vaak lastige dilemma's op. Sociaal werkers wegen de verschillende belangen en waarden af en kiezen hoe te handelen. Ze blijken hiervoor geen methoden of instrumenten te hebben, anders dan zichzelf als persoon en als professional in te brengen in de relatie met de ander, de deelnemer. Sociaal werkers in zelfbeheer voelen zich verankerd in de waarden van het zelfbeheer: sociale rechtvaardigheid, gelijkwaardigheid en wederkerigheid, veiligheid en relationele autonomie. Aansluiten en een wederkerige relatie creëren betekent in zelfbeheer de ander onvoorwaardelijk accepteren als gelijkwaardige samenwerkingspartner en open zijn over jezelf. In het samenwerken en delen van ervaringen kun je het levensverhaal van de ander leren kennen. Je kunt de uitzonderingen op de ellende, de krachtmomenten, de talenten en vaardigheden in iemands leven ontdekken, benoemen en bekrachtigen. Je begint bij kracht. Dan komen problemen vanzelf aan bod en kun je daarmee aan de slag.

De sociaal werker kan in de relatie met een deelnemer de rol van *critical friend* innemen. Dat wil zeggen de ingewikkeldheden bespreekbaar maken en aansturen op samen onderzoeken hoe anders om te gaan met de uitdagingen. Daarbij gebruikt de sociaal werker steeds de gebleken kwaliteiten, mogelijkheden en hulpbronnen van de deelnemer en de ervaringswerker. Zo kan de ander 'de ruimte krijgen om door vallen en opstaan weer zichzelf te hervinden. (...) dus heel veel kansen krijgen om zichzelf daarin weer te hervinden, of te zoeken of te oefenen met gedrag.'

BETEKENISVOLLE ROLLEN

De sociaal werker bespreekt de uitdagingen van de deelnemer zonder in een bevoogdende hulpverlener-cliëntrelatie te treden van 'ik weet het beter'. Juist omdat de deelnemer zelf ook verantwoordelijkheid draagt voor het welslagen van de doelen van de voorziening. Alle betrokkenen kunnen leren van elkaars perspectieven en kennis, zolang zij de open

'Iemand die erop let dat er voor een bewoner Halal gekookt wordt, levert daarmee ook een bijdrage aan het zorgen voor elkaar.'

dialogo blijven aangaan met elkaar. Conflicten die hierin mogelijk ontstaan, zijn een bron van leren voor deelnemers, ervaringswerkers en sociaal werkers: wat kan ik een volgende keer anders doen en hoe komen we samen tot nieuwe oplossingen?

Zelfbeheer biedt zodoende de mogelijkheid om de eigen kracht van deelnemers en ervaringswerkers om te zetten in betekenisvolle rollen. Andersom kan uit de manier waarop iemand een rol vervult, blijken welke talenten iemand bezit. Zo worden ook minder in het oog springende kwaliteiten gezien en bekrachtigd.

Zo kan iemand binnen de eigen mogelijkheden (nieuwe) competenties ontwikkelen door de verantwoordelijkheid te krijgen in een betekenisvolle rol. De deelnemers en ervaringswerkers ontdekken met vallen en opstaan en in de strubbelingen met anderen oplossingen in zichzelf die hen en de groep verder brengen. Soms moet de sociaal werker daarin conflicten aangaan, met een individuele deelnemer of met de groep, in het belang van de waarden van zelfbeheer.

PARADOX VAN MACHT EN KRACHT

De meeste deelnemers ervaren gevoelens van machteloosheid. Vanuit machteloosheid is het moeilijk om de regie over het eigen leven in handen te nemen. Een belangrijk element van zelfbeheer is dan ook dat deelnemers weer invloed krijgen over hun leefomgeving en tegelijkertijd stukje bij beetje ook (weer) macht over het eigen leven.

Het weer machtiger worden leidt tegelijk tot een paradoxale situatie op het moment dat een deelnemer ervaringswerker wordt. In de praktijk blijken ervaringswerkers het namelijk soms lastig te vinden om de net verkregen invloed, bijvoorbeeld over de taakverdeling, weer te delen met andere deelnemers. Zodra deelnemers ervaringswerkers worden, krijgen zij invloed op anderen, maar moeten ze die macht direct weer afstaan aan de deelnemers, om hun empowerment te faciliteren. Dat lijkt in tegenspraak met het pleidooi om deelnemers te stimuleren zo veel mogelijk op zich te nemen. Toch is die omslag nodig, omdat anders de empowerment van deelnemers in verdrukking komt.



Om empowerment van deelnemers te faciliteren zijn competenties en oplossingsstrategieën nodig waarover ervaringswerkers (nog) niet per se kunnen of willen beschikken. Hierbij gaat het om zaken als reflectief vermogen, controle en positiemacht los durven laten, omgaan met meerzijdige partijdigheid, zichzelf kwetsbaar op durven stellen, ervaringskennis exploreren en het bespreekbaar maken van spanningen en conflicten.

Sommige van de genoemde oplossingsstrategieën kunnen in strijd zijn met de competenties die ervaringswerkers voorheen nodig hadden om te overleven. Maar zij kunnen ook in strijd zijn met hun persoonlijke belangen en met hun opvattingen over hoe een organisatie gerund zou moeten worden. De sociaal werker moet met de ervaringswerker bespreken wat van hem of haar verwacht wordt en of de ervaringswerker hierin mee wil gaan. Een beweging die de reguliere sociaal werker ook moet maken: van 'zorgen voor' naar 'samen met'.

SUBTIELE REGIE

Sociaal werkers binnen zelfbeheer stellen het bevorderen van de autonomie en het herstelproces van de deelnemers voorop. Ze vinden het nog weleens lastig om verwachtingen uit te spreken, laat staan een bepaalde rolinvulling te eisen. In dit

dilemma kan het inzetten van wederkerigheid van nut zijn. Als sociaal werkers zou je bijvoorbeeld kunnen zeggen: 'Ik heb dit ook moeten leren en vind het nog steeds soms lastig.' Zo neem je de ervaringswerkers mee in het proces van ondersteunen, inclusief de afwegingen en dilemma's, om zo het mede-eigenaarschap te stimuleren.

Als 'bewakers van zelfbeheer' ontdekken sociaal werkers samen met deelnemers en ervaringswerkers hoe zij vorm kunnen geven aan individueel en collectief leren van alle betrokkenen. Hiervoor hebben zij handlungsruimte nodig om te experimenteren met oplossingsstrategieën. Dat vereist een goede relatie met de moederorganisatie, en een hoge mate van autonomie ten opzichte van bureaucratische structuren van binnen en buiten de organisatie.

De samenwerking van sociaal werkers met ervaringswerkers is tegelijkertijd niet waardenvrij. Sociaal werkers zeggen misschien niet: u moet doen wat ik zeg, maar wel: ik denk te weten wat goed is in deze situatie. Ze doen veel meer dan deelnemers vragen. Dit zou je 'subtiele regie' kunnen noemen. Vooral de houding en vaardigheid van de sociaal werker zijn daarbij van belang. Cruciaal is dat de sociaal werker, bij voorkeur samen met de ervaringswerker, altijd bereid is zich te verantwoorden ten overstaan van de groep, en dat hij of zij intervisie en coaching opzoekt.

De samenwerking tussen deelnemers, ervaringswerkers en sociaal werkers binnen zelfbeheer is al met al niet eenvoudig, maar juist daardoor een bron van leren. <

Elisa Passavanti en Max Huber onderzoeken in de Wmo-werkplaats Amsterdam zelfbeheer en de inzet van ervaringsdeskundigheid. Elisa Passavanti schreef een masterthesis over dit onderzoek. Max Huber werkt aan een proefschrift over zelfbeheer. Zie www.krachtwerkcontour.nl



BRONNEN

- Abma, T.A. (2010). *Herinneringen en dromen van zeggenschap*. Den Haag: Boom Lemma.
- GGZ Nederland. (2013). *Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid*. Amersfoort: GGZ Nederland.
- Boumans, J., Muusse, C., Planije, M. & Tuynman, M. (2012). *'Nu leef je zelf'. Een onderzoek naar zelfbeheer in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Huber, M.A. & Bouwes, T. (2011). *Samensturing in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: Movisie.
- Huber, M.A., Stam, M., Mechbal, J., Lichtenberg, M. & Passavanti, E. (2015). Hoe Je Eigen Stek (JES) in Amsterdam aanzet tot leren van alle betrokkenen. In: Kooiman, A., Wilken, J.-P., Stam, M., Jansen, E. & Biene, M. van (red.) (2015). *Leren transformeren*. Utrecht: Movisie.