



### Artikel Reflectief Samen Werken

*Dit is hoofdstuk 2 van de artikelenbundel methodisch werken aan verbindingen bij psychische problematiek; op zoek naar een match.*

---

### Reflectief Samen Werken als basis voor (langdurige) begeleiding

Jessy Berkvens en Bauke Koekkoek

#### Praktijkvraag

Al lange tijd weten we dat de samenwerkingsrelatie tussen cliënt en hulpverlener, ook wel genoemd '(werk)alliantie' of 'therapeutische relatie', belangrijk is en een groot deel van het herstel van de cliënt bepaalt<sup>1</sup>. Hoe dit precies in elkaar zit weten we, ondanks het nodige onderzoek, helaas nog niet. Inzet van dezelfde interventies en methoden door verschillende hulpverleners leidt tot verschillende resultaten: zowel succes als een moeizaam contact met mogelijk uitval. Vaak wordt een moeizaam contact of uitval gewijd aan een ontbrekende 'klik', maar wat er zich werkelijk tussen hulpverlener en cliënt afspeelt is niet helder. De wijze waarop iemand met een ander omgaat is blijkbaar een minstens zo bepalende factor als de methode of interventie die een hulpverlener inzet<sup>2</sup>.

De factoren die een succesvolle samenwerkingsrelatie of 'klik' bepalen bevinden zich op verschillende niveaus: op dat van de cliënt, van de hulpverlener, van hun onderlinge interactie maar ook in de context van hun contact. We geven enkele voorbeelden. De cliënt die veel negatieve ervaringen heeft met het vertrouwen van mensen is vaak terughoudend in het aangaan van een band met een hulpverlener. Die hulpverlener kan zelf juist erg doelgericht en snel zijn, en ook op die manier te werk gaan. Wanneer cliënt en hulpverlener onvoldoende aandacht hebben voor deze verschillende ideeën of verwachtingen over de samenwerking, dan ontstaat er niet zomaar een 'klik'. Ook is de context waarin cliënt en hulpverlener contact met elkaar hebben van invloed: is er ruimte om een contact te laten 'groeien', is het mogelijk om – zonder ingewikkelde procedures – een andere hulpverlener in te zetten als één van beiden vindt dat het niet klikt, of is er in een team juist nauwelijks aandacht voor deze match? Niet alle bovengenoemde factoren zijn (makkelijk) beïnvloedbaar door de hulpverlener zelf. Diens eigen houding en de interactie echter wel, net als de context in zekere mate.

Bestaande sociaal agogische en behandelmethodieken bieden vooral veel structuur en houvast die het begeleidingstraject doelgericht inrichten. Maar methodisch en doelgericht werken zonder reflectief te kijken naar de relatie, leidt juist tot een geringe kans op een effectieve samenwerking. Anderzijds wordt de focus op 'een goed contact' soms als hét werkzame bestandsdeel van het hulpverleningsproces gezien, waardoor de hulpverlener met de cliënt vooral investeert in het opbouwen en onderhouden van een vertrouwensrelatie. In deze situaties mist het begeleidingstraject doelen en acties. Het risico van doelloos

met elkaar in gesprek zijn ligt op de loer. Er ligt daarom een uitdaging voor hulpverleners om én te werken aan een constructieve werkrelatie, maar tegelijkertijd óók methodisch en gestructureerd te werken naar doelen. Deze twee fundamentele competenties, en balans daarin, zijn cruciaal om methodisch samen te werken.

De Praktijkkwestie is dus dat de werkrelatie voor een groot deel bepaalt of het begeleidingstraject slaagt, terwijl hulpverleners vaak onvoldoende weten hoe ze de werkrelatie positief kunnen beïnvloeden en daardoor de samenwerking methodisch kunnen inrichten. De kans op een geslaagd begeleidingstraject wordt hiermee verkleind. Een moeizame samenwerking belemmert namelijk het herstelproces van de cliënt. Zou daarmee de hulpverlener dan eigenlijk de belemmerende factor voor het herstelproces zijn?

### **Casus - start**

Dhr. Boom is een alleenstaande man van 58 jaar. Ilse begeleidt dhr. Boom sinds drie maanden. Zij werkt voor een organisatie voor die beschermd wonen biedt, door middel van begeleiding aan mensen met psychische problemen in het toewerken naar herstel op levensgebieden zoals wonen, werk en sociaal welbevinden. Meneer Boom komt bijna niet buiten, hij vindt het lastig om onder de mensen te zijn dus zit hij liever voor de tv en achter de computer. Hij gaat ook niet graag naar de supermarkt waardoor hij bijna nooit eten in huis heeft. Hij bestelt vaak eten dat bezorgd wordt. Dhr. Boom hecht geen waarde aan uiterlijke verzorging, douchen vindt hij niet prettig en doet hij zelden. Zijn wasmachine is kapot en hij heeft geen geld voor een reparatie (dat gaat allemaal op aan eten). De lege pizzadozen stapelen zich op en inmiddels lopen er ook muizen rond in huis. Dhr. Boom zegt geen familie, vrienden of bekenden te hebben waar hij nog contact mee heeft. Hij mist het contact met zijn dochter maar de band herstellen lijkt geen goed idee. Zijn dochter heeft hem namelijk al een aantal keren bestolen of op andere wijze misbruik van hem gemaakt. Ilse heeft grote moeite om met Dhr. Boom in contact te komen en te blijven. Hij doet de deur meestal niet open, vaak ligt hij nog in bed. Telefonisch is hij moeilijk te bereiken. De keren dat er contact is, hebben Ilse en hij een vriendelijke omgang met elkaar. Ze praten dan over allerlei zaken zoals tv-programma's en het weer, dat vindt dhr. Boom wel prettig. Ilse probeert wel eens iets te zeggen over het huishouden en zijn uiterlijke verzorging, maar daar heeft hij geen boodschap aan. Hij brengt het gesprek dan snel op voor hem veilige gespreksthemas. Dhr. Boom geeft aan dat hij de bezoeken van Ilse wel fijn vindt, dan heeft hij even iemand om tegen te praten.

Ilse maakt zich zorgen om de situatie en weet niet hoe ze hiermee om moet gaan. Ze is bang dat ze het summiere contact dat er nu is op het spel zet wanneer ze de, in haar beleving, schrijnende situatie ter discussie stelt. Ze maakt zich zorgen over de steeds ongezondere leefomgeving van Dhr. Boom en de wijze waarop hij zich isoleert van anderen. Soms krijgt ze hem wel in actie door samen wat huishoudelijke taken uit te voeren. Er gebeurt dan in ieder geval iets.

### **Beschikbare kennis over deze praktijkkwestie**

Uit de inleiding en bovenstaande casus blijkt al wel dat het heel eenvoudig klinkt om een goede werkrelatie te krijgen en aan doelen te werken, maar dat die twee in de praktijk niet altijd makkelijk samen gaan. Frustraties, onbegrip en uiteindelijk vastlopende contacten liggen dan op de loer bij zowel client als hulpverlener. Om dat te voorkomen stellen we hier

Reflectief Samen Werken (RSW) voor. RSW is een doorontwikkelde en tegelijkertijd vereenvoudigde versie van Interpersoonlijke Sociaal Psychiatrische Begeleiding, afgekort ISPB3 (zie ook hoofdstuk 3): een begeleidingsmethode specifiek bedoeld voor ‘moeilijke’ interacties. Na een aantal implementatietrajecten van ISPB en vele trainingen bleek dat de kern hiervan voor meer dan alleen ‘moeilijke’ interacties bruikbaar is. Deze kern is daarom in RSW verder uitgewerkt. Als onderlegger voor methodisch samenwerken kent RSW drie generieke elementen, namelijk: bouwstenen voor een gesprek, bouwstenen voor het faseren van het begeleidingstraject en bouwstenen voor (meta)communicatie.

### **Basishouding**

Voor gebruik van de bouwstenen van RSW is voorwaarde dat de hulpverlener een basishouding heeft van ‘niet-wetend’ zijn en willen leren van de ander(en). Alleen zo kan een hulpverlener op een onderzoekende manier onderwerpen bespreken, zonder oordeel. Het vraagt openheid naar die ander te luisteren, te kijken en samen te analyseren. De hulpverlener is dan in staat om te leren van die ander, ook wel genoemd ‘learning from one step behind’<sup>4</sup>. Deze basishouding is alleen mogelijk als er sprake is van besef, zelfreflectie en lef bij de hulpverlener. Met besef bedoelen we het vermogen om te ontdekken wat het eigen aandeel is in een interactie. Met zelfreflectie bedoelen we het kunnen analyseren welke eigen (voor)oordelen en (pijnlijke) gevoelens van invloed zijn op de werkrelatie. Met lef bedoelen we het aandurven om de werkrelatie ter sprake te brengen en daarin ook kwetsbaar durven zijn. Effectief methodisch samenwerken lukt alleen wanneer een hulpverlener besef, zelfreflectie en lef inzet in het begeleidingstraject.

Deze basishouding geldt niet alleen voor de samenwerking met de cliënt, maar ook voor de samenwerking met naasten. In het contact met naasten kunnen eigen (voor)oordelen en (pijnlijke) gevoelens vaak onbewust leiden (ook) tot een ineffectieve samenwerking of een situatie waarbij effectieve samenwerking uitblijft. Dit terwijl de sociale context van een cliënt, en nauw betrokken personen (of het gemis daaraan) in het leven van een client juist van grote invloed kan zijn<sup>5</sup>. Hieronder bespreken we stapsgewijs de drie typen ‘bouwstenen’.

## **Toegepaste kennis**

### **Bouwstenen voor een gesprek**

RSW biedt een methodische opbouw van een gesprek met cliënt en naasten. Deze bouwstenen helpen om een gesprek op een voorspelbare manier vorm te geven, waardoor er meer aandacht kan zijn voor de inhoud. De regie voor het gebruik van de bouwstenen ligt aanvankelijk bij de hulpverlener, maar verschuift zo veel en snel mogelijk naar de cliënt, hulpverlener en (indien fysiek aanwezig) naasten samen. Belangrijke gespreksonderwerpen komen cyclisch terug in gesprekken waardoor korte termijn (gespreksonderwerpen van vandaag) verbonden wordt aan langere termijn (doelen of wensen voor toekomst).

Aan het begin van het gesprek wordt door de hulpverlener gevraagd welke onderwerpen belangrijk zijn om te bespreken. De traditionele ‘hoe gaat het?’-vraag wordt niet gesteld omdat die kader geeft aan het gesprek (maar wel veel vrijheid aan de cliënt). Het hier-en-nu kan gaan overheersen waardoor er te weinig aandacht is voor de lange termijn doelen. De bouwstenen voor het gesprek helpen met het bouwen aan een doelgerichte samenwerking zodat ook ‘letterlijk’ binnen gesprekken ruimte ontstaat voor reflectie op de werkrelatie.

Hieronder beschrijven we de bouwstenen voor een gesprek met een aantal voorbeeldvragen:

## Bouwstenen

### Terugblik

Gesprekspartners blikken terug op vorige gesprek & op (langer) lopende gespreksonderwerpen/thema's.

- > “Welke onderwerpen van de vorige keer of lopende thema's wil je terug laten komen in dit gesprek?”

### Inventarisatie

Gesprekspartners inventariseren en formuleren de gespreksonderwerpen voor vandaag. Iedere gesprekspartner voegt zijn of haar eigen thema's toe aan de agenda.

- > “Wat is belangrijk om het vandaag over te hebben?”

### Prioritering

De gespreksonderwerpen worden met elkaar geprioriteerd. Gesprekspartners onderhandelen over de prioritering en hebben aandacht voor de tijd.

- > “Wat doen we eerst? En hoeveel tijd hebben we daarvoor/voor dit gesprek?”

### Bespreking

De gespreksonderwerpen worden inhoudelijk besproken. Tijdens dit onderdeel van het gesprek staat zowel de inhoud als de sociale context centraal.

- > “Welke anderen zijn, of voelen zich hierbij betrokken?”

### Evaluatie van gesprek en band

Het gesprek wordt geëvalueerd. Tijdens deze evaluatie is er ook aandacht voor de band met elkaar en hoe de interactie tussen elkaar verloopt.

- > “In welke mate hebben we alles besproken?”
- > “In welke mate waren we op elkaar afgestemd?”

## Vooruitblik

Gesprekspartners blikken vooruit.

- > “Wat onthouden we voor de volgende keer?”
- > “Wie nemen er de volgende keer deel aan het gesprek?”

(bewerking en uitbreiding van eerdere tabel<sup>3)</sup>)

## Bouwstenen voor het faseren van het begeleidingstraject

Naast de bouwstenen voor het gesprek zijn er ook bouwstenen die de fases in het traject weer geven. De gesprekspartners leren verschillende fases te herkennen en ernaar te handelen. Deze fases zijn: de contactfase, ambitiefase en werkfase.

Tijdens de contactfase zoeken gesprekspartners samen naar overeenstemming over de persoonlijke band en de manier waarop zij met elkaar omgaan. In de contactfase:

1. vindt afstemming plaats over hoe de samenwerking vormgegeven wordt;
2. worden kaders vastgesteld over omgang met elkaar in praktische zin: hoe vaak spreken we elkaar? Wat doen we als een afspraak niet door kan gaan? Maar ook in persoonlijke zin: wat vinden we belangrijk in dit contact?
3. wordt de mate van ‘klik’ herhaaldelijk besproken en is er overeenstemming over de ‘wil’ om met elkaar samen te werken. Hiermee wordt zoveel mogelijk ruimte gecreëerd om open en eerlijk te zijn tegen elkaar en deze ruimte ook te ervaren in het contact;
4. wordt het sociaal netwerk in kaart gebracht met een ecogram (of vergelijkbare methode)<sup>6</sup> en wordt inzichtelijk welke anderen betrokken zijn binnen welke context en hoe belangrijk of steunend dit contact is. Wanneer er voor gesprekspartners voldoende afstemming is op de bovenstaande onderdelen ontstaat er ruimte voor de ambitiefase.

In de ambitiefase wordt duidelijk of er bij de verschillende thema's sprake is van een behoefte (gevoel van, soms onbewust verlangen dat vaak niet concreet of vervangbaar is), een vraag (een thema waar direct iets mee moet gebeuren of antwoord op moet komen) of een wens (iets om naar uit te kijken/iets wat hopelijk ooit gebeurt). Tijdens deze fase reflecteren client en hulpverlener samen op het verschil tussen deze drie dingen. De hulpverlener vraagt door op de thema's, op hoe sterk de ambitie in het realiseren van de behoeften, vragen en wensen. Het gaat dus om de ambitie om daadwerkelijk dingen te realiseren en hoe dat in kleine stappen te doen. Omdat een behoefte vaak een onbewust gevoel is, bestaat het risico dat een hulpverlener zelf in de behoefte gaat voorzien zonder dit te beseffen. Behoeften zijn soms te vertalen in doelen zoals bij behoefte aan veiligheid, dan kan een vertrouwd vangnet een concrete doel zijn. Vragen kunnen vaak via een tussenstap worden vertaald in doelen. Wensen kunnen vaak met kleine stappen worden vertaald in doelen.

Vervolgens wordt concreet overeenstemming gezocht naar waar gesprekspartners naartoe werken. In de ambitiefase:

1. worden haalbare doelen opgesteld<sup>3</sup>;
2. worden acties opgesteld die nodig zijn om het doel te behalen;
3. worden afspraken gemaakt over de samenwerking met elkaar en anderen in het behalen van de doelen;
4. wordt duidelijk geformuleerd wanneer de acties behaald zijn.

Tot slot wordt er door de gesprekspartners in de werkfase overeenstemming gezocht met elkaar over de taak, dus zij:

1. stemmen samen af hoe en wanneer taken uitgevoerd worden;
2. kennen hun rol en taak en zijn in staat om deze te vervullen;
3. evalueren regelmatig over de acties en doelen en stellen die indien nodig in overleg bij.

### **Bouwstenen voor (meta)communicatie**

Naast deze praktische methodische handvatten is er ook ruimte nodig voor afstemming op elkaar om werkelijke samenwerking te kunnen ontwikkelen<sup>7</sup>. Om dat te kunnen doen moeten de gesprekspartners zich bewust raken van de manier waarop zij met elkaar interacteren. Wanneer het gesprek vooral gericht is op inhoud en dus het betrekkningsniveau niet of onvoldoende bespreekbaar is, gaat energie verloren aan afstemmen op elkaar en het proberen te begrijpen van elkaar. Gesprekspartners werken hard en lopen wellicht op hun tenen, maar komen niet verder in het begeleidingstraject. Het opbouwen en in stand houden van een werkrelatie vraagt daarom om een zekere mate van directheid van de hulpverlener, door bespreekbaar te maken wat de hulpverlener en wellicht ook die ander, bezig houdt tijdens het contact. Vaak is dat de onderlinge relatie. Wanneer directheid in het contact vermeden wordt door de hulpverlener lopen gesprekspartners het risico op schijn-samenwerking. Er lijkt dan sprake te zijn van een goede afstemming terwijl echt contact uit de weg wordt gegaan<sup>8</sup>.

Metacommunicatie is een manier om direct te kunnen zijn naar elkaar. Metacommunicatie betekent dat gesprekspartners naar elkaar uitspreken wat een inhoudelijke boodschap te weegbrengt. Wat iemand inhoudelijk zegt betekent iets op betrekkningsniveau, oftewel 'hoe' de boodschap gebracht wordt en overkomt. Vaak is het betrekkningsniveau te herkennen aan intonatie of aan non-verbale signalen. Uit de boodschap blijkt hoe de gesprekspartners tegenover elkaar staan en wat ze van elkaar vinden. Wat er tegen elkaar wordt gezegd heeft vaak als doel om invloed op de ander uit te oefenen. Deels is dit openlijke informatie, maar deels is dit ook impliciete/verborgen informatie. Er is pas sprake van begrip als een boodschap in grote lijnen op dezelfde manier wordt ontvangen als die is verzonden. Immers, veel misverstanden in interactie met elkaar blijven onopgemerkt en onuitgesproken<sup>7</sup>. Bijvoorbeeld wanneer de cliënt de indruk heeft dat de hulpverlener niet goed luistert en daarom steeds in herhaling valt, wat bij de hulpverlener tot ergernis leidt. De ergernis wordt niet uitgesproken waardoor de cliënt en hulpverlener steeds minder met elkaar verbonden (willen) zijn.

De hulpverlener kan invloed uitoefenen op het contact door adequaat te reageren op (mogelijke) misverstanden: namelijk door het benoemen van discrepanties tussen wat er gezegd wordt en wat er aan de hand is of lijkt te zijn. Om te kunnen metacommuniceren is het

nodig dat de hulpverlener dus opmerkt ‘hoe’ iets gezegd wordt. De discrepanties tussen wat gezegd wordt en wat er mogelijk bedoeld of gesignaleerd wordt, kan besproken worden op in ieder geval drie manieren:

- **Voelen**

De hulpverlener bespreekt het gevoel dat hij of zij krijgt door hoe die ander iets zegt of doet. De hulpverlener verwoordt zijn of haar eigen gevoelens. Dit gevoel zegt vaak iets over die ander, maar ook over de hulpverlener zelf. Een voorbeeld hiervan: “Ik merk dat ik het lastig vind om begrip voor dit verhaal op te brengen, vooral omdat ik de indruk krijg dat je mij niet alles vertelt. Klopt dat?”

- **Verkennen**

De hulpverlener denkt een incongruente boodschap te signaleren of merkt non-verbale signalen op, en bespreekt deze waarneming. Een voorbeeld hiervan is: “Ik zie dat je steeds wegstapt, vind je het misschien niet zo belangrijk om hierover te praten?”

- **Verbinden**

De hulpverlener bespreekt wat er gebeurt in de onderlinge interactie en verbindt dit aan situaties met anderen (indirecte reflectie). Een voorbeeld van een indirecte reflectie: “Het valt me op dat je in de verdediging schiet als ik dit zeg, hoe gaat dit wanneer je in gesprek bent met je vriend?” Of de hulpverlener bespreekt wat er opvalt in de interactie tussen gesprekspartners, zoals moeder en zoon tijdens een gesprek (directe reflectie). Een voorbeeld van een directe reflectie: “Ik zie dat je iets positiefs probeert te zeggen, maar dat je meteen daarna ook kritiek uit naar hem. Jullie krijgen vervolgens ruzie omdat hij alleen reageert op het kritiekpunt en niet meer op het positieve deel van de feedback.”

Bij voorkeur spreken gesprekspartners dit op het moment zelf uit, maar als die reflectie nog onvoldoende ter plekke plaatsvindt kunnen ze er ook op terugkomen in een volgend gesprek. De hulpverlener kan na afloop van een gesprek reflecteren op de samenwerking en zich dan realiseren dat de afstemming niet optimaal verliep. De hulpverlener reageerde bijvoorbeeld erg bot op de cliënt die wederom schulden had gemaakt. De hulpverlener heeft dan voldoende lef nodig om te ontdekken wat hem/haar daadwerkelijk frustrereert en dat vervolgens ook in een gesprek uit te spreken. Bijvoorbeeld in deze situatie dat de hulpverlener blijkbaar te snel resultaat wil zien in de werkfase, terwijl de cliënt onvoldoende eigen motivatie voelt om de schulden echt aan te pakken.

### **Casus- vervolg**

Hoe RSW er in de praktijk uit kan zien wordt uitgewerkt in de casus. De casus begint met reflectie op de basishouding, zoals die van de hulpverlener verwacht wordt. Daarna volgt er interactie tussen de hulpverlener en cliënt, waarbij de bouwstenen in omgekeerde volgorde doorlopen. Hoewel niet helemaal volgens hiervoor beschreven, was het in deze situatie nodig om eerst afstemming tussen hulpverlener en cliënt te bereiken, zodat de bouwstenen daadwerkelijk ondersteunend kunnen zijn in het begeleidingstraject.

## Basishouding

Ilse heeft overleg gehad met haar collega over de situatie van dhr. Boom. De zorgen van Ilse over zijn leefsituatie waren aanleiding om te reflecteren op haar gevoel. Ilse realiseert zich tijdens dit gesprek dat ze bang is om dhr. Boom te confronteren. Door het hierover te hebben met haar collega ontdekt ze wat die angst is: ze communiceert graag op een vriendschappelijke wijze omdat ze bang is om niet aardig gevonden te worden. Ze onderzoekt waar de moeite met confrontatie zich in uit en ontdekt dat ze juist bij mensen die een beroep doen op een vriendschappelijke/maatjesachtige omgang, geneigd is om 'gezellig' te doen. Hierdoor wordt het lastig om open te zijn over zorgen die ze heeft over de situatie. Ze lijkt daarmee de, in haar ogen problematische, situatie in stand te houden. Met dit zojuist verworven inzicht gaat Ilse weer naar een afspraak met dhr. Boom.

### Bouwstenen voor (meta)communicatie

Dhr. Boom verwelkomt Ilse. Ze gaat op de bank zitten en krijg een kopje koffie aangeboden. Hij begint te praten over een programma op tv van gisteravond. Ze hebben even een geanimeerd gesprek over dat programma omdat Ilse het toevallig ook had gezien. Vervolgens zegt Ilse: "De afgelopen tijd hebben we vooral gesproken over tv-programma's. Soms deden we dit tijdens de afwas of een andere huishoudelijke taak. Soms had je daar geen zin in en bleven we zitten op de bank. Als ik eerlijk ben dan voel ik dat ik op eieren loop."

Dhr. Boom vraagt: "Hoezo dan, we hebben toch altijd wel leuke gesprekken?"

Ilse: "Dat is ook het punt, ik ben bang dat je de deur niet meer open doet voor mij als ik ga bespreken hoeveel zorgen ik me maak over je leefsituatie."

Dhr. Boom staat op en gaat buiten een sigaretje roken. Ilse blijft zitten en wacht tot hij terug is.

Dhr. Boom zegt: "Je hoeft je geen zorgen te maken."

Ilse zegt: "Wat me nu opvalt is dat je wegloopt terwijl ik iets zeg dat belangrijk is, althans voor mij. Dit is lastig voor me en precies de reden waarom ik bang ben om iets te zeggen dat confronterend kan zijn en daarmee het contact met je te verliezen."

Dhr. Boom kijkt Ilse aan en fronst. "Tja, zo ben ik nou eenmaal. Dat zei mijn ex-vrouw ook altijd. Ik heb dat gewoon nodig. Ik moet even weglopen en nadenken. Maar ik kom weer terug toch?"

Ilse: "Je bent inderdaad terug en dat kon ik niet goed inschatten toen je opstond. Voor mij is het onduidelijk wat je gaat doen en wat je nodig hebt, speelde dat ook bij je ex-vrouw?"

Dhr. Boom: "Ja dat was wel zo. En dan werd ze een potje giftig op mij. Ik probeerde dat altijd uit de weg te gaan. Als jij zo gaat beginnen, ja dan wil ik ook weg."

Ilse: "Oké, dat is voor mij belangrijke informatie. Meestal begrijp ik niet hoe het voor je werkt, daardoor ga ik zelf de confrontatie uit de weg door het niet te vragen. Wat maken we het onszelf moeilijk hè? "

Dhr. Boom lacht: "Ja inderdaad, je lijkt wel op mijn ex-vrouw."(gelach)

Ilse: "Dit gesprek helpt wel om elkaar beter te begrijpen. Hoe is het voor je om dit zo met mij te bespreken?"

Dhr. Boom: "Eigenlijk wel goed, ik sta er nooit zo bij stil hoe ik overkom of zo. Ik vind het ook lastig want ik zie bijna niemand. En ik ben blij om even met jou te kunnen praten. Dat is eigenlijk genoeg."

Ilse: "Wat zie je dan als doel dat ik hier kom?"

Dhr. Boom: "Ja dat dus. Dat mis ik toch wel. Deed ik vroeger altijd met mijn dochter. Mijn dochter zou zich wel zorgen maken als ze mij zo zou zien zitten, tussen de pizzadozen."



## **Bouwstenen voor een gesprek**

Ilse en dhr. Boom spreken af dat ze meer gaan uitspreken naar elkaar. Ook gaan ze de gesprekken anders indelen. Ze hebben afgesproken dat dhr. Boom als voorbereiding op een afspraak een aantal punten opschrijft waar hij het over wil hebben en wat hij wil gaan 'doen'. Ilse doet hetzelfde. Ze bespreken nu ook wekelijks hoe ze de samenwerking ervaren. Tijdens een afspraak maken ze samen een planning voor dat uur. Ze gebruiken de bouwstenen van de gespreksagenda om de afspraken vorm te geven.

## **Bouwstenen voor het faseren van het begeleidingstraject**

Ilse en dhr. Boom hebben samen twee prioriteiten gesteld, het huishouden op orde krijgen en sociale contacten opdoen. Ze beginnen met het maken van een planning voor het huishouden en onderzoeken samen hoe het netwerk eruitziet om vervolgens te onderzoeken of er naasten zijn die zich ook betrokken voelen. Ook hebben ze gesprekken over het verloren contact met zijn dochter. Ze ontdekken verder dat ze op een vriendschappelijke basis met elkaar omgaan, wat de behoefte van dhr. Boom raakt vanuit een gevoel van eenzaamheid. In plaats van dat Ilse de behoefte onbewust opvult, maken ze de behoefte onderwerp van gesprek.

## **Conclusie**

Een hulpverlener kan in gesprek zijn met diens gesprekspartner(s) op een wijze die ondersteunend is in het aangaan van een effectieve werkrelatie én tevens methodisch van aard is. Het artikel biedt praktische handvatten die door mbo en/of hbo opgeleide hulpverleners in de praktijk gebracht kunnen worden, zonder dat daar per definitie een (systeem) therapeutische opleiding voor nodig is. In de kern vraagt RSW van hulpverleners om het besef dat samenwerken met een cliënt en naasten geen onbewust (on)bekwame activiteit is. Bewust bekwaam methodisch samenwerken is enkel mogelijk wanneer er vanuit bewustzijn, zelfreflectie en lef geïnteracteerd wordt met de ander. In interactie vraagt dit van de hulpverlener een basishouding van niet-wetend zijn en willen leren van een ander, want een hulpverlener mag immers nooit een belemmerende factor voor het herstelproces van de cliënt zijn en zou zichzelf deze vraag geregeld en consequent mogen stellen.

## **Literatuur**

1. Flückiger, C., Del Re, A. C., Wampold, B. E., & Horvath, A. O. (2018). The alliance in adult psychotherapy: A meta-analytic synthesis. *Psychotherapy*, 55(4), 316-340.
2. Thomas, S.L. (2006). The Contributing Factors of Change in a Therapeutic Process. *Contemp Fam Ther*. 28, 201–210.
3. Koekkoek, B. (2011). *Praktijkboek sociaalpsychiatrische begeleiding; Methodisch werken met ernstige en langdurige problematiek*. Houten: BSL.\*
4. De Shazer, S. & Dolan, Y. (2008). *Praktijkboek oplossingsgerichte therapie in de praktijk*. Amsterdam: Hogrefe Uitgevers.
5. Klaassen, H.W. (2014). *Bondgenoten; hoe familieleden en hulpverleners in de psychiatrie kunnen samenwerken*. Amsterdam: Boom uitgeverij.
6. Kruijswijk, W., Peters, A., Elferink, J., Scholten, C., & Bruijn, I., de. (2013). *Mantelzorgers en vrijwilligers in beeld*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
7. Schulz von Thun, F. (2010). *Hoe bedoelt u? Een psychologische analyse van menselijke communicatie*. (3e druk). Groningen/Houten: Noordhoff uitgeverij.\*
8. Colijn, S., Snijders, J.A., & Trijsburg, R.W. (2003). *Leerboek integratieve psychotherapie*. Utrecht: De Tijdstroom.

\* = aangeraden literatuur over dit onderwerp