

BALANS



IN DIT NUMMER

CONCEPT 2>4

Leren in een context
van veilige onveiligheid

Dominique Schellemans

PRAKTIJK 5>6

Teambegeleiding
De transformerende
kracht van een ritueel

An Goeminne

METHODIEK 7>9

Werken aan verbindingen
Dialogoog en ontmoeting

Monique Van Ongevalle

COMPETENTIE 10

Gericht vragen stellen

Dirk Van de Poel

BERICHTEN 11

EDITORIAAL

Wij zijn zeer blij met de vele positieve reacties op het eerste nummer van ons tijdschrift voor agogisch werk. De mix van de rubrieken concept, praktijk, methodiek en competentie blijkt bij de lezer in de smaak te vallen.

Wij voelen ons als redactie dan ook gesterkt om op deze weg verder te gaan.

In dit nieuwe nummer brengen wij opnieuw een levendige *praktijk*-ervaring met het begeleiden van een team dat met sterke emoties wordt geconfronteerd.

De *competentie* 'gericht vragen stellen' is erg krachtig in het begeleiden van mensen.

Het *concept* van leren in een context van 'veilige onveiligheid' kan inspirerend werken in het debat rond levenslang leren.

En tenslotte is de rubriek 'werken aan verbindingen, dialoog en ontmoeting' een belangrijke *methodiek* in het werken met meervoudig gekwetsten. Het is dan ook met enige fierheid dat wij het boek "Meervoudig gekwetsten : Contextuele hulpverlening aan maatschappelijk kwetsbare mensen" kunnen aankondigen. Verschillende mensen uit het Balans-team hebben eraan meegewerkt.

Wij wensen jullie veel plezier bij het lezen van dit tweede nummer.

Marc Van Coillie

tijdschrift voor
agogisch werk

■ CONCEPT

Leren in een context van veilige onveiligheid

Zo'n tien jaar terug werd het concept van veilige onveiligheid ontwikkeld door Pol Staut en Wiel Cabooter (Cabooter W. en Staut P., (1992)) in het kader van de opleiding tot creatief agoog. Ik vond het de moeite waard om dit idee wat nader onder de loep te nemen.

Als je in een situatie aan verandering wil werken bij jezelf, iets wil leren, dan moet er een sfeer zijn van comfort. Dat comfort wil je bij jezelf en in contact met de anderen ervaren die deel uit maken van de situatie waarin je je op dat eigenste moment bevindt. Het geeft je houvast om te starten. Je ervaart een gevoel van basale rust. Anderzijds moet er in die zelfde sfeer iets zijn wat je aandacht vraagt, dat jou triggert. Het is iets dat maakt dat je het comfort wil verlaten of je hebt het er voor over om daar toch een stuk van op te geven om een nieuwe weg in te slaan. Je staat met andere woorden met één voet in het gebied van de veiligheid en met de andere in het gebied van de onveiligheid. Het is net op die grens dat je kan leren.

FYSIEKE VEILIGHEID

Wanneer we in een leer-situatie terecht komen moet de fysieke veiligheid kunnen gegarandeerd worden. Bijvoorbeeld: Als je wil bekomen dat mensen met een visuele handicap expressief gaan dansen zodat ze meer keuzemogelijkheden kunnen ervaren in de uitdrukking met hun lichaam is het nogal evident dat in het lokaal waar je in werkt geen obstakels staan, waar deelnemers zich kunnen aan bezeren.

Een ander voorbeeld: Als je met jongeren werkt rond agressie spreekt het voor zich dat je ze niet zonder goede voorbereiding en afspraken een aantal stokken geeft waar ze mee aan de slag kunnen. Je zou bij een ontlading in de groep van opgekropte spanningen al gauw tot een situatie kunnen komen die uit de hand loopt.

Ik herinner mij levendig een rafting op een rivier in de bergen. De instructeur noemde zichzelf 'Monsieur Catastrophe'. Hiermee wilde hij wellicht de deelnemers uitdagen tot een avontuurlijke boottocht op de wilde rivier. Ik had al de ervaring van rafting op die plek en bleef rustig doch alert. Toen we een aantal minuten op het water waren, kwam er een ander bootje bij ons langs. De instructeur sprong theatraal op het ander bootje en wenste ons succes. Ons bootje botste tegen de rotsachtige oever en kantelde. De acht inzittenden, mijzelf inluus, vielen in het water en het bootje dreef verder met de stroom mee. Het kostte ons heel wat moeite om weer samen met de instructeur in het bootje te komen. Toen ik als één van de laatste het bootje, nog steeds drijvend met de stroom mee, bereikte was ik wat in paniek. Ik was heel erg onzeker over het feit of het me wel zou lukken. Ik had mij intussen ook licht gekwetst aan mijn voet. De helft van de groep vond dat op zich een fijne ervaring. Voor een aantal anderen en ook voor mij was de pret er wat af. Het heeft ervoor gezorgd dat ik niet meer geneigd ben aan een dergelijk avontuur deel te nemen terwijl ik weet dat het best prettig kan zijn als ik een grotere garantie krijg over de fysieke veiligheid. Basaal moeten deelnemers zich dus fysiek veilig voelen in de situatie om gunstige leerervaringen op te doen.

EMOTIONELE VEILIGE ONVEILIGHEID

Wanneer de fysieke veiligheid is gewaarborgd, is geen enkele

situatie op zich veilig of onveilig. De veiligheid is dan een subjectief gegeven. Het hangt dus samen met de emotionele waarde die we er aan hechten. Een zelfde opdracht of sessie kan dus door deelnemers op een verschillende manier worden ervaren. Hier moet je rekening mee houden.

Bijvoorbeeld. Het zich uiten in de groep kan een doelstelling zijn om vanuit de verbale en non-verbale feedback te leren. Wat voor een deelnemer in deze concrete situatie zeer aange-naam, uitdagend, aantrekkelijk is, kan voor een andere dan weer bedreigend zijn.

Veiligheid en onveiligheid in een situatie zijn op zich niet goed of slecht. Ze lijken tegengesteld maar bieden ons in feite verschillende mogelijkheden tot perceptie van een zelfde situatie. Ze zijn beide ook nodig om te leren. Veiligheid biedt ons rust, zekerheid, comfort en houvast. Wanneer alleen deze aspecten aanwezig zijn, zijn er ook minder mogelijkheden tot het ontdekken van nieuwe horizonten, verruiming, groei en ontwikkeling. De kans is groot dat we vervallen in verstarring en stilstand. Wanneer er enkel onveiligheid is krijgen angstreacties de bovenhand en wordt ook hier de kans tot groei en ontwikkeling belemmerd.

Bij verandering spreekt Fritz Riemann (2002) over onvermijdelijke 'tegenstrijdigheden van het leven':

- De polariteit tussen zelfstandigheid en groepsgerichtheid
Een mens heeft enerzijds de behoefte aan uniciteit, te kunnen bestaan op zich als losstaand niet te vervangen individu en anderzijds is er de behoefte om zich met vertrouwen over te geven aan de medemens en het groter geheel.
- De polariteit tussen stabiliteit en verandering.
Een mens heeft in zich het streven naar duurzaamheid en anderzijds de wens om zich te ontwikkelen.

Op grond hiervan onderscheidt hij vier basisvormen van angst:

1. de angst voor zelfovergave, die wordt beleefd als ik-verlies en afhankelijkheid (verlies van autonomie)
2. de angst voor het ik-worden, die wordt beleefd als niet beschermd, geborgen, als afgezonderd (verlies van interdependentie)
3. de angst voor veranderingen, die wordt beleefd als vergankelijkheid, loslaten van zekerheden (verlies van stabiliteit)
4. de angst voor de onvermijdelijkheid, die wordt beleefd als onveranderlijkheid en onvrijheid (verlies van ontwikkelingsmogelijkheid)

Deze angsten zijn mooi verbonden met menselijke behoeften. Het streven naar zelfbehoud (alleen-zijn) staat tegenover de behoefte aan overgave (samen-zijn) en de behoefte aan zekerheid en duurzaamheid staat dan weer tegenover het verlangen naar verandering en het nemen van risico's.

Zo kan iemand afhankelijk van hoe hij de groep ervaart zich meer laten zien als een uniek wezen met een heel eigen manier van kijken naar de werkelijkheid waarbij hij zich onderscheidt van de anderen van de groep of net andersom zich meer schikken in wat de groep te bieden heeft aan gemeenschappelijkheden en zich daaraan overgeven en hierdoor één worden met de groep.

Naargelang situaties verschillend zijn, bewegen mensen zich dynamisch op de lijnen die zich tussen deze polariteiten bevinden. In elke situatie waarin de deelnemer zich bewust is van zijn positie op deze lijnen kunnen we spreken van veilige onveiligheid.

Met andere woorden: er is bewustzijn van voldoende veiligheid en comfort om te uitdagingen aan te gaan, te experimenteren en

er is voldoende onveiligheid waardoor je de situatie als vernieuwend kunt ervaren en dus leert. Beide zijn dus nodig om de spankracht te behouden van het leerproces.

STAPPEN IN HET LEERPROCES VOLGENS OOMKES

Leren over gedrag is veranderen : aanpassen van oud gedrag, verwerven van nieuw gedrag, op basis van uitproberen, oefenen en feedback over de resultaten, zodat de lerende beter aan de eisen en de behoeften van de sociale omgeving kan voldoen en/of de sociale omgeving beter aan zijn eigen behoeften kan aanpassen. Oomkes (1992) onderscheidt 6 stappen in het leerproces, die moeten doorlopen worden. Als in één van de stappen de lerende onvoldoende veiligheid ervaart of onvoldoende wordt uitgedaagd stopt het proces.

1. *Confrontatie* : het moment waarop de persoon zich realiseert dat hij zijn doelen niet bereikt. Geplande confrontaties moeten duidelijk, aanvaardbaar en niet demoraliserend zijn. Vaak zijn ze het meest effectief wanneer iemand zichzelf confronteert.
2. *Vaststellen van de probleemsituatie* : een analyse van het verschil tussen werkelijk en gewenst effect en de factoren die veranderd zouden kunnen worden. De diagnose is meestal het doeltreffendst wanneer hij door de persoon zelf wordt uitgevoerd, al dan niet geholpen door een objectieve ander.
3. *Informatie zoeken en ontvangen* : de beste oplossingen worden altijd zelf gevonden, hoewel hulp nodig kan zijn bij het aanwijzen van de leerpunten. Zorgvuldige, neutrale feedback is hier vereist. Gebreken in sociale vaardigheden kunnen worden aangepakt door vaardigheden op te splitsen alvorens ze in te oefenen. Gebrek aan kennis kan op veel verschillende manieren worden opgevuld. Gebrek aan invoelingsvermogen kan worden aangevuld door rolwisseling en door leersituaties met intense interactie.
4. *Experimenteren* : is nauw verwant met de vorige stap, groepsleden moeten geleidelijk tot experimenteren worden gebracht. Ze hebben ondersteunende en prompt feedback nodig.
5. *Toepassen en aanpassen* : moet gebeuren in een psychologisch veilige omgeving, onder zorgvuldig toezicht en met stevige ondersteuning, omdat de eerste proefnemingen met nieuw gedrag cruciaal zijn. Elke vordering, hoe klein ook, moet openlijk worden gewaardeerd.
6. *Generaliseren* : de integratie van nieuw gedrag, ideeën, houdingen en gevoelens in de persoon kan langdurig en moeizaam zijn. Vaak wordt nieuw gedrag niet goed gegeneraliseerd, maar alleen op een beperkt gebied gebruikt, hoewel over-generaliseren ook voorkomt. Levenschte leersituaties vergemakkelijken de integratie, net als herhaling en frequente confrontatie. Het uitspelen van thuissituaties tijdens de groepsessies en goede ondersteuning van de groepsleden zijn essentieel, evenals een follow-up van de bijeenkomst.

VOORWAARDEN TOT VEILIGE ONVEILIGHEID

J. De Braeckeleer heeft een begeleidingsmethodiek ontwikkeld die mooi aansluit bij deze gedachtengang.

De begeleidingsmethodiek berust op vijf pijlers waardoor je je als begeleider kan laten sturen als je met een groep mensen werkt aan het uitbreiden van hun gedragsrepertorium in sociale situaties. Deze methodiek kan je helpen zowel bij de keuze van de werkvorm en de opbouw van de inhoud als om je eigen handelen te sturen.

We vertrekken hierbij vanuit de belemmeringen voor mensen om nieuw gedrag te stellen.

1. Een gebrek aan **veiligheid** voor de persoon. Hierdoor wordt hij/zij faalangstig, wat leren belemmert.
2. Een gebrek aan **vrijheid** voor de persoon. Hierdoor neemt hij/zij een toevlucht in conformistisch gedrag.
3. Een gebrek aan **bekrachtiging/beloning** voor zijn gedrag.

Hierdoor wordt hij/zij ontmoedigd en minder gemotiveerd.

4. Een gebrek aan bruikbaar **modelgedrag**.

Hierdoor wordt leren vertraagd en lastiger.

5. Een gebrek aan **inzicht** of verkeerde gedachten over zichzelf en eigen gedrag.

Hierdoor zal de persoon niet aan leren en aan experimenteren beginnen, ofwel er snel mee stoppen.

Als begeleider moet je proberen deze belemmeringen te verminderen of weg te nemen. Zodoende bekom je de optimale context waarin het veilig is om te leren en waarin je weerom voldoende uitdagingen kan ervaren.

Onderstaand schema geeft een overzicht van zijn leerprincipes:

Hoe leren mensen?	Belemmeringen voor leren	Begeleiding van leren
Door experimenteren	Faalangst en gewoonte (conformisme)	Veiligheid en vrijheid
Door herhaling en bekrachtiging	Bestrafing	Belonen: positieve feedback, plezier maken
Door imitatie van modellen	Gebrek aan modelgedrag	Goed modelgedrag
Door inzicht	Oude denkpatronen	Uitleg en duiding

INTERVENTIES TER BEVORDERING VAN VEILIGHEID EN VERTROUWEN OM VERDER TE ONTWIKKELEN

De begeleider van een groep dient in elke fase van de groepsontwikkeling oog te hebben voor het verzorgen van veiligheid en vertrouwen. Dit geldt in het bijzonder in de eerste fase wanneer deelnemers elkaar nog niet kennen en met allerlei verwachtingen en onzekerheden zitten omtrent de verschillende niveaus waarin de groep functioneert. Remmerswaal maakt een onderscheid tussen verschillende niveaus van functioneren en benoemt hierin tal van interventies die de nodige veiligheid kunnen waarborgen om te groeien.

Een voorbeeld:

Een vraag tot teambuilding dient zich aan. We hadden reeds een aantal maanden terug een dag gewerkt rond communicatie die stroef liep. De teamleden konden toen uitspreken wat goed en wat minder goed liep in het werken met de doelgroep en samen kwamen we tot het formuleren van te bereiken resultaten. De deelnemers waren tevreden en de maanden die erop volgden, voelden ze ook het positieve effect van zo'n dag. Ze vonden het dus niet echt nodig om nog maar eens een opvolgdag te plannen. Toch vond de coördinator dat de zaken nog niet bevredigend liepen. We planden dus een namiddag. Ik had een programma voorbereid waarin een aantal vragen verrat zaten naar hoe ze op dit moment keken naar taak en proces in de samenwerking.

Interventies op inhoudsniveau:

Het werken aan de doelstelling en de taak staan hierin centraal. Bij aanvang van de dag vroeg ik hen wat er op dat eigenste moment leefde. Velen onder hen konden verwoorden dat er geen verlangen was tot een tweede teamdag. Ik liet ook de coördinator aan het woord. Ik luisterde, vatte samen en thematiseerde wat er op dit moment voor hen belangrijk was zowel voor het team als voor de coördinator. De deelnemers voelden zich gehoord en gezien en er was duidelijk opening om verder te gaan. Voorts kregen ze van mij heldere informatie over de doelstelling en de opdracht van de namiddag. Ik gaf aan dat de groep een aantal positieve kwaliteiten had en dat we die dag tijd kregen van de directie om de werking kwalitatief verder op te waarderen. De opdracht op zich is ook steeds weer een zoeken naar de balans

tussen wat gekend en veilig is en onbekend en uitdagend en dus relatief onveilig. Alle items die ze kregen waren herkenbaar én roepten tegelijk heel wat vragen op, die niet in een ommedraai zouden geklaard worden.

Interventies op procedureniveau:

De werkwijze ter concretisering van de doelstelling.

In het algemeen geldt op dit niveau het belang van het bieden van een goede structuur. Hierbij valt o.a. te denken aan keuze van werktijden voor de groep, de frequentie van samenkomst, regels voor vertrouwelijkheid, tijdsbewaking, e.d.

Nog voor de teambuilding doorging had ik een uitvoerig gesprek (intake) waarin ik de coördinator bevraagde naar wat juist de bedoeling kon zijn van zo'n namiddag. We kwamen tot een afstemming.

Op de dag zelf:

In het lokaal was een grote tafel met daarop koffie en koekjes. De mensen konden ten allen tijde iets nemen om te drinken. Ik bracht helderheid rond het verloop van de namiddag en gaf ook aan hoe we te werk zouden gaan. We zouden eerst in kleine groepjes van drie werken om vervolgens de resultaten in de grote groep te brengen. Meestal geef ik ook aan dat mensen het niet hoeven te vragen om naar het toilet te gaan. Dat klinkt wellicht logisch. Het is een detail én ik merk maar iedere keer opnieuw dat mensen als ze er even tussenuit willen dat dit een manier is om even afstand te nemen, even op adem te komen. Mensen moeten zich vrij voelen om deel te nemen. Wanneer dat gevoel van vrijheid aanwezig is, is veiligheid dichtbij. Zodoende zetten mensen makkelijker stappen in de richting van uitdaging. Toen ik hen de concrete opdracht gaf om te reflecteren over de items die ze kregen kwam er onmiddellijk non-verbaal reactie (ogenschijnlijk onbelangrijk maar toch waarneembaar). Ik benoemde wat ik zag bij hen en vroeg hen of de opdracht haalbaar was en weerom konden de groepsleden verwoorden wat er aanwezig was: De opdracht was interessant maar niet makkelijk. Ik bracht opnieuw duidelijkheid rond de verwachtingen. Toen de kleine groepjes aan de slag gingen, liep ik langs en bevroeg ik hoe het liep.

Interventies op interactieniveau

Het gaat hier om het betrekkingniveau en het niveau van het groepsproces.

Voor ze aan de slag gingen in kleine groepjes gaf ik de deelnemers wat materiaal aan om elkaars standpunt te laten concretiseren zonder oordeel. Ik merkte dat sommige standpunten soms erg van elkaar verschilden en benoemde dit ook. Ik verwoordde hoe verschillende mensen zaken aanbrachten en tegelijkertijd bij momenten niet ten volle elkaar beluisterden (zoals een getuige dat zou kunnen doen). Hierdoor gaat veel kwalitatieve inbreng verloren. Het is naar mijn mening goed om de groep non-defensief met elkaar te leren communiceren. Ook hier ontstaat veiligheid in het ruimte krijgen en uitdaging tot ruimte geven tot inbreng. We scheppen een klimaat van 'ieders inbreng is belangrijk' door elke insteek van wie dan ook en hoe dan ook positief te bekrachtigen.

Interventies op bestaansniveau

Hier gaat het om interventies op het individuele procesniveau: Er was iemand in de groep die zei dat ze niets wou inbrengen, dat het voor iedereen wel duidelijk was wat zij precies verwachtte. Ik volgde haar en zei dat het niets inbrengen een zeer individuele keuze was en dat dit ok was. Door haar 'niets' te waarderen én te bevragen wat zij precies bedoelde kwamen er bevestigende reacties van de groep. Er was begrip voor haar denken. Op dit niveau leren we de groep helemaal open staan voor wie iemand is in denken, voelen en handelen. Gevoelens die er zijn ten aanzien van zo iemand kunnen geuit worden, er kan zelfs een conflict

ontstaan. Belangrijk hierin is dat de zaken vanuit het ik worden verwoord, zodat ze gezien worden als één perceptie en niet als de waarheid. Als de groep hierin een uitdaging kan vinden, zien we soms mensen komen tot het loslaten van het publieke zelfbeeld (het beeld van mezelf is dat waarvan ik vermoed dat het tegemoet komt aan de verwachtingen van de anderen uit mijn team) om te komen tot een echt zelfbeeld (het beeld dat door mijzelf in eerste instantie en door de ander wordt erkend).

Een andere deelnemer uitte regelmatig in de namiddag kritiek op wat er gezegd werd. De groep reageerde na verloop van tijd vooral non-verbaal op haar inbreng. Ik vroeg aan de groep wat juist interessant kan zijn aan zo'n criticus in de groep. Ook hier was er verbaal en non-verbaal herkenning en erkenning. Er werden voorts nog rollen benoemd in de groep en het belang van de diverse rollen werd bekrachtigd. Iemand in de groep bracht toen aan dat zij verschillende rollen aannam. We concretiseerden samen en je zag de persoon in eigenwaarde groeien. Zij straalde het in heel haar zijn uit en werd tegelijk uitgedaagd om het te concretiseren.

Naar het einde toe hielden we een kort rondje waarin de deelnemers individueel konden aanbrengen hoe ze de namiddag beleefd hadden en wat ze eruit geleerd hadden. Er was algemene tevredenheid en er werd ook verwoord dat er nog heel wat te doen was. Ik denk dat het belangrijk is dat zo'n moment eindigt met een gevoel van veiligheid enerzijds: "We hebben een structuur en helder geformuleerde doelstellingen" en uitdaging of onveiligheid anderzijds: "We hebben nog een weg af te leggen en die is nog niet helemaal duidelijk, er moet nog gezocht worden."

Ik zou tot slot nog een beeld willen meegeven van het scheppen van een context veilige onveiligheid. Het is het beeld van een bejaarde dementerende vrouw in een comfortabele zetel die zich ogenschijnlijk afsluit van de wereld. Het blijkt ontzettend moeilijk om haar te bereiken, haar te raken, haar te bewegen tot contact met de buitenwereld. Ze blijft wezenloos in haar zetel voor zich uitstaren. Op een dag gaat een hulpverlener naast haar zitten op identiek dezelfde manier, de ademhaling wordt gevolgd. We zien twee mensen naast elkaar net het zelfde doen. Na een paar minuten legt de hulpverlener een hand op de hand van de vrouw. Het duurt nog even zo. Ze blijven rustig naast elkaar zitten. Tot plots de vrouw zich keert naar de hulpverlener en luidop begint te brabbelen in een onverstaanbare taal. De hulpverlener reageert, keert zich traag naar de vrouw en begint ook te brabbelen. Het duurt slecht een kleine poos en de vrouw gaat weer in haar zetel zitten, voor zich uit starend.

In deze situatie geeft de hulpverlener comfort door op de zelfde wijze te gaan zitten en hij daagt de vrouw tevens uit door zijn hand op haar hand te leggen. Er ontstaat een dialoog die wonderlijk is en toch ook heel gewoon.

Elk moment is er één die de moeite waard is om waar te nemen.

Dominique Schellemans,

Maatschappelijk Assistent, Creatief Agoog, Master-practitioner NLP
Praktijklector Hogeschool West-Vlaanderen in Oostende
Bewegingsdeskundige met diverse doelgroepen
Ervaring in het creatief coachen van diverse doelgroepen

Bronnen:

- Cabooter W. en Staut P., (1992), 'Veilige Onveiligheid als procesaspect', onuitgegeven cursus bij de Balansopleiding 'Creatief Agoog'. Gent.
- De Braeckeleer J., (1998), Onuitgegeven syllabus bij opleiding.
- Whisper/Instituut voor Communicatie en Omschakelen, Leuven.
- Oomkes F.R., (1992), Communicatieleer, Boom/Amsterdam.
- Remmerswaai J., (2001) Handboek Groepsdynamica, Nelissen.
- Riemann F., (2002), Het wezen van angst, Service.

■ PRAKTIJK

TEAMBEGELEIDING

De transformerende kracht van een ritueel.

De aanmeldingsvraag...

Sofie, directie van organisatie X, richt zich naar Balans met een vraag naar teambegeleiding. De aanmeldingsvraag is geformuleerd als "ondersteuning opdat het team sterker kan worden". In het intakegesprek wordt het team voorgesteld als "heel betrokken op de doelgroep, vaktechnisch deskundig, afwachtend, onzeker, weinig gelovend in eigen mogelijkheden, vol goede wil, weinig ondernemend, snel uit hun lood geslagen..."

Het team functioneerde al enkele maanden zonder leidinggevende. De leidinggevende (hier verder fictief Els genoemd) was een aantal maanden geleden gestorven. Dit was een heel ingrijpend, emotioneel gebeuren voor alle teamleden.

Met dit artikel wil ik niet de totale teamondersteuning bespreken. Ik beschrijf vooral hoe ik samen met het team op zoek ben gegaan naar verbinding tussen hun verleden en hun toekomst, tussen behoud en vernieuwing, en hoe we hierbij appél deden op de transformerende kracht van een ritueel.

Samenspel van krachten

In elke teambegeleiding krijg je te maken met wat geweest is, wat is en worden kan. Er spelen steeds krachten die werken in de richting van vernieuwing en verandering... En er zijn er altijd die stuwen in de richting van behoud en stabiliteit. In het samenspel van deze krachten ontstaat het veranderingsproces. Beide dynamieken dienen erkend te worden, bestaansrecht te krijgen en naar waarde geschat te worden. Zoeken naar hoe zij elkaar kunnen ontmoeten en zich met elkaar kunnen verbinden, vind ik van bijzonder groot belang.

Samenspel van krachten in dit specifieke team; enkele voorbeelden

In de besprekingen doen de teamleden vaak uitspraken in de zin van: "Els zou dit zeker niet gewild hebben. Dus gaan we dat niet doen." Els vond het heel belangrijk om... dus we moeten dat zeker in ere houden en verder zetten." Ik interpreteer dit als een grote loyaliteit naar Els. Rita Steens beschrijft loyaal gedrag als "handelingen die overeenstemmen met de omgangsvormen die men vanuit de geschiedenis gewoon is. (...) Men handelt en geeft betekenis aan wat hier en nu gebeurt, conform met wat men vroeger als belangrijk heeft ervaren." (Steens, R. (1993)) Ik krijg sterk de indruk dat trouw zijn aan Els door de teamleden ingevuld wordt als 'blijven doen zoals ze het gewoon waren toen Els er nog was'.

Hierdoor schijnen ze zichzelf een toekomst te creëren waarin ze het verleden dienen te herhalen. Alleen het oude gedrag lijkt ge-

wenst te zijn, waardoor er weinig openheid is om uitdagingen op een andere manier aan te pakken.

"Els zorgde heel goed voor ons, beschermde ons, verdedigde ons wanneer er kritiek kwam. Wanneer we fouten maakten, loste zij die voor ons op..." vertellen de teamleden. "'t Zal niet makkelijk zijn om haar te vervangen. Zo iemand vinden we nooit meer, iemand die zoveel voor ons doet..." Ik krijg de indruk dat de teamleden over Els praten als een "perfecte" leidinggevende. Nooit krijg ik een negatief woord over haar te horen. Het lijkt alsof ze van haar manier van leidinggeven een soort van ideaal gemaakt hebben. Zo kleuren ze de toekomst in als een herhaling van het verleden. Een nieuwe leidinggevende moet zijn zoals de oude.

"We voelen ons onzeker, we hebben daar last van. We willen nieuwe activiteiten organiseren, nieuwe doelgroepen aanspreken, ons sterker profileren... Maar we zijn bang van negatieve reacties. Misschien moeten we toch al onze moed bij elkaar rapen en proberen." Uitspraken die verwijzen naar het verlangen naar vernieuwing, naar verandering... De wens om datgene wat worden kan, tot ontwikkeling te laten komen...

Hiermee is dit team in een spanningsveld terecht gekomen: enerzijds willen ze blijven doen zoals ze gewoon waren te doen onder leiderschap van Els en anderzijds verlangen ze vernieuwing in de richting van meer autonomie, zelfzekerheid en levenskracht.

Als externe begeleider geef ik het team kansen om te ontdekken dat ze dit spanningsveld niet hoeven "op te lossen" door voor één van beide te kiezen. Het team leert met dit spanningsveld omgaan vanuit het perspectief dat beide polen (behoud en verandering) waardevol en nodig zijn.

Immers in het doen zoals de teamleden gewoon waren te doen, én in de dromen van het nieuwe zitten elementen die ondersteunend zijn naar het doel: sterker worden als team.

Eigen aan een spanningsveld is dat men dit niet kan oplossen in de zin van 'het ongedaan maken'. Men kan er enkel mee leren omgaan. En dit liefst vanuit het perspectief dat beide polen (behoud en verandering) waardevol en nodig zijn.

Immers in het doen zoals men gewoon was te doen én in de dromen van het nieuwe, zitten elementen die ondersteunend zijn naar het doel: sterker worden als team.

Vragen en bedenkingen die me bezighouden...

De directie vraagt me de teamleden te betrekken bij het opmaken van een functieprofiel voor de nieuwe leidinggevende. Volgende reflecties rijzen in me op:

- Hoe kan ik de teamleden een kader bieden waarin ze trouw kunnen blijven aan Els én terzelfdertijd kunnen kiezen voor een nieuwe leidinggevende die de 'gepaste' zorg geeft en hen ten volle stimuleert in hun ontwikkeling?

- Hoe creëer ik samen met dit team ruimte waarin ze de schijnbare tegenstellingen van behoud en verandering kunnen omvatten en overstijgen? Een ruimte waarin de inperkende krachten uit het verleden kunnen getemperd worden en het verlangen naar nieuwe mogelijkheden verkend kan worden?
- Ik geloof dat een ritueel hierbij ondersteunend kan zijn. Hoe vind ik echter taal en vorm die niet gekunsteld overkomt? Ik besluit mijn ideeën te toetsen bij de directie.

De transformerende kracht van een ritueel

J. Hanouille beschrijft een ritueel als 'een geheel van symbolische handelingen'. Een ritueel helpt mensen een weg te zoeken in overgangsgebieden waar het oude en het nieuwe, behoud en verandering... elkaar ontmoeten. Het gaat om symbolische handelingen: handelingen die rijk zijn aan betekenissen en die ons rationele bevattingsvermogen overstijgen, die ontsnappen aan onze controle en beheersingszucht.

Ze hebben een transformerende kracht. Dit betekent dat ze de toekomst uit het verleden laten geboren worden. Het gaat dan niet zozeer om tegengestelde krachten die los staan van elkaar en waarbij het oude dient losgelaten te worden vooraleer naar het nieuwe kan toegegaan worden.

Een ritueel creëert veeleer een ruimte waarin ogenschijnlijk aan elkaar tegengestelde realiteiten in elkaar overvloeien. Het oude wordt nog een stuk megedragen en het nieuwe ontstaat en sijpelt er doorheen. In het terugblikken ben je al bezig met vooruit te blikken. In het creëren en laten ontstaan van de toekomst neem je het verleden getransformeerd mee. Een wijze van 'veranderen' die naar mijn aanvoelen zeer mooi verbeeld wordt in een aantal tekeningen van Escher.



Hoe hebben we dit ritueel vorm gegeven?

In een eerste deel stonden we stil bij wat Els voor hen betekende. Ik wou de teamleden de kans geven om Els te danken voor al het goede wat ze voor hen gedaan had. Iedereen kreeg een roos en een wit lint. De teamleden werden uitgenodigd op dat lint woorden te schrijven waarmee ze hun dank en eer voor Els konden uitdrukken.

De rozen omwikkeld met de linten, werden samen gelegd in een mooie mand. Nadien heeft iemand ze meegenomen om ze op het graf van Els te leggen.

Bij het schrijven op de linten was er een heel serene, intense sfeer waar verdriet, gemis, dankbaarheid en waardering verwe-

ven waren... Er is tijd gemaakt om deze gevoelens met elkaar te delen.

Na een pauze maakten de teamleden contact met hun verwachtingen naar een nieuwe leidinggevende.

Om mee mogelijk te maken dat de teamleden vanuit hun actuele behoeften konden praten, heb ik dit gekaderd als ...

"Jullie zijn nu een tijd op jezelf aangewezen geweest. Jullie hebben op eigen benen moeten staan, en hierdoor zijn jullie in zekere zin hetzelfde team niet meer als het team waar Els voor gezorgd heeft. Ik denk dat jullie een stukje sterker geworden zijn... De noden die jullie nu vandaag hebben zijn enerzijds gelijklopend en anderzijds ook verschillend met vroeger.

Er werd een groot blad in het midden van de tafel gelegd, met de vraag : 'Welk leiderschap hebben jullie nu als team nodig ?' Ieder kon zijn verwachtingen op schrijven of tekenen. Tot mijn vreugde zag ik van alles verschijnen wat te maken had met 'gestimuleerd worden in onze mogelijkheden, aangespoord worden om zelf oplossingen te bedenken voor onze problemen, gestimuleerd worden tot autonomie, warme belangstelling voor ons, vertrouwen in het team, ondersteund worden om te leren uit fouten...'

Deze elementen zijn dan meegenomen om te verwerken in een functieprofiel.

Er was een kader gecreëerd waarin de nieuwe leidinggevende gelijk én anders mocht zijn dan Els. Ik geloof dat het ritueel daarin een bijzondere betekenis heeft gehad.

De inhoud van een overgangsritueel is steeds hetzelfde: mensen ondersteunen om het verleden en de toekomst met elkaar te verbinden. Hierbij is het een enorme uitdaging om taal en vorm te vinden die specifiek afgestemd is op het team. De vormgeving die hier gekozen is, zou zeker niet in elk team aanvaardbaar zijn. De vormgeving dient voldoende aan te sluiten bij de leefwereld van de teamleden.

Empathie, afstemming en vindingrijkheid zijn hierbij fijne metgezellen.

An Goeminne,

Opleider en supervisor in management en creatieve agogiek

- Steens, R. (1993) Menselijke communicatie, Interactie-Academie
- Hanouille, Rituelen en symbolen, onuitgegeven tekst

METHODIEK

Werken aan verbindingen. Dialogo en ontmoeting

Uit

Heyndrickx P., Barbier I., Driesen H., Van Ongevalle, M., Vansevenant K., (2005)

"Meervoudig Gekwetsten. Contextuele hulpverlening aan maatschappelijk kwetsbare mensen", LannooCampus, Leuven

Over het boek:

Meervoudig Gekwetsten.

Contextuele hulpverlening aan maatschappelijk kwetsbare mensen.

Kansarmoede is een thema van alle tijden. Vroeger heette het vooral "armoede", namelijk het niet hebben van materiële middelen. Vandaag is armoede een veel complexer gegeven. De "actieve welvaartsstaat" is een begrip dat suggereert dat iedereen op de arbeidsmarkt actief kan zijn en dat dit bijdraagt tot de welvaart van iedereen. De realiteit leert ons dat in ons land een aantal mensen "niet te activeren" zijn. Zij zijn voor de arbeidsbemiddeling "moeilijk bemiddelbaar", wat betekent dat zij geen plek kunnen invullen in de vacante arbeidsplaatsen. Zij zijn mensen die niet passen in het kader van de actieve welvaartsstaat: ongemotiveerd, onaangepast, ongedisciplineerd, maar vooral "on-". Zij zijn "kans-arm" of "maatschappelijk kwetsbaar". Om te overleven doen zij vaak beroep op hulpverlening. Dit boek is geschreven door hulpverleners die dagelijks te maken hebben met deze mensen. Ook deze hulpverleners worden geconfronteerd met de moeilijkheid die deze mensen ondervinden om aansluiting te maken met het openbare leven. Deze hulpverleners krijgen de opdracht die aansluiting vooralsnog te helpen realiseren. Soms lukt dit, soms lukt dit niet, maar meestal lukt dit slechts ten dele.

Wat maakt dat deze mensen de aansluiting niet vinden? Welke kortsluiting zit er in de relatie tussen welvaartsstaat, risico-maatschappij en de kansarme medemens? En wat kan er gebeuren zodat die aansluiting er kan komen?

Dit boek is gegroeid uit de dagelijkse praktijk. Het is een poging om wat zich in de opvanghuizen, homes, dagcentra en spreekkamers van sociale diensten en centra afspeelt te ordenen zodat er iets werkbaars ontstaat. Tien jaar lang hebben de auteurs van dit boek gezocht naar werkbare kaders en modellen. De werkgroep startte vanuit het aanvoelen dat de contextuele benadering van Ivan Boszormenyi-Nagy erg helpend zou kunnen zijn en de praktijk wijst uit dat dit ook zo is.

Een tweede kader dat gaandeweg de zoektocht binnensloep was de maatzorg-benadering. Het sluit aan bij onze bevinding dat elk van onze cliënten een eigen verhaal heeft, een verhaal dat meestal gaat over gekwetst worden. En elk van die mensen heeft recht op een eigen benadering van iemand die deze kwetsuren ziet en er met respect mee omgaat.

Dit boek is een boek voor hulpverleners. Het is vooral een uitnodiging aan het adres van de hulpverlener om op zijn eigen wijze de eigenheid van de andere te benaderen. Ook beleids mensen en al wie begaan is met deze thematiek worden uitgenodigd dit boek te lezen. Het zal hen helpen te zien dat lineaire en ééndimensionale oplossingen niet volstaan.

Verbindend werken in de praktijk

Contextuele hulpverlening heeft tot doel beweging te brengen in de balans van geven en nemen tussen de betrokken personen, zodat zij de kans krijgen iemand te zijn en van betekenis te zijn voor de andere. De hulpverlener werkt verbindend. Hij zal de betrokken personen steunen en stimuleren in het zoeken naar een passende vorm om hun loyaliteit naar elkaar tot uitdrukking te brengen. Hulpverlenende interventies hierbij zijn:

- erkenning
- verwachting van actie
- hanteren van moratorium
- proces van ontschuldiging.

Erkenning

Erkenning is de andere aanvaarden in zijn existentiële context. Het gaat hierbij om het erkennen van iemands verdiensten en het erkennen van het onrecht dat iemand is aangedaan.

Denie werd opgevangen in het onthaalcentrum. Hij kreeg er bed, bad, brood. Hij werd er niet bij voorbaat veroordeeld of hij kreeg er niet bij voorbaat ongelijk. Integendeel. Hij kreeg er een plek. Hij kreeg er krediet. In het krediet dat we hem geven zit erkenning vevat van het onrecht dat hem overkomen is en de overtuiging dat hij, mits nieuwe kansen, recht kan verdienen. Bed, bad, brood is meer dan voorkomen dat iemand dood gaat van de honger.

Hij kookt voor de medebewoners. Hij verdient het vertrouwen van de andere bewoners en de begeleiding.

Hij doet ertoe en hij krijgt hiervoor respect. Hij krijgt erkenning. Hij kan ontvangen door te geven. Hij verdient zorg.

Het verblijf in het onthaalcentrum komt tegemoet aan zijn behoefte aan contact en de nood om in de leegte van zijn bestaan weer iets te kunnen betekenen voor anderen.

Zelfs zijn gezondheid verbetert zienderogen.

Hij kan beetje bij beetje naar zichzelf kijken, naar zijn geblokkeerde gevoelens, zijn noden en behoeften. Hij kan ervoor opkomen zonder daarmee de belangen van de ander te negeren. Dit is zelfafbakening.

Hij kijkt minder destructief naar zichzelf. Hij krijgt contact met zijn gevend ik.

Hij kan zich kwaad maken op zijn vrouw. Wij kunnen zijn kwaadheid verstaan. Wij zien hoe hij zich kan inzetten. We horen wat hij verloren heeft: een zelf gebouwd huis, materiële welstand en aanzien. Maar we kunnen ook begrijpen wat er in een vrouw omgaat die door haar man niet gezien wordt. We hebben respect voor allebei.

Vanuit onze meerzijdige partijdigheid maken we er Denie attent op dat ze ondanks alles voor Luc bleef zorgen. Dit kan Denie ook zien. In zijn verhaal merken we verdriet omdat de zaken uit de hand gelopen zijn en hij dit niet heeft gezien. Kwaadheid en verdriet zitten gevat in "had ik het geweten wat ik nu weet, het was niet waar geweest".

Wie zich als persoon erkend ziet, groeit in zelfwaardering en zelfafbakening.

"Hij doet er toe" voor de andere.

Hij kan naar zichzelf kijken en voor zijn noden en behoeften opkomen, zonder daarmee de belangen van de andere te negeren.

In het onthaalcentrum merken we dat mensen heel gekwetst zijn in hun vertrouwen. Ze kunnen hierdoor zelfs de erkenning voor de zorg die ze bieden niet aanhoren. Er is iets mis met hun ontvangst. Hier moet eerst geluisterd worden naar hun onrecht en hun kwetsuren alvorens een stap kan gezet worden naar herstel van het beschadigd vertrouwen. Ze hebben nood aan bestaansrecht. Het onthaalcentrum is een plek waar ze mogen zijn met hun goede en hun slechte kanten. Het is een plek waar ze erkenning kunnen krijgen voor wat ze doen. Dit is een spoor dat ze kwijt waren.

Mensen die enkel erkenning krijgen binnen de hulpverleningscontext kunnen loyaal zijn aan de begeleiding en de bewoners maar ze zijn er ook afhankelijk van. Deze horizontale, verworven loyaliteit vermindert of houdt op als zij deze beschutte woonvorm verlaten.

Erkenning is de andere respecteren niet enkel in zijn persoon, maar ook in zijn verbindingen.

Willen wij mensen onafhankelijk maken van onze hulp, dan kunnen we de geschonden verbindingen met kinderen, ouders, familie niet ontkennen. Hier zitten de verticale en existentiële loyaliteiten. De loyaliteiten met wie hij in zijn "zijn" verbonden is. Erkenning krijgen raakt hier aan de bestaansgrond. Erkenning zorgt voor het onderlinge vertrouwen. Rechtstreekse erkenning krijgen of geven is niet altijd mogelijk. Bij thuislozen is de hulpverlener vaak de enige zichtbare gesprekspartner. Hier kan indirecte erkenning de weg naar de context openen. Aan Denie vragen we "Wie heeft je inzet gezien? Op welke manier kreeg je daar waardering voor?" Dit zoeken naar hulpbronnen verloopt niet vanzelfsprekend. Mensen sluiten zich af en willen geen kwetsuren naar boven halen. Naderhand merken we dat er binnen de context toch mensen zijn die iets hebben laten blijken van betrokkenheid en begrip. Dit is helpend voor het afbakenen van de eigen positie. Men is toch iemand.

Verwachting van actie

Wat helend werkt is niet zozeer het inzicht in wat er fout liep maar de actie. Intenties, bedoelingen en gevoelens zijn belangrijk als aanzet, maar het is de reële investering die helpend werkt. Onder actie wordt verstaan dat de cliënt zijn geven aan en nemen van mensen onder ogen ziet en zijn balans van geven en nemen in werking zet, daar waar ze geblokkeerd is.

Hij maakt zijn eigen behoeften en belangen duidelijk en geeft tegelijkertijd gehoor aan de behoeften en belangen van de andere.

Door actief zorg op te nemen verwerft een mens het recht om er te zijn.

Aarzelend neemt Denie contact op met zijn zoon, Luc.

Zijn gevoelens naar hem zijn schuldbeladen. Denie kan Luc begrijpen in zijn kwaadheid naar hem. Hij heeft zijn zoon in een onmogelijke positie gezet. Luc is meer dan acht jaar getekend door de agressie van zijn vader naar zijn moeder en het destructief gedrag van zijn vader naar zichzelf. Denie wil zo'n vader niet zijn voor Luc.

Luc blijft op zijn hoede. Hij heeft bij notariële acte afstand gedaan van de erfenis en de schulden van zijn vader.

Denie tracht het vertrouwen van zijn zoon terug te verdienen. Hij tracht te herstellen wat hij verloren is.

Vroeger had Denie veel werkgerief. Hij is alles kwijtgeraakt. Nu koopt hij terug gereedschap om karweitjes op te knappen. Hij gebruikt het momenteel in het onthaalcentrum. Hij stelt duidelijk dat als hem iets overkomt, alles voor Luc is. Hij koopt dit van zijn zakgeld en geld dat hij verdient door hier en daar een klus op te knappen. Hij durft geld te vragen, waar dit vooraf niet afgesproken is of hij houdt af en toe wat geld achter van de gemeenschappelijke portemonnee. Hij is heel vindingrijk, maar daarom niet altijd even betrouwbaar. Hij is gedreven om goed te maken wat hij verloren is.

De blijdschap van Denie was groot toen hij hoorde dat Luc's vriendin zwanger is. Denie wordt grootvader. Hij spaart voor een arm-bandje. Momenteel is hij verwickeld in een "gewichtsgewicht". Hij wil naar het doopfeest van zijn kleinkind gaan als een respectabel man. Hij wil een kostuum aantrekken. In een gewone kledingszaak valt hij buiten de maten. Zijn dikke buik zit in de weg. Diëten is de enige oplossing. Een andere bewoner helpt hem om calorie-arme maaltijden te bereiden. Niet enkel voor hem maar voor iedereen die in het onthaalcentrum blijft eten.

De zorg die hij opneemt voor zijn zoon en zijn kleinkind draagt ertoe bij om zorg te geven aan zichzelf.

Door passende zorg aan de ander te geven wordt hij constructief gerechtigd.

Relaties blijven op langere termijn betrouwbaar, ondanks voorvallen in het verleden. Voorwaarde is wel dat er voldoende zorg is voor het herzien en voor het herstel van wat zich heeft voorgedaan.

De actie is op zich helpend voor de initiatiefnemer, zelfs ongeacht of hij hier iets voor terug krijgt.

Een uitspraak van Nagy: "Maybe the giver receives more than the receiver."

Het is belangrijk dat bij deze actie de timing van de cliënt gerespecteerd wordt. Hij of zij bepaalt of men aan actie toe is. Ondertussen mag de hulpverlener zijn verwachting blijven uitspreken. Dit noemt men het hanteren van het **moratorium**.

Hanteren van een moratorium

Met vallen en opstaan kan Denie terug betekenis geven aan zijn leven. Zijn perspectief naar een kleinkind geeft hem terug zin om te investeren in de toekomst. Tijd is een dimensie die hij terug met hoop kan invullen. Niet alle verhalen zijn succesverhalen.

Vaak is er veel weerstand bij de cliënt en bij zijn context. De angst voor hernieuwde afwijzing kan een sterke rem zijn op het verlangen om het verbroken contact te herstellen. Geschonden vertrouwen roept bij alle partijen weerstand op. Deze weerstand kan eerder beschouwd worden als bescherming tegenover kwetsuren en een zorg voor zichzelf en anderen. Aan weerstand wordt gewerkt. Dat verdient erkenning en respect. Een respectvolle omgang met weerstand heeft rechtstreeks invloed op het zelfbeeld van de persoon in kwestie.

Weerstand getuigt van inzetten van energie, inspanning.

De energie gebruikt om weerstand op te bouwen kan omgezet worden in energie om verbindingen te verkennen: vragen over tekort gekomen zijn of tekort gedaan hebben, miskend zijn of miskend hebben, zorg die niet gezien is.

Hier wordt erkenning gegeven voor het geven en voor de niet-geziene inzet. Hier kan gezocht worden naar positieve krachten en hulpbronnen: "Hoe werd in hun gezin van herkomst omge-

gaan met problemen? Wat waren de overlevingsstrategieën? Welke waren de sterke kanten in de familie? Welke talenten? " Op die manier ontdekken mensen de hulpbronnen in hun wortels. Ze kunnen zich daardoor meer verbonden voelen en een plaats krijgen in de familiegeschiedenis.

Zorg voor ruimte, tijd en respect brengt beweging in de verstarde, gesclerozeerde relaties.

Proces van ontschuldigen

Ontschuldigen is de ethische schuld erkennen maar niet aanrekenen.

Als Denie meer dan 2 jaar in begeleiding is merken we dat de relatie met zijn zoon verbetert. Luc kan geen begrip opbrengen voor het destructieve gedrag dat zijn vader jarenlang heeft aangehouden. Dit heeft zijn leven getekend.

De schuld is er, maar hij blijft ze niet aanrekenen. Denie spreekt met hem over de omstandigheden, hoe hij zich heeft ingezet en hoe het is uitgedraaid. Hij kan naar zijn zoon zeggen dat hij het hem moeilijk gemaakt heeft. Luc zegt dat hij beseft dat zijn vader ook goede bedoelingen had met zijn gezin.

Het vertrouwen is geschonden maar er is een bereidheid om aan betrouwbaarheid te werken en aan wederzijdse belangenbehartiging.

Probleemverkennd en procesgericht hulpverleners.

De bril van de hulpverlener maakt het verschil. Met regelmaat moet een stap achteruitgezet worden om de situatie te toetsen. De hulpverlener heeft een nieuwsgierigheid nodig naar het verhaal van de cliënt. Die wordt niet ingeperkt door wat hij vanuit zijn kennis verwacht te zullen horen. De werkelijkheid wordt bekeken vanuit een houding van niet - weten.

Zijn verwachtingspatroon is procesmatig.

Hij komt achtereenvolgens op voor de belangen van alle betrokkenen. Hij is meerzijdig partijdig met iedereen die gevolgen kan hebben door zijn interventie.

Hij kan hierbij gebruik maken van werkhypotheseën.

"Een hypothese is geen theorie die de waarheid tracht te vatten, maar een instrument dat de therapeut kan gebruiken in zijn pogingen ruimte te creëren voor wat nog niet gezegd is in het gesprek." Rober, P. (2002): 125.

Hypotheseën worden bespreekbaar gemaakt, rekening houdend met de aanwezige vaardigheden en competenties van de cliënt en zijn omgeving.

Het vragen stellen op zich kan tot een eerste inzicht leiden. Het ter sprake brengen van geschonden verbindingen gaat een stap verder. Er wordt niet direct een antwoord of actie verwacht. Er wordt een proces op gang gebracht dat tot nieuwe inzichten kan leiden en waarbij verantwoordelijkheden worden uitgedaagd.

Hierdoor kan de defensieve houding ten overstaan van de hulpverlener omgebogen worden tot een constructief gezamenlijk zoekproces.

De cliënt respecteert de hulpverlener zodanig dat hij er zijn inzichten mee kan en wil bespreken. Zo kan er groei van wederzijds vertrouwen komen.

Dan kan er passende zorg geboden worden waarin de cliënt zich gehoord voelt.

In hulpverlening is doorzichtigheid een voorwaarde.

Er moet ook ruimte zijn om te mislukken. Mislukken kan en op basis daarvan kunnen nieuwe inzichten en vaardigheden ontstaan.

De hulpverlener is een katalysator in dit proces. Het gaat hem beroepshalve aan. Het gaat hem ook als mens aan.

Monique Van Ongevalle

MONIQUE VAN ONGEVALLE werkt in de thuislozenzorg van het algemeen welzijnswerk: in een onthaalcentrum voor thuisloze mannen en gezinnen, een onthaalcentrum voor vrouwen en hun kinderen en begeleid wonen voor thuislozen. Zij is maatschappelijk werker met opleiding gezinsbegeleiding en contextuele hulpverlening. Zij werkt mee in Balans. Zij publiceerde reeds meerdere artikels over het contextueel werken met meervoudig gekwetsten.

Bronnen:

- Boszormenyi - Nagy, I. en Krasner B. (1994). *Tussen geven en nemen. Over contextuele therapie*. Haarlem: De Toorts.
- De Muynck Christine (1995). Deparentificatie via zelfbakening en zelfvalidatie. Niet gepubliceerde uitgave i.k.v. Masterclass contextuele therapie.
- Demuysere, A., Heyndrickx, P., Van de Voorde, A., Van Ongevalle, M. (1995 - 1996) Artikelenreeks in Alert 33 - 34 - 35 waaronder "Bed, Bad, Brood": *in het spanningsveld tussen zorg en hulpverleners*. Berchem: Pluralistisch Overleg Welzijnswerk.
- De Puydt, A., Deklerck, J., Deboutte, G. (2001). *Verbondenheid als antwoord op de-link-wentie*. Leuven/ Leusden: Acco
- Heydendael, P en Nuy, M en van Haezendonck (1980) *Uit de pas. Denkbeelden, theorieën en onderzoek over thuislozen en andere maatschappelijk gehandicapten*. Nijmegen: Dekker & van de Vegt.
- Heylen, M., Janssens, K. (2001) *Het contextuele denken. Een methodiekontwikkeling voor het welzijnswerk*. Leuven/ Leusden: Acco.
- Kunneman, H. (1996). *Van theemutscultuur naar walkman-ego. Contouren van postmoderne individualiteit*. Amsterdam: Boom.
- Michielsens, M., Van Mulligen, W. en Hermkens, L. (1998) *Leren over Leven in loyaliteit, over contextuele hulpverlening*. Leuven Amersfoort: Acco.
- Nuy, M. (1996) *Op de drempel van het derde Millennium. Beschouwingen en impressies aan de rand van de armoede*. Utrecht: SWP.
- Nuy, M. en Brinkman F. (2004) *Wanorde in een mensenleven*. Amsterdam: SWP.
- Rober, P. (2002). *Samen in therapie*. Leuven/Leusden: Acco.
- Schlüter, D. (1990). *In het voetspoor van Ivan Nagy*. VO Cahier 6, Voortgezette Opleidingen Amsterdam.
- Van Nieuwenbroek, A., Gieles, P., Van Mulligen, W. (2003) *Contextueel leiding geven in het onderwijs*. Leuven/ Leusden: Acco.
- Van Tilt Eddy (1995). *Is de achterdeur op slot. Pleidooi voor een cultuur van ontmoeting*. Kapellen: Pelckmans.
- Vlaminck Erik (2002). *Brieven van Dikke Freddy*. Amsterdam: Wereldbibliotheek.

COMPETENTIE

Naam van de competentie: Gericht vragen stellen

Een antwoord is altijd een stukje van de weg die achter je ligt. Alleen een vraag kan je verder brengen.

Uit Gardner, J., *Hallo, is daar iemand?*

Definitie van de competentie:

Het stellen van vragen is het middel bij uitstek om kijk te maken op de wijze waarop iemand de wereld heeft vorm gegeven en betekend. Bij gericht vragen stellen is de vragensteller competent wanneer deze in staat is om uit een selectie van vragenkaders net die vraag te selecteren die hem toestaat te focussen op die leefwereld of ervaringswereld van de klant/cliënt. Een goede coach is dus in staat zijn begeleidingsdoel mede te realiseren door het stellen van de juiste vraag.

Toelichting en omschrijving van de competentie.

Een bevragsingsproces wordt steeds gekenmerkt door een exploratie van ervaringswerelden. Dit proces van vragen stellen is te benaderen vanuit een tweeledige functie die zowel speelt bij de bevrager als de bevragee: een model-lerende werking en een stimulerende werking.

In het communicatief samenspel van waarneming en bevraging maak je als bevrager zicht op denken en doen-relaties eigen aan de klant/ cliënt, op strategieën die al dan niet leiden tot succesvolle gedragingen en op stimulerende of limiterende denkpatronen. Aldus is elk bevragsingsproces een vorm van modelleren gezien je door te leren hoe de bevragee doet wat hij doet, je jezelf in staat stelt om je eigen wereldmodel te verrijken en uit te dagen.

Eveneens heeft het proces van vragen stellen een stimulerende (syntactische) werking die innerlijke zoekprocessen bevordert bij vragensteller en bevragee. Vragen worden hier eerder gesteld in functie van het aanzwengelen van verandering in waarnemings-, handelings-, of innerlijke processen. In die zin zijn vragen hier vaak te begrijpen als verbredend en verdiepend.

Als besluit kunnen we stellen dat elke vraag kaartbevestigend of kaartverruimend kan werken in het communicatieproces tussen vragensteller en bevragee. De intenties achter een vraag bepalen in sterke mate of deze eerder een kaartverruimende dan kaartbeperkende invloed uitoefent in het coachingsproces. Intenties bij het stellen van kaartverruimende vragen (te verstaan als verbredende en verdiepende) zijn:

1. Vragen stellen om een wereldmodel te exploreren: Deze groep van vragen hebben tot doel de subjectieve betekenisgeving te onderzoeken die schuil gaat achter woorden en zinnen. Kunst is hier het bevragen van deleties, generalisatie en nominalisaties in zinnen die iemand uitsprekt waardoor we zicht krijgen op hoe deze persoon zijn interne en externe wereld gemodelleerd heeft. Essentieel is het nieuwsgierig bevragen van 'oppervlakkige inzichten' waardoor voor vragensteller en bevragee een groeiend besef ontstaat over de 'dieptestructuur' waarop deze inzichten gebaseerd zijn.

2. Vragen stellen om een wereldmodel uit te dagen: in deze groep

treffen we vraagpatronen aan die bedoeld zijn om iemand te confronteren met de mentale grenzen van zijn wereldmodel en die een aantal 'taalkundige overtredingen' uitdagen.

Het feilloos kunnen afstemmen van je vraag op een vooropgestelde uitkomst die je op dat moment wil realiseren, vormt de kern in 'het doelgericht stellen van een vraag'. Welke bedoelingen er allemaal schuil gaan achter de vragen die we stellen is nauwelijks te inventariseren. De volgende categorieën van uitkomsten kunnen als meest voorkomend beschouwd worden:

- Een beweging van twijfel naar zekerheid: "Heb ik jouw woorden goed geïnterpreteerd?"
- Een exploratie van mogelijkheden: "Wat zijn de verschillende manieren om die leerstof te studeren?"
- Het verkrijgen van inhoudsgebonden informatie: "Hoe laat komt de zon op?"
- Het bevestigde weten van een verwachting, behoefte of indruk: "Heb jij ook zo een honger?"
- Persoonlijke groei: "hoe is jouw ring een expressie van wie je bent?"

Verschillende bevragsingsdoelen vragen om verschillende bevragsingskaders. Enkele voorbeelden van bevragsingskaders zijn: de logische niveaus, het ervaringsmodel, het bevragen van toetsstenen, herkadervragen, het metamodel voor de verbale taal, ... Bij elk van deze bevragsingskaders hoort een batterij aan specifieke vragen die je in staat stellen je voorop gestelde uitkomst te bereiken.

Voorbeeldsituaties waar het inzetten van deze competentie kritiek is.

Professionele begeleidings- of veranderingscontexten waar de effectiviteit van de communicatie in sterke mate bepaald wordt door een adequaat spel van vraag en antwoord: sollicitatiegesprekken, interviews, begeleiding- en therapeutische sessies, onderhandelingsgesprekken en leersituaties, coaching-gesprekken, ...

Gedragsvoorbeelden van goede toepassing.

- Zorgt dat de vraag zo klinkt dat ze aankomt vanuit het besef dat zonder wederzijds contact elke vraag bot klinkt.
- Creëert een toestand van verwondering door vragen te stellen vanuit een gezonde nieuwsgierigheid. Laat 'niet-weten' overheersen op 'weten'.
- Gebruikt vraagstelling vanuit het licht van een doel en stuurt de wijze van vraagstelling bij als het effect niet onmiddellijk bereikt wordt.
- Bouwt de vraagstrategie zo op dat er met een geleidelijk groeiende impact doorgevraagd kan worden.
- Stelt 'schijnbaar ongepaste vragen' steeds meer op een gepaste manier zonder deze weg te ziften vanuit allerlei vermijdingsargumenten.

Dirk Van de Poel

DIRK VAN DE POEL is gezondheidsagoog, master-practitioner NLP (In MInd), trainer systemic NLP (Bali en NLPU California), trainer-consultant in de discipline van 'de lerende organisatie', Manager 'Tewerkstellingsactiviteiten' bij Vitamine W.

In het aanbod van Balans vindt u de vierdaagse module 'Leiden door vragen stellen' voor leidinggevend en 'De kunst van het vragen stellen' voor leerbegeleiders. Deze modules kunnen ook aangevraagd worden als vorming op maat. Opleiders: Dirk Van de Poel en Pol Staut.

■ BERICHTEN

AANBOD BALANS 2004-2005

BALANS : EVEN VOORSTELLEN...

BALANS is binnen de VSPW een centrum voor agogische vorming en begeleiding.

BALANS wil zich dan ook inschrijven in het proces van levenslang en levensbreed leren.

BALANS heeft al heel wat ervaring opgebouwd in vorming en opleiding.

Vanuit die ervaring biedt BALANS u ook dit jaar weer een geactualiseerd en vernieuwend vormingsprogramma aan.

BALANS specialiseert zich in volgende vormingsdomeinen:

- Management & Agogiek
- Werken met Cliënt, Gezin & Familie
- Creatief Agogisch en Therapeutisch Werk
- Vorming, training en opleidingswerk
- Ortho-agogische thema's
- Kansengroepen

Binnen deze domeinen bieden wij een mix aan van lang- en kortlopende programma's. Deze zijn modulair opgebouwd en geven recht op een erkend diploma.

Balans richt zich naar hulpverleners, opvoeders, begeleiders, leidinggevenden in de social-profit, gezinsbegeleiders, leerkrachten, maatschappelijk werkers, verpleegkundigen, kortom, iedereen die werkt met mensen.

OPLEIDINGEN VANAF MAART 2005

Voor volgende modules zijn er nog enkele plaatsen vrij

■ Time- en zelfmanagement

Effectief tijdsbeheer als hulpmiddel voor zelfontwikkeling.

Docent: Geert Van Vooren

Data: 8 en 9 maart

■ Zonder woorden (alhoewel)

Krachtig communiceren, bewust worden van je lichaamstaal.

Docent: Johan De Keyser

Data: 10 en 11 maart

■ Geweld en seksueel misbruik in gezinnen

Vanuit het systeemdenken en het contextuele gedachtegoed willen wij kaders aanreiken om ondersteund door het team met alle gezinsleden rond dit thema aan de slag te gaan.

Docent: Eddy Vandersteene

Data: 21 april, 12 en 26 mei en 9 juni 2005

■ Verfrissend bejaard

Verrijkingmogelijkheden bij het openen van nieuwe horizonten bij activiteiten met bejaarden.

Docent: Gitte Ienaerts

Data: 27 en 28 mei 2005

■ Beeldende therapie

Het onverbeelde verbeelden met en in materialen.

Docent: Marieke Bruyninckx

Data: 23 en 24 maart, 20 en 21 april 2005

■ Meervoudig gekwetsten

Een contextuele visie en werkwijze in de hulpverlening aan kansarmen.

Docenten: Monique Van Ongevalle, Koen Sevenant en Ief Barbier

Data: 12 en 26 april, 10 en 25 mei en 7 juni 2005

Info en inschrijvingen in Balans,

Edgard Tinelstraat 92, 9040 Gent, 09/218 89 39

of via e-mail: balans@vspw.be

Voorstelling van het boek

Meervoudig gekwetsten: Contextuele hulpverlening aan maatschappelijk kwetsbare mensen

Auteurs: Paul Heyndrickx, Ief Barbier,
Hilde Driesen, Monique van Ongevalle
en Koen Vansevenant

Info of bestellen via VZW Balans op maat,
Edgard Tinelstraat 92, 9040 Gent,
tel: 09/218 89 39
of via e-mail: info@balansopmaat.be

**Wil je op de hoogte gehouden
worden van ons opleidingsaanbod?**
Geef je naam dan op, we sturen je de brochure toe.

Of surf alvast eens naar onze website:
www.vspw.be/balans/index.shtml
of www.vspw.be en doorklikken naar
afdeling balans.

PRAKTISCHE INFO

Redactie

Marc Van Coillie / Paul Heyndrickx / Pol Staut

Abonnementen

Een jaarabonnement kost 15 euro (voor 3 nummers)

Correspondentieadres

Balans/VSPW, Edgard Tinelstraat 92, B-9040 Gent

09-218 89 39

balans@vspw.be

Verantwoordelijke uitgever

Marc Van Coillie