



Deze folder is een uitgave van de GGD Zaanstreek-Waterland in samenwerking met:



Handreiking: Samenwerken vanuit ervaring



Ervaringswerkers voor psychische, sociale en
maatschappelijke kwetsbare burgers in de wijk

”Hoe je een persoon mag ondersteunen bij zijn/haar herstel, weet je altijd maar op één manier: door het diegene te vragen”

Anika

Colofon

Auteurs: ONDERBOVEN/Ben Venneman en Ina Boerema Projectleider, GGD Zaanstreek-Waterland
Leden Leer en werkgroep/klankbordgroep: Anika van der Velde, Sharon Mantjes, Mirjam Flipse en Susana Gomez
Vormgeving: Madeleine Busé
Uitgave: GGZ Zaanstreek-Waterland

INHOUD

	pagina
INLEIDING	4
1 DE BASIS: ONDERSTEUNING	5
2 KERNTAKEN EN ROLLEN	6
3 PROFIEL VAN EEN ERVARINGSWERKER	13
a. Aansluiten en afstemmen op leefwereld, levensloop en persoon	13
b. Presentie en presente houding:	14
‘Als een vriend’	15
Laten en maken	16
Ervaringskennis en praktische wijsheid	16
c. Herstel	17
Geraadpleegde bronnen en literatuur	19
Bijlage 1	
Project Inbedding en Borging samenwerking rond mensen met onbegrepen gedrag	20
Bijlage 2	
Ervaring, ervaringskennis en (familie)ervaringsdeskundigheid	21

INLEIDING

In de regio Zaanstreek-Waterland werken gemeenten, zorg- en welzijnspartijen en andere ketenpartners al een aantal jaren samen om mensen die psychische kwetsbaar zijn zo veel mogelijk in hun eigen omgeving te ondersteunen. De rol van ervaringskennis en ervaringswerkers hierbij wordt steeds meer erkent en gestimuleerd, maar het is nog niet altijd voor iedereen duidelijk wat de rol en taken van ervaringswerkers kunnen zijn. In deze handreiking geven we hier handvatten voor.

De inzet van ervaringsdeskundigheid kan plaatsvinden bij een brede groep personen die om redenen van psychische, sociale en maatschappelijk kwetsbaarheid ondersteuning nodig hebben bij dagelijkse bezigheden, maatschappelijke participatie en emancipatie. Veel van deze personen hebben contacten (gehad) met reguliere hulpverlening en psychiatrische zorgverlening.

Deze handreiking is geschreven op basis van een reeks gesprekken met een groep deskundige en enthousiaste mensen die vanuit hun eigen ervaringen met hulpverlening en ondersteuning andere helpen. In deze handreiking beschrijven we de elementen die de basis vormen, waaruit de inzet van ervaringswerkers kan bestaan. Samen vormen ze een profiel waarmee ervaringswerkers zich kunnen positioneren en profileren in de lokale en regionale samenwerking.

De voorbeelden in deze handreiking geven een inkijkje in de praktijk van de ervaringswerkers. Wat soms zo vanzelfsprekend of tegendraads lijkt, het werk is wel degelijk onderbouwd met visie, principes en rollen en taken. Deze handreiking neemt de lezer mee wat wij de ruggengraat van de ervaringswerker noemen.



Straatvrees

Mevrouw met straatvrees zit al jaren thuis en krijgt van haar behandelaar de opdracht om iedere dag te wandelen. Hoe doe je dat als je niet eens je voet over de drempel durft te zetten? We bespreken hoe we deze opdracht kunnen uitvoeren. We beginnen met het oefenen van het open en dichtdoen van de voordeur, dan een stapje naar buiten zetten en dit uitbreiden.

Mevrouw geeft aan dat ze houvast wil als ze buiten is. Samen een kant van een paraplu vasthouden tijdens het wandelen, met de fiets aan de hand lopen passeren de revue, maar zijn niet echt voldoende om mevrouw steun te geven buiten. Dan bedenkt ze zich dat ze nog een oude wandelstok van opa heeft, dit is dé oplossing. Nu voelt ze letterlijk de stoepstenen wanneer ze loopt. We maken iedere week een wandelingetje en breiden het rondje steeds meer uit.

“Als ervaringsdeskundige werk je als eerste aan het tot stand brengen van een veilige en gelijkwaardige verbinding met de ander”.
Sharon

1. DE BASIS: ONDERSTEUNING

Inzet van ervaringswerkers kunnen we in algemene zin omschrijven als ondersteuning. De ervaringswerker biedt op verschillende manieren ondersteuning:

- **Emotionele ondersteuning**

Het bieden van empathie, betrokkenheid, affectie, liefde, vertrouwen, acceptatie, aanmoediging en het laten merken dat je geeft om de ander. Het is bieden van warmte en het gevoel dat je om de ander geeft en de ander waardeert en zodoende het zelfvertrouwen van de ander ondersteunt;

- **Praktische ondersteuning**

Het bieden van concrete en praktische hulp bij financiën, organiseren van het huishouden, meegaan naar een gemeentelijk loket, etc...

- **Informatieve ondersteuning**

Het bieden van advies, sturing, suggesties of bruikbare informatie. De inhoud van de informatie heeft de mogelijkheid om anderen te helpen hun dagelijkse problemen op te lossen.

● Gezelschapsondersteuning

Het geeft iemand het gevoel ergens bij te horen ofwel bij een groep te horen. Dit is bijvoorbeeld bij het samen deelnemen aan gedeelde sociale activiteiten, of iemand te stimuleren deel te nemen aan activiteiten in de buurt.

2. KERNTAKEN EN ROLLEN

Ervaringskennis kan op veel verschillende manieren ingezet worden. De kern van het werk ligt in het reflecteren op de eigen ervaringen en die eigen ervaring te verbinden met die van anderen. Hieronder presenteren we de kerntaken en rollen die een ervaringswerker dagelijks in een passende mix gebruikt. We laten aan de hand van voorbeelden uit de praktijk zien hoe kleurrijk en veelomvattend het werk is.

Kerntaken

In de beroepsmatige inzet van een ervaringswerker staan drie kerntaken (Trimbos, 2013) centraal:

1. ondersteuning bij individuele herstelprocessen;
2. het inrichten van herstelondersteunende leeromgeving (zorg);
3. emancipatoire beïnvloeding van maatschappelijke processen gericht op het tegengaan van stigma(tisering) en het creëren van maatschappelijke kansen.

De drie zijn met elkaar verbonden en versterken elkaar. De ervaringswerker biedt hoop vanuit een zelf doorleefd herstel en heeft kennis over het herstel van 'binnenuit', empowerment en stigma.

Rollen

De kerntaken zijn in de praktijk van de ervaringswerker zichtbaar in verschillende rollen. Afhankelijk van de vraag is dit een mix van rollen.

Bondgenoot: dat betekent er zijn voor iemand en vooral naast iemand staan en (soms letterlijk) samen oplopen. Je bent bondgenoot voor de persoon met onbegrepen gedrag, maar soms ook voor wijkbewoners of andere betrokkenen. Andere woorden voor bondgenoot zijn: maatje, ondersteuner, peer support, vertrouwenspersoon.

PRAKTIJKVOORBEELD

Na vijfen bereikbaar

Twee keer per week heb ik 's avonds telefonisch contact met een mevrouw met Ernstige Psychische Aandoening (EPA). Door onze dagindeling lukt dit contact niet overdag, maar omdat mevrouw mijn ondersteuning nodig heeft hebben wij gekozen voor contact in de avond. Wanneer haar behandelaar afwezig is en het gaat dermate slecht met mevrouw, dan hebben we iedere avond even contact. Mevrouw is hier erg mee geholpen en kan weer verder.



PRAKTIJKVOORBEELD

Steunend luisteren

Ik ondersteun een cliënt die een enorm heftige jeugd had en langdurig en regelmatig te maken kreeg met allerlei vormen van huiselijk geweld. Dit patroon heeft zich voortgezet in het latere leven. Ook kampt deze persoon met depressies en relaties aangaan zijn lastig. Ik steun deze persoon nu een tijdje en luister vooral. Naar de heftige verhalen, naar de zorgen, naar de onterechte schaamte. Ik zie de pijn en het verdriet en benoem dat ook. Ook dat ik het ongelooflijk naar vindt dat deze persoon zoveel narigheid mee heeft moeten maken. Ik wens haar een helpende therapie toe. Daarover ga ik na verloop van tijd over in gesprek. Er ontstaat langzaam een idee, beeld, wat ze van een behandeling verwacht en waar een behandelaar in haar ogen aan moet voldoen. We zijn samen op zoek gegaan naar een psycholoog en ik ga (voorlopig) mee naar gesprekken. Ze merkte laatst op: "Ik heb altijd alles in mijn eentje moeten doen, maar ik hoef het nu natuurlijk niet alleen te doen. Voelt wat onwennig maar het is wel heel fijn!"

Contactmaker: contact maken en door middel van dit contact iemand helpen om stappen te zetten, verbinden met anderen, de buurt, sociale kring en verbindingen maken met professionals en instanties/-instellingen. Contact maken is het startpunt waarmee iemand soms toch de weg naar hulp weet te vinden. Het maken van contact op een gelijkwaardige manier en hier ook soms veel tijd insteken kan voor een aantal mensen de sleutel zijn om een weg te vinden om weer mee te doen.

Verwijzer: nadat het contact gelegd is en iemand open staat voor verdere hulp, iemand verwijzen naar specialistische hulp, schuldhulpverlening, psychiatrische behandeling, huisarts, huishoudelijke hulp. Soms doorverwijzen naar activiteiten en andere mogelijkheden om contact te maken.

Gids/consultatie: sparringpartner en vraagbaak zijn op allerlei gebieden. Behulpzaam en ondersteunend zijn voor personen met onbegrepen gedrag, wijkbewoners en professionals. Informatie verschaffen over mogelijkheden en adviezen geven over hoe om te gaan met personen met onbegrepen gedrag aan professionals, instanties en zo nodig aan buurtbewoners.

Consultatie & advies: Consultatie & advies is een kortdurende vorm van dienstverlening waarmee groepen burgers, beroepsbeoefenaren en lokale overheid ondersteund worden bij het doorbreken van patronen van vastgelopen communicatie en samenwerking. De ervaringswerker wordt geraadpleegd als expert met een brede ervaringskennis- en deskundigheid. Door haar ervaringsgerichte expertise beschikbaar te stellen vergroot dat oplossingsgerichte vaardigheden van professionals in hun werk met cliënten, groepen bewoners (bijvoorbeeld vrijwilligers) en/of informele netwerken. We onderscheiden de volgende activiteiten:

- **Advies:** ondersteunen van één beroepsbeoefenaar of groep beroepsbeoefenaren met concrete oplossingen| aanwijzingen| instructies| advies| informatie bij een complexe situatie;
- **Consult:** een eenmalige activiteit waarbij de ervaringswerker, door een gesprek met betrokkenen, tot een advies komt, zodanig dat de beroepsbeoefenaar en/of cliënten zonder ondersteuning verder kunnen;
- **Consultatie:** een kortdurend traject van meerdere gesprekken (volgens afspraak met de opdrachtgever) met alle betrokken partijen. Met als resultaat een acceptabel en werkbaar plan voor iedereen.

PRAKTIJKVOORBEELD

Gezelschapsadvies

Mevrouw is al jaren depressief en komt daardoor al die tijd tot 'niets'. Hierdoor heeft ze geen sociaal netwerk meer en voelt ze zich eenzaam. Samen zijn we naar de inloop van het Sociaal Wijkteam gegaan om een kopje koffie te drinken. Daarna bezochten we De Huiskamer van het Sociaal Wijkteam. De eerste keren gingen we samen totdat mevrouw alleen durfde. Ze heeft nu contacten in de buurt en heeft zich aangesloten bij een lotgenotengroep.

PRAKTIJKVOORBEELD

Kleine stapjes graag!

Een medewerker van een sociaal wijkteam vraagt mij om 'even mee te kijken' in haar begeleiding van een cliënt. Ze vertelt over haar begeleiding en hoe ingewikkeld het is om te gaan met een scala aan problemen en het karakter van deze persoon. Ik ken de persoon in kwestie omdat ik haar al een tijdje ondersteun hoe om te gaan met de gevolgen van depressie en PTSS in haar dagelijks leven. Uit de gesprekken met de cliënt heb ik de indruk dat de medewerker nogal veel verwacht op het gebied van administratie aanleveren en afspraken nakomen van deze persoon. De reactie op dit gedrag is dat de medewerker achterover is gaan leunen, in de afwachtende houding is gaan staan. Met stagnatie van allerlei zaken tot gevolg en tot ergernis van diverse instanties. Er wordt bedreigd met sluiting van het dossier, met alle nadelige gevolgen voor haar financiën. Op basis van het gesprek met de medewerker wordt een voorlichting afgesproken. Ik heb de medewerkers van het sociaal team uitgelegd hoe een depressie werkt, en de gevolgen van PTSS en wat dat betekent voor iemands dagelijks leven. Ik maak de werkers duidelijk dat de valkuil van overvraging van deze persoon (en andere soortgelijke problematiek) snel aanwezig is. Uitleg en advies gegeven hoe een vraagstuk (administratieve rompslomp) in kleinere stapjes op te delen en op welke wijze je verwachtingen afstemt op de persoon. Het dossier is niet gesloten, er zijn samen met de cliënt goede oplossingen gevonden! Ik ontvang later een mail van de medewerker met deze boodschap: "Blij te horen dat jij als ervaringsdeskundige onze klanten kan helpen, je bent een aanwinst"

“Het delen van je eigen verhaal in al je kwetsbaarheid kan de sleutel zijn die de deur van de ander opent.” Sharon

Tolk: vertalen van zorgplannen en andere vormen van hulp en ondersteuning door professionals of wijkbewoners. Iemand is niet altijd in staat om goed te horen wat de hulp of doorverwijzing inhoud. Iemand met ervaringskennis maakt de vertaalslag naar de betekenis voor het dagelijks leven van een persoon en het herstelproces. Communicatie over ondersteunings- of zorgplannen kunnen soms leiden tot onbegrip, afstand nemen/houden, conflict. Soms ben je letterlijk de ‘vertaler’ van gebaren, gedachten, behoeften en wensen van een persoon. Op andere momenten sla je een brug zodat een persoon en omgeving elkaar gaan begrijpen. Het is een vorm van ‘meerzijdig tolken’: je ondersteunt twee of meer werelden in hun communicatie, waarbij je recht doet aan alle partijen die betrokken zijn.

PRAKTIJKVOORBEELD

Ik begrijp er niets van!

Ik heb contact met een mevrouw en begeleid haar vanochtend bij een gesprek met haar psychiater (hij en ik zijn onderdeel van het behandelteam). Ze krijgt de diagnose licht verstandelijke beperking (LVB) te horen van de psychiater. Ik zie dat ze niets van de uitleg begrijpt en niet weet wat LVB is. Maar het gaat wel over haar! Ik onderbreek het gesprek en vraag of ik wat net gezegd is uit mag leggen aan mevrouw. De psychiater gaat letterlijk achteruit en zegt: “Maar natuurlijk”. Waarop ik in begrijpelijke taal aan mevrouw uitleg wat de psychiater heeft gezegd. In de dagen erna heb ik het meerdere keren nogmaals uitgelegd. Later spreek ik de psychiater en geef hem tips waar hij op kan letten als hij ‘ingewikkelde taal’ begrijpelijk wil uitleggen. Hij is er blij mee....

Een duim van betekenis

Ik begeleid al een tijdje een man met een Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH). Hij heeft een aantal kleine vergrijpen op zijn naam. Hij moet voor de rechter verschijnen. Ik begeleid hem naar en op de zitting. Ik vraag de rechter of hij langzaam en duidelijk wil spreken waarop hij antwoord dit te zullen proberen. Tijdens de zitting zie ik dat meneer er niets van begrijpt, maar ik kan helaas niet ingrijpen. Wanneer de uitslag positief voor meneer uitvalt, stoot ik hem aan, en leg in een paar woorden de uitspraak uit. De rechter neemt ook nog even het woord en legt het ook nog een keer op een wat persoonlijke manier uit. Hij merkt dat de man hem niet begrijpt. Uiteindelijk steekt de rechter zijn duim op en er verschijnt een lach van oor tot oor op het gezicht van meneer.

Onderhandelaar: stimuleren, confronteren, alternatieven voorleggen en de persoon met onbegrepen gedrag te ‘verleiden’ om zijn eigen pad in het leven te volgen, hem/haar te ondersteunen bij het versterken van de eigen positie en deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer.

Als onderhandelaar stelling nemen en pal staan voor de persoon met onbegrepen gedrag, om belemmeringen, opgeworpen door instanties, instellingen, professionals, buurt of wijkbewoners bespreekbaar te maken en waar mogelijk samen op te heffen. Of iemand gericht door te verwijzen naar specifieke professionals, of dit samen te doen.

PRAKTIJKVOORBEELD

Een hond en de stappenteller

Een cliënt zit al geruime tijd (aantal jaar) passief thuis op de bank. Kampt met chronische depressie en depressieve episodes en onderneemt daardoor niet veel meer. Was altijd actief en hardwerkend persoon. Kan het nog niet accepteren dat dit is hoe het leven er voortaan uit zal zien. Is echt aan het worstelen.

Ik geef als ervaringswerker nooit advies maar vertel vooral wat mij geholpen heeft en nog helpt in mijn eigen herstel en geef aan dat cliënt er alleen uit kan halen wat aanspreekt. Dat kan dus ook niets zijn, alles is goed. Zo heb ik eens verteld dat ik een hond geadopteerd heb om mezelf in beweging te krijgen en te houden omdat dat beestje nu eenmaal uitgelaten moet worden. Dat ik er niet “beter” van ben geworden maar dat het wel helpend is.

En een aantal weken later tref ik tijdens onze afspraak ineens een hond aan bij cliënt thuis! Trots vertelde cliënt dat er inmiddels 8000 stappen per dag op de teller staan! Zo goed om van langdurig binnen zitten naar zo’n beslissing te gaan! Het vraagt nogal wat van je energie (die je eigenlijk niet hebt als je een depressie hebt). Inmiddels maakt cliënt 10.000 stappen per dag en zegt vaak tegen mij: “Die hond is echt mijn maatje!”

Voorlichting & kennisoverdracht

Regelmatig wordt aan ervaringswerkers gevraagd

- om informatie te geven over psychische kwetsbaarheid;
- over hoe herstelprocessen in te zetten;
- om de weg naar hulp overzichtelijk te maken;
- taalgebruik aan te passen;
- eerst stil te staan bij wat de persoon in kwestie zelf wil en hoe contact te maken.



PRAKTIJKVOORBEELD

Voorbeeld zijn

Een tijdje geleden verzorgde ik samen met een collega (Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige) een themabijeenkomst voor cliënten over somberheid/depressie.

In de zaal was ook een meneer aanwezig die bekend was bij de SPV. Als onderdeel van de voorlichting vertelde ik mijn verhaal. Er volgde een gesprek met de aanwezigen. We hebben op een zeer laagdrempelige manier vragen gesteld, soms moeilijke woorden en begrippen met eenvoudig taal verduidelijkt. De cliënt in kwestie was erg open en vertelde veel over zijn zorgen en verdriet. Het werd een mooi gesprek. De SPV vertelde achteraf dat hij nu (pas) begreep hoe hij deze cliënt beter kon begeleiden en via het gesprek een beter idee had gekregen hoe bij hem aan te sluiten.

Breed kijken en actie!

Bovenstaande situatie kreeg een vervolg. De persoon woonde in bij iemand. Uit de verhalen werd duidelijk dat de relatie en het inwonen geen goede invloed op haar had en haar herstel in de weg stond. Zij gaf verschillende keren aan dat ze graag weg wilde uit het huis. Mijn collega (een Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige) en ik hebben bij de woningcorporatie aan de noodbel getrokken. Middels overleg en een duidelijke brief benadrukt dat een eigen woonruimte meer dan belangrijk was voor cliënt. Ze kwam op de urgentielijst en heeft binnentwee maanden een eigen woning kunnen betrekken. Er is veel meer rust en overzicht voor haar ontstaan.

3. PROFIEL VAN EEN ERVARINGSWERKER

Een ervaringswerker is een persoon die deskundigheid heeft verworven, gebaseerd op eigen ervaringen en handelt vanuit deze ervaringen. Je kunt ervaringsdeskundig zijn op allerlei gebieden. De deskundigheid van een ervaringswerker is gebaseerd op de waarden van het cliëntenperspectief' (Van Haaster, 2013/14). Volgens van Haaster (2013) en Weerman (2018) hebben ervaringswerkers de volgende taken:

- contact maken en verbinding leggen met een bewoner vanuit de leefwereld;
- rolmodel zijn voor de bewoner van hoop en perspectief;
- faciliteren van de eigen kracht van de bewoner om zelfregie (weer) op te pakken;
- agenderen van issues van de (wijk)bewoner die een hulpverlener minder snel ziet;
- gids voor de wijkbewoner naar ervaringsdeskundigheid van anderen¹.

De volgende elementen vormen de basis voor het werk van een ervaringswerker².

a. Aansluiten en afstemmen op de leefwereld, levensloop en persoon

Een ervaringswerker:

- beweegt naar de ander toe en laat zich sturen door wat er in het contact, de verbinding met de ander gebeurt en weet wat kan en mag bij het inbrengen van eigen doorleefde ervaring;
- weet als geen ander hoe – soms zonder woorden – aan te sluiten op iemands vragen en verlangens, de redelijkheid van de ander, het appel dat door de ander wordt gedaan door vragen die niet worden gesteld, wel worden gevoelt, als het ware aan je trekken;
- heeft oog voor de ander binnen zijn omgeving, de relaties en steunbronnen;
- kijkt breed en ziet de ander als een mens in zijn/haar context, door aandachtige belangstelling te hebben, jezelf in het perspectief van de ander verplaatsen en jezelf laten verrassen door een onderzoekende en verwonderde houding.

Herkennen

Cliënt: 'Hoe kan het toch dat je weet wat ik voel?'

Ervaringswerker: 'Omdat ik het zelf heb gevoeld'.

Anika

b. Presentie en presente houding

Het inzetten van ervaringskennis gaat uit van een presente houding. Dat wil zeggen dat het gaat om het belang van relationeel werken. Het opbouwen en onderhouden van de verbinding met de ander begint altijd met het proces van contact maken, aansluiten en afstemmen.

Daardoor ontstaat een verbinding en een relatie op basis van vertrouwen, zodat:

1. ervaringskennis wordt gedeeld: hoe je door middel van zelfonthulling (zie kader);
2. steeds beter begrijpt en aanvoelt wat je met de ander kunt en mag delen, en hoe je aansluit op behoeften, verwachtingen en vragen;
3. er ruimte ontstaat waarbinnen je met elkaar kan afstemmen en aansluiten: welke ervaringskennis is gepast om te delen, wat hoort erbij, wat niet; wat is het moment om te stoppen met het delen;
4. afspraken gemaakt kunnen worden over waar je elkaar ontmoet, zorg en erkenning ontvangen wordt en de ander geborgenheid ervaart;
5. de mens centraal staat, zonder het perspectief van diagnosen en labels;
6. er samen geleerd, geoefend en gelachen kan worden;
7. confrontatie soms ook de weg naar verandering opent.

ZELFONTHULLING³

Is een vorm van communicatie, in het hier-en – nu, waarin opzettelijk, expliciet, verbaal en non-verbaal persoonlijke gevoelens, gedachten, indrukken, ervaringen, feiten, zienswijzen, manier van werken of waarden worden onthuld. Een ervaringswerker kan zelf het initiatief nemen tot de onthulling, maar de ander kan ook hierop aansturen door persoonlijke vragen te stellen.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen vier soorten zelfonthulling:

- a. onthullingen over ervaringen of feiten in het leven van een ervaringswerker, over zijn of haar persoonlijke zienswijzen, waarden en normen in het leven;
- b. duidelijkheid verschaffen over het gedachteproces van een ervaringswerker, de drijfveren en beweegredenen van zijn/haar handelen, de eigen affectieve en mentale toestand en persoonlijke intenties in de ervaringsinterventies;
- c. onthullingen van eigen gedachten, gevoelens of beelden die gewekt worden door het verhaal van de ander;
- d. onthullingen over ervaringen in het contact en interactie van en met de ander.

¹ Notitie Eindrapportage RCO de Hoofdzak: Leren @ Participeren in de wijk (K.van de Pijl, 2020)

² Voor deze beschrijving wordt de inhoud het boek Praktijkboek Presentie, met een eigen bewerking van de auteurs, gebruikt.

³ Schnellbacher @ Leuijsen, artikel, en E. van Meekeren e.a. boek Zelfonthulling

‘Als een vriend’

In het present zijn als ervaringswerker voelen mensen zich begrepen en gezien. Dat heeft zijn uitwerking op de verbinding die je aangaat, de relatie die kan ontstaan. Regelmatig drukken personen hun positieve ervaringen met jou uit in termen van ‘vriendschap’. In die beeldspraak gaan vaak allerlei betekenissen schuil; het drukt iets uit wat niet op een andere manier verwoord kan worden.

Als iemand zegt dat jij ‘als een vriend, zus, broer, moeder voor mij bent’ is dat een manier om te zeggen dat je speciaal voor hem of haar bent. Hoe jij in alles wat je doet wordt ervaren. Op een dieper niveau is het uitdrukking van allerlei verlangens die een mens kan hebben.

Het verlangen naar iemand die (tijdelijk) een lege plek inneemt, bij wie het warm is, die het even (tijdelijk) overneemt, bij wie je eigen wereld, je privacy in goede handen is, naar iemand die dichtbij blijft.

‘Als een vriend’ is dus een metafoor en moet juist begrepen worden:

- Je blijft in je rol als ervaringswerker en bent daarop aanspreekbaar, onder ander door beroepsbeoefenaren waarmee wordt samengewerkt;
- Je begrijpt dat je geen vriend bent, maar voor de ander als een vriend bent;
- Je begrijpt dat het gaat om een onvervuld verlangen van de ander; op die plek ga je tijdelijk staan;
- Je komt dichtbij die ander, soms door jezelf te onthullen, erkenning te geven voor iemands ervaringen of gedrag;
- Je met eigen ervaringen afstemt op het onvervulde verlangen van de ander; veelal met een zucht van verlichting: ‘Ik ben dus niet de enige’;
- Je gebruikt alledaagse dingen in het contact: hartelijk en uitnodigend zijn, de ander prikkelen met je gerichte aandacht voor iets, samen dingen doen, op stap gaan, etc.

Bijzaak

Diagnoses zijn niet relevant in het contact met elkaar. Het gaat altijd om wat voor die ander redelijk is om te doen of te laten, wat iemands vraag is, iemands verlangen en het appel dat ik als ervaringswerker voel in het contact.

Sharon

Laten en maken

Laten

Als ervaringswerker treed je handelend op, maar je stuurt dat handelen anders aan. Je 'laat' je in eerste instantie sturen door de beweging van de ander. Dat gebeurt in het aansluiten en relationeel afstemmen: je voegt je daarin naar de ander en naar zijn beweging. Je gaat als het ware daarin zitten en beweegt mee. Dat doe je omdat je kan voelen of 'oppikken' waar het heen gaat. (Brinkman, 2004). Dit wordt de latende modus genoemd. Je blijft terughoudend in het aanpakken, actief worden en oplossen, en geeft de ander ruimte om zich te laten zien en te laten kennen. Met Laten geeft je de ander de ruimte, zodat jij hem beter leert kennen en begrijpen in het anders-zijn.

Maken

Als ervaringswerker bepaal je zelf in hoge mate wanneer en hoe je in beweging komt, wat de doelen in de relatie zijn en wat de uitkomst van de inspanningen zijn. Je stuurt meer en neemt het voortouw.

Voorbeeld: ik neem iemand mee naar een terras voor een gesprek, in plaats van in de huiskamer te praten. Je laat daarmee ook iets zien en ervaren hoe jij het aanpakt, iets regelt voor jezelf.

Ervaringskennis en praktische wijsheid

Baart heeft het begrip 'praktische wijsheid' beschreven. (Baart, 2018. Beurskes, 2019). Kortweg gezegd: wat passend is in de gegeven situatie. De ervaringswerker gebruikt naast haar ervaringskennis ook praktische wijsheid. Je hebt het eigenlijk altijd nodig om goede zorg, hulp of steun te geven. Bijvoorbeeld in situaties waarin niets doen geen optie is, je moet handelen, of in momenten dat je niet genoeg kennis hebt of de logica ontbreekt in een ontmoeting, je te maken hebt met morele afwegingen, de regels duidelijk voorschrijven wat je moet doen, maar jij het niet passend vindt in die situatie, etc.

Enkele belangrijke ingrediënten om als ervaringswerker op een verstandige en praktische wijze om te gaan met situaties waar het nodig is om af te wijken van regels zijn:

- scharrelruimte nemen: durf je eigen ruimte te pakken om te handelen vanuit jouw goeddunken en niet regels, voorschriften of protocollen als vertrekpunt nemen;
- finaliseren: telkens weer nadenken over de vraag wat hier, in deze concrete situatie, en bij deze persoon goed is om te doen;
- verantwoordelijkheid nemen: als je van regels afwijkt, kunnen verantwoorden waarom je dat doet. Je blijft aanspreekbaar op je handelen, uitleggen waarom besliste keuzes belangrijk zijn;
- beredeneerd afwegen. Dit volgt uit verantwoording afleggen. In allerlei situaties maak je continu afweging; laat ik me niet teveel meeslepen in de situatie of met de betrokke(n)? Wie is gebaat bij hoe ik het aanpak of het mogelijk schadelijk voor iemand (anders)? Moet ik dit wel zelf (blijven) doen, of is hulp van een ander gewenst?

c. Herstel

Het inzetten op herstel is een belangrijk onderdeel van het werk van ervaringswerkers. Een ervaringswerker kan een goede begeleider zijn in het proces van herwinnen en verkennen van wegen die terugleiden naar een betekenisvol leven in een maatschappelijke omgeving met betekenisvolle activiteiten, sociale relaties en betrokkenheid (HvA, 2013; Leader, 2012). Herstellen is een persoonlijk, uniek proces waarin iemand de draad oppakt en zijn leven opnieuw inhoud en richting geeft. Herstel is niet hetzelfde als genezen. Het duidt op het hervinden van balans na ervaringen van psychische ontwrichting en ontregeling van het leven (Movisie, 2018).

***“Een ervaringsdeskundige kijkt voorbij de diagnose(s), die is (of zijn) namelijk bijzaak. We richten ons op de persoon zelf, die wil zich vooral gezien en gehoord voelen”
Sharon***

Het herstelproces richt zich op:

1. Herstel van gezondheid
2. Herstel van identiteit
3. Herstel van maatschappelijke rollen
4. Herstel van dagelijks functioneren

Het gaat gepaard met actieve acceptatie en bewustwording van de eigen problemen, omstandigheden, beperkingen en mogelijkheden. Een langdurig proces van vallen en opstaan, met crisissen en soms beslissende keerpunten.

Herstelervaringen worden door mensen veelal op de volgende wijze verwoord:

Het overwinnen van gevoelens van diepe wanhoop en hulpeloosheid, het anticiperen op vroege signalen van stress, stressvolle gebeurtenissen, het hervinden van controle én houvast in het dagelijks leven, het nemen van verantwoordelijkheid, een positief gevoel bij eigenwaarde, het gevoel weer iets voor een ander te betekenen, erkenning als de persoon die je bent.

Hoop, toekomstperspectief, steun en optimisme van familie en vrienden spelen een centrale rol in het herstelproces. Evenals de mogelijkheden om de eigen autonomie te versterken door zelf keuzes te maken, beslissingen te nemen en risico's aan te gaan.

Herstel en herstelondersteuning betekent het aangaan en verdragen van spanning en onzekerheid en het proces de tijd durven geven die het nodig heeft, soms wars van afspraken, gewoontes of verwachtingen in. Herstel is het proces van een mens, het hervinden van de eigen kracht is de basis om eigen ruimte in te nemen.

Tijdens het schrijven kwam ik erachter hoe belangrijk de rol van een ervaringswerker is bij de ondersteuning van de kwetsbare burger. Hierbij is samenwerken essentieel. Ook kwamen de verschillende rollen die ik heb aan bod en dit benadrukte de belangrijkheid van de inzet van mij als ervaringsdeskundige.

Anika

Geraadpleegde bronnen en literatuur

Bronnen: zie de voetnoten in de tekst

Literatuur

- Baart, A., (2004). Als een vriend....En wat dat mogelijk betekent. Tijdschrift voor Humanistiek, 5(20), pp. 44-66.
- Baart, A., (2016). Notitie 'Over nieuwe regels, gehoorzaamheid en verstandigheid. Utrecht: Stichting Presentie.
- Baart, A., (2018). De ontdekking van kwaliteit: theorie en praktijk van relationeel zorg geven. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Beurskens, E., Linde van der, M., Baart, A., (2019). Praktijkboek Presentie. Bussum: Coutinho.
- Brinkman, F., (2004). Presentie in de praktijk; een verkenning in de maatschappelijke opvang. Utrecht: NIZW.
- Ennes-van Ooyen, J., Wal van der, M., (2020). Verhullen of onthullen. Sociale Psychiatrie, juni 2020, pp. 53-60.
- Gemeente Enkhuizen, (2020). Kom binnen...!; handreiking ervaringsdeskundigheid GGZ&welzijnswerk in de wijk. Enkhuizen: Uitgave Enkhuizen en bureau ONDERBOVEN.
- Haaster, h., Karbouniaris, J.P., Hidajattoellah, D., (2013). Kaderdocument ervaringsdeskundigheid; Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht. Herziene versie
- Hogeschool van Amsterdam, (2013). Begrippenkader; ervaringsdeskundigheid en aan verwante begrippen. Uitgave HvA, Kenniscentrum Maatschappij en Recht; Amsterdam: Lectoraat Outreachend Werken en Innoveren.
- Kal, D., Post, R., Post, R., Wilken, J.P., (2013). Verder met kwartiermaken; naar de verwelcoming van het verschil. Utrecht: Tobi Vroegh.
- Kessel van, W. (2012). Verslag Studiemiddag Opgave en respons. Utrecht: Stichting Presentie
- Leader, D., (2012), Wat is waanzin?; Amsterdam: De Bezige Bij.
- Meekeren van der, E., (2017). Zelfonthulling; openheid van professionals in de GGZ. Amsterdam: Boom.
- Schnellbacher, J., Leijssen, M., (2008). Kenmerken van helpende zelfonthulling. Tijdschrift voor Psychotherapie, pp. 1-15.
- Trimbos, (2013). Het beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid (BCP-E). Utrecht: Trimbos-instituut.

- Walda, M., Leest, J., (2016). Verslag studieochtend Over protocollen en praktische wijsheid. Utrecht: Stichting Presentie.
- Weerman, A., (2018), Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze?.
- Utrecht: Movisie: pp. 6.

Bijlage 1

Project Inbedding en Borging samenwerking rond mensen met onbegrepen gedrag

De acht gemeenten in de regio Zaanstreek-Waterland richten zich vanaf 2018 op de organisatie van een brede ketensamenwerking van professionals en instanties (preventie, signalering, melding en triage, vervoer en opvang) voor de zorg en ondersteuning aan mensen met onbegrepen/verward gedrag. Preventie en vroegsignalering zijn daarbij de focuspunten. Centraal staat het organiseren van goede samenwerking tussen iedereen die in de wijk actief is om psychisch kwetsbare mensen te ondersteunen, zodat zij in staat zijn om op een voor hen waardevolle manier maatschappelijk mee te kunnen doen. Het gaat dus om samenwerking tussen ketenpartners, zoals wijkteams, wijkagenten, beheerders van woningbouwverenigingen, maar vooral ook met buurtgenoten, naasten en mensen met ervaringskennis. Het overkoepelende doel is preventie (inclusief vroegtijdige signalering), participatie en het verbeteren van de levensstructuur van kwetsbare mensen, waarbij geestelijke gezondheidsproblemen en verwardheid op de voorgrond staan.

Vanaf het najaar 2020 is het project Inbedding gestart (ZonMw). Het doel van dit project is het bundelen en inbedden van de initiatieven die er tot nu toe ontwikkeld zijn in de regio. Een voorbeeld hiervan is het toevoegen van ggz expertise aan wijk- en netwerkteams en de inzet van ervaringsdeskundigheid hierbij. Het blijkt dat, ondanks dat de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigheid bij de ondersteuning van psychisch kwetsbare mensen evident is, dit nog niet altijd vanzelfsprekend gebeurt. Soms is er sprake van koudwatervrees van professionals om ervaringsdeskundigen in de reguliere zorg in te zetten. Op andere momenten is de meerwaarde overduidelijk en zijn organisatorische voorwaarden niet of onvoldoende aanwezig. Vraagstukken die expliciet in het borgingstraject aandacht vragen.

Een belangrijk onderdeel van het project Inbedding is de klankbordgroep voor en door ervaringsdeskundigen. Om de Klankbordgroep te ondersteunen bij haar positionering en profilering is met behulp van een Voucher

Vliegende Brigade (Zonmw) een leer- en innoveertraject gestart. Tijdens deze bijeenkomsten hebben we deze handreiking ontwikkeld. Hiermee kunnen ervaringsdeskundigen zich positioneren en profileren tot volwaardige samenwerkingspartner van de professionals en andere samenwerkingspartners in de wijk. Naast het ontwikkelen van deze handreiking heeft de klankbordgroep ook een adviestaak in de regio, bijvoorbeeld als het gaat om advies over nieuwe of bestaande initiatieven voor mensen met een psychische kwetsbaarheid en hoe deze ingericht zouden moeten worden.

Bijlage 2

Ervaring, ervaringskennis en (familie)ervaringsdeskundigheid

Het begrip ‘ervaringsdeskundigheid’ heeft een vaste plaats ingenomen in de hulpverlening, welzijn en (GGZ)zorg. De opmars van ervaringsdeskundigheid en inzet van ervaringsdeskundigen in allerlei zorg en welzijn praktijken (HvA, 2013; Movisie, 2018) wordt ook zichtbaar in de Vereniging van Ervaringsdeskundigen en verschillende leerroutes en opleidingen. We zetten de basisbegrippen op een rij.

Ervaring

Ieder mens doet in het leven ervaringen op. Ervaringen die je zelf op doet (binnenwereld) en samen met anderen (buitenwereld). ‘Ervaring is direct en onbemiddeld een confrontatie met de werkelijkheid van jezelf of met de werkelijkheid om je heen’ en geeft een persoonlijke betekenis aan iemands ervaring (HvA, 2013; p.39). Levens-, cliënt-, familie- en werkervaringen dragen bij aan de ontwikkeling, beleving van een eigen perspectief op het leven. Het delen van ervaringen, gevoelens en gedachten wordt ‘zelfonthulling’ genoemd. Je maakt iets over jezelf bekend wat eerst verborgen was. Het is een krachtig middel bij het ervaringsdeskundig aansluiten en afstemmen op de ander.

Het gebruikmaken van ervaringskennis ‘onthult’ het unieke van elk mens. Ervaringskennis gebruiken is tegelijkertijd een praktisch antwoord op specifieke behoeften van de ander en biedt ook gevoeligheid voor de gewone dingen die er in het leven toe doen.

Ervaringskennis

Ervaringen uiteten zich als ervaringskennis. Door ondervinding, waarnemen en leren aan ervaringen ontwikkelt elk mens een beeld van zichzelf, hoe te handelen in het sociale verkeer. We spreken dan van

individuele ervaringskennis. Het is een aparte kennisbron naast wetenschappelijke en professionele kennis. Alie Weerman verwoordt het bijzondere op deze manier: persoonlijke ervaringen met ernstig lijden, geweld, onrecht en onmacht vormen een bijzondere en waardevolle kennisbron, gelijkwaardig aan professionele kennis'. (A. Weerman, In: Movisie, 2018)

Naast cliënt-ervaringskennis wordt het belang van familie-ervaringskennis steeds meer onderkend. De stem van en de aandacht voor familie gaat steeds meer doorklinken in de zorg; mede door de ontwikkelingen rondom Wet Verplichte GGZ (H. van Eeken, 2019).

Ervaringsdeskundigheid

We spreken van ervaringsdeskundigheid als iemand in staat is te reflecteren op de eigen ervaringen, de eigen ervaring te verbinden met die van anderen, de opgesloten ervaringskennis van anderen te ontsluiten en te openen, nieuwe, vrije ruimte van denken over zichzelf en de situatie te creëren, en om zich te richten op de waarden empowerment, solidariteit, gelijkwaardigheid en inclusie.

Ervaringsdeskundigheid wordt omschreven als het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel. De kennis die door reflectie op de eigen ervaringen en ervaringen van deelgenoten is vergaard, aangevuld met kennis uit andere bronnen, wordt op een professionele manier ingezet ten behoeve van anderen.

Ervaringsdeskundigheid wordt omschreven als het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel.

De kennis die door reflectie op de eigen ervaringen en ervaringen van deelgenoten is vergaard, aangevuld met kennis uit andere bronnen, wordt op een professionele manier ingezet ten behoeve van anderen.

Het gaandeweg creëren van de handreiking was voor mij weer een eye opener van met hoeveel plezier en overgave ik al twaalf jaar mijn werk als ervaringsdeskundige doe. Vanuit mijn eigen ervaringen kwetsbare burgers een opstapje geven naar een leefbaar leven schenkt mij nog steeds veel voldoening en de reacties van de burgers benadrukt weer het belang van de inzet van ervaringskennis.

Dank dat ik mee mocht schrijven aan deze handreiking.

Anika van der Velde

De inzet van ervaringsdeskundigheid in het sociale domein m.b.t. geestelijke gezondheid problematieken is de afgelopen jaren toegenomen en zal ook blijven toenemen. Een mooie, waardevolle en belangrijke ontwikkeling! De waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen/ervaringskennis wordt steeds meer gezien, aan de andere kant is er soms nog veel onduidelijkheid. Deze handreiking komt dan ook op een goed moment wat mij betreft!

In de afgelopen maanden heb ook ik een bijdrage mogen leveren aan deze handreiking. Het was een periode waarin ik nogmaals bevestigd heb gekregen hoe belangrijk het is om vanuit verschillende disciplines samen te werken met ervaringsdeskundigen. Samenwerken en verbinden zijn voor mij altijd de grote rode draad in elke ontmoeting, daarmee komen we gezamenlijk een stap verder.

Ik zet inmiddels al heel wat jaren mijn eigen ervaringen in en zie hoeveel het brengt. Niet alleen voor de (kwetsbare) burger, ook voor diverse instanties en (maatschappelijke) hulpverleners. De samenwerking die ontstaat is van groot belang om mensen weer op weg te helpen.

Ik ben trots en dankbaar dat ik mee mocht schrijven en wij met elkaar deze waardevolle handreiking samen hebben kunnen stellen.

Sharon Mantjes

