

The background features a series of concentric circles centered on the page. The top half of the image is a golden-yellow color, and the bottom half is a reddish-orange color. The text is overlaid on these colors.

de INCLUZIO SOCIALE BASIS WIE-FOCUS

INCLUZIO
SOCIALE
BASIS.





WIE-FOCUS

**een mindset
en een werkwijze**

**WIE staat voor Wederkerigheid,
Informeel Netwerk
en Eigen kracht, eigenaarschap.
Focus staat voor 'ergens op gericht zijn'.**

Inleiding

Je hebt een document voor je dat je van alles gaat vertellen over de **WIE-FOCUS**.

Het gaat over hoe het past in de visie en missie van Inluzio, over het ontstaan van de **WIE-FOCUS**, over wat het inhoudt, hoe je er mee kan werken, wat het effect daarvan is en wat het van jou als medewerker vraagt.

Het is geschreven door Elselien de Wolf in opdracht van Inluzio Sociale Basis.

Het ontstaan van de WIE-focus

De overheid maakt gemeentes vanaf 2015 verantwoordelijk voor het beheer en de besteding van de zorg-, welzijn- en jeugdbudgetten. Het is het begin van de transformatie in het sociale domein.

Redenen voor deze transformatie zijn enerzijds de voortdurend toenemende kosten voor zorg, welzijn en jeugd, die bij voortzetting van deze trend in de toekomst onbetaalbaar zullen zijn. Anderzijds een kwaliteitsverbetering, met minder budget kwalitatief betere zorg en begeleiding leveren. Gemeentes en medewerkers in zorg-, jeugd- en welzijnsorganisaties staan vanaf dat moment voor grote uitdagingen. Nederland verandert van een 'hulpverlenersland' naar een land waarin alles is gericht op de 'eigen kracht' van de bewoner en de ontwikkeling van een participatiesamenleving. Van medewerkers vraagt het een verandering van hun professionele werkwijze, nl. van specialist naar generalist of het integraal samenwerken in een team van specialisten. De begeleiding verandert van hulpverlenen en een probleem oplossen voor de bewoner naar het ondersteunen van de bewoner bij het vinden van eigen oplossingen voor problemen.

Het vraagt een andere basishouding en een andere blik op de begeleiding van bewoners.

En hoe doe je dat als team van generalisten, hoe werk je integraal samen, wat is je focus?

Om medewerkers in staat te stellen zich deze verandering eigen te maken heeft Han Paulides, in zijn rol als directeur van wmo radar Rotterdam, in 2012 de WIE-focus bedacht. In 2013 zijn de teams bij wmo radar met de WIE-focus als mindset en werkwijze aan de slag gegaan. Sindsdien is de WIE-focus doorontwikkeld en is het in buurt- en wijkteams van Incluzio de basis van het leer- en ontwikkeltraject voor de medewerkers.

Medewerkers in het sociale domein hebben ondertussen veel ervaring opgedaan met het werken op basis van eigen kracht, het betrekken van het informele netwerk en soms ook met wederkerigheid. Het lijkt 'gesneden koek'. In de praktijk blijkt uit onze ervaring dat het toch vaak wat ingewikkelder ligt. Het document dat je nu gaat lezen is bedoeld om je wegwijs te maken in de WIE-focus!

Visie en Missie van Incluzio en de WIE-focus

De WIE-focus is ingebed in de visie en missie van Incluzio. Je leest in het kort wat de visie en missie inhoudt.

Visie van Incluzio

Wij staan voor een samenleving waarin iedereen meetelt en meedoet. Om dat te bereiken ondersteunen wij mensen die daarbij hulp nodig hebben, zodat zij zelf hun leven kunnen inrichten en leiden zoals zij het zelf willen. Dat is ons doel. Om daar te komen is er een verandering nodig in de manier waarop de traditionele zorg in het sociale domein is georganiseerd.

Incluzio heeft een andere aanpak: wij kiezen voor radicaal integraal. We stellen de behoefte van onze klant op nummer één. Daarna gaan we kijken wat er nodig is om zelfredzaamheid te bereiken en van welke (wettelijke) regelingen we daarvoor gebruik kunnen maken.

Daarbij kijken we naar het totaalbeeld: we integreren zorg, dienstverlening en het sociale domein. We bundelen de bijbehorende geldstromen en maken daar gericht en efficiënt gebruik van.

Zo kunnen we goede zorg en ondersteuning bieden aan meer mensen tegen minder geld.

Missie van Incluzio

Onze missie dragen we uit op basis van een aantal principes:

Samen maken we van iedere buurt een betere buurt

Samen maken we van iedere buurt een vitale buurt. De bewoner staat centraal. We geloven in de kracht van bewoners. We bieden hen een grotere rol, we zijn gericht op de werkwijze 'voor en door' bewoners. Zo kunnen we duurzaam met elkaar samenwerken.

En daarmee kan de veerkracht van straten, netwerken en wijken toenemen.

We geloven in autonomie; we geven onze professionals en klanten ruimte, eigenaarschap en vertrouwen

We doen wat nodig is. We geven onze medewerkers het vertrouwen en de ruimte om hun werk op authentieke en professionele manier vorm te geven. Bewoners kennen hun buurt het best, zij zijn degenen die eigenaar zijn van hun eigen oplossingen, initiatieven en activiteiten in de buurt.

We weten dat bewoners meer kunnen dan ze denken; iedereen heeft talenten en kwaliteiten.

We zijn toegankelijk voor bewoners en partners, lokaal en dichtbij

Onze basis is midden in de buurt met een laagdrempelige toegang. We zorgen ervoor dat bewoners weten waarvoor ze bij de buurt- en wijkteams terecht kunnen. We bieden hulp en dienstverlening in leven, werken en wonen. We verbinden ons met partners, staan voor hen open en werken nauw met hen samen. We werken radicaal integraal, zijn resultaatgericht en willen samen excelleren. We laten zien dat er een wereld is te winnen door de integratie van zorg, welzijn, jeugd en dienstverlening in het sociale domein. We willen meetbare resultaten afleveren. We gaan niet primair voor winst maar willen wel winst maken om te bewijzen dat we gezond werken. Die winst kunnen we vervolgens herinvesteren in ons bedrijf om zo ons maatschappelijke resultaat te verbeteren. Daar profiteert de gemeente van. Daar profiteert de bewoner van. En dus de hele buurt. Zo maken we van elke buurt een betere buurt. We willen elke dag een beetje beter worden. We reflecteren met elkaar, met bewoners en met partners. Samenwerken in een cultuur waarin we 'fouten' mogen maken, kwetsbaar durven zijn en met elkaar successen delen en vieren. Dat is de weg naar samen excelleren.

WIE FOCUS: Mindset en een werkwijze, voor jou als medewerker

De aanpak waar Incluzio voor staat, de bewoner centraal, integraal, verbindend en vernieuwend, doorbreekt vaste werkpatronen en kaders. Het vraagt voor sommigen van jullie een andere werkwijze dan waaraan je gewend bent. Het vraagt je te werken vanuit een hoge mate van professionele autonomie. En het kunnen hanteren van een ruime professionele vrijheid.

Incluzio heeft veel vertrouwen in de professionaliteit en de eigen verantwoordelijkheid van de/haar medewerkers.

Om niet te verdwalen in zo veel vrijheid en autonomie hebben wij de WIE-focus voor jullie ontwikkeld. Het is bedoeld als een anker voor hoe je denkt en handelt in je werk. Een mindset die richting geeft aan hoe je de werkwijze van Incluzio eigen kan maken en in kan zetten. Zo weet je enerzijds wat men van je verwacht en anderzijds spreek je allemaal dezelfde taal. Het is de bedoeling dat je de WIE-focus als mindset meeneemt in je dagelijkse professionele handelen. Reflectie op je handelen doe je op basis van de WIE-focus.

Oorsprong van de WIE focus

De 'eigen krachtbenadering' vindt zijn wortels in het opbouwwerk, de sociale activering en (groepsgericht) empowerment. Theorieën uit de psychologie, de psychotherapie en de sociologie liggen ten grondslag aan deze praktische wijze van begeleiding. Tot 2015 is deze benadering met name ingezet voor kwetsbare doelgroepen in de samenleving. Vanaf 2015 is 'eigen kracht' een term en een

aanpak die men te pas en te onpas is gaan gebruiken. Men slaat door, iedereen moet alles maar zelf kunnen, met alle en soms desastreuze gevolgen van dien. In onze visie op eigen kracht ligt dat veel genuanceerder zoals je straks leest. De gemeenten zijn ook teruggekomen op eerder beleid, zich realiserend dat er kwetsbare bewoners zijn die niet alles zelf zonder steun en aandacht van anderen kunnen oplossen.

Niemand kan alleen in 'eigen kracht' komen. Je hebt de uitwisseling met mensen om je heen nodig om te groeien en je potentieel te leren kennen. Als de hulpverlener je daar niet meer, of minder bij helpt, wie dan wel?

Het betrekken van familie, buren, vrienden, vrijwilligers, voorliggende voorzieningen en 'het informele netwerk van de bewoner' is vanaf 2015 een vast onderdeel van de werkwijze bij de ondersteuning van bewoners die met een ondersteuningsvraag bij jou als professional komen. Sociale netwerkstrategieën, tot dan toe voor een specifieke doelgroep ingezet, bleken nu nuttig om bij elke ondersteuningsvraag te gebruiken.

Als je je als bewoner richt op je informele netwerk en hulp of ondersteuning vraagt kan de balans van geven en nemen zoekraken als je daar niets, op wat voor manier dan ook, tegenover stelt. Het ondermijnt je autonome functioneren als mens en daarmee je gevoel van waardigheid. Het stimuleren van wederkerigheid versterkt de werking van de eigen krachtbenadering en de verbinding met het informeel netwerk. Wat het precies inhoudt lees je in het volgende stuk.

WIE-focus als methodiek: WIE-focus in de praktijk

In eerste instantie is de WIE-focus ingezet als mindset voor de 'nieuwe' manier van werken. In de afgelopen jaren is het tevens doorontwikkeld tot een 'practise based' methode die door alle medewerkers van Incluzio gehanteerd kan worden. Als je je eenmaal de mindset eigen hebt gemaakt is de logische vervolgvraag hoe je deze omzet naar je professionele handelen. Je krijgt in dit document antwoord op de volgende vragen:

- Wat houdt de WIE-focus in?
- Hoe zet je de WIE-focus in bij groepsgericht werken?
- Wat moet je (anders) doen?
- Welke competenties heb je ervoor nodig?
- Welke (bekende) methodieken ondersteunen het toepassen van de WIE-focus?
- Wat is de werking en de winst van de WIE-focus, voor de bewoner(s), voor jou als medewerker?

Wat houdt de WIE-FOCUS in?

De 'W' van wederkerigheid: Wat is wederkerigheid?

Wederkerigheid stimuleert en raakt:

Veiligheid, vertrouwen, zingeving, meedoen, contact, ertoe doen, van waarde zijn, zelfvertrouwen, verbinden, erbij horen, geven en ontvangen, hulp/steun/dienst vragen en aanbieden.

Wederkerigheid is evolutionair diep in ons menselijk functioneren verankerd. Zonder dat we het ons bewust zijn communiceren onze (autonome) zenuwstelsels met elkaar. Voorbeeld daarvan is het onderbuikgevoel dat je bij iemand krijgt. Of gevoelens die je in beweging zetten om te overleven of te zoeken naar veiligheid.

Lees het volgende citaat (uit: De polyvagaal theorie in therapie van Deb Dana, p. 70) dat gebaseerd is op wetenschappelijk onderzoek van S.W. Porges, biologisch psycholoog.

"Wederkerigheid is een vorm van verbinding tussen mensen die ontstaat tijdens de communicatie tussen twee autonome zenuwstelsels, van het ene naar het andere en weer terug. Het is de ervaring van luisteren met en reageren vanuit je hart. Ervaringen van wederkerigheid versterken ons. We voelen de eb en vloed van het geven en ontvangen, de afstemming en resonantie tussen ons eigen autonome zenuwstelsel en dat van de ander. We merken in ons lichaam en in onze interpretatie van de ervaring dat ons welzijn wordt bevorderd door het geven en ontvangen van zorg."

Bewoners die door jullie ondersteund worden zitten vaak gevangen in overlevingspatronen als gevolg van stressresponsen van het autonome zenuwstelsel (fight, flight, freeze) op een voor hen bedreigende situatie. Zolang de dreiging, het gevaar voortduurt is het neurobiologisch gezien moeilijk om verbinding te maken. Het zenuwstelsel blokkeert als het ware de mogelijkheid tot verbinding, wederkerigheid. Verbroken sociale banden en sociale buitensluiting activeren dezelfde pijnbanen in ons zenuwstelsel als een fysieke verwonding! Het zenuwstelsel (stresssysteem) herstelt zich pas weer als het voldoende veiligheid ervaart. Als we ons veilig voelen en weer vertrouwen hebben is het mogelijk om (nieuwe) verbindingen aan te gaan en nieuwe sociale gedragspatronen te ontwikkelen. Het is niet voor niets dat de motiverende gesprekstechniek stelt dat de 'engagement-fase' in de begeleiding bepalend is voor alles wat erop volgt. 'Engageren is het proces van het vestigen van een ondersteunende relatie die

zich kenmerkt door wederzijds vertrouwen en respect' (uit: Motiverende Gespreksvoering, William R. Miller). Soms is dat vertrouwen en de veiligheid er in een paar seconden, soms duurt het weken, maanden.

De wederkerigheid is over het algemeen het onderdeel van de WIE-focus dat het meest onbekend is en daardoor vragen en (onbewuste) overtuigingen oproept, zoals:

'Hoe vraag je een bewoner iets te doen voor een ander?'

'Je kan een bewoner die zich in een multiprobleem situatie bevindt toch niet vragen iets te doen voor een ander?'

'Je kan een bewoner pas vragen naar wederkerigheid als al zijn problemen zijn opgelost',

'Ik kan van iemand met een beperking geen wederkerigheid verwachten of vragen'.

De wederkerigheid in de WIE-focus is niet de eendimensionale wederkerigheid van de tegenprestatie: 'voor wat hoort wat', 'ik doe iets voor jou, dus wat doe jij voor mij'.

'Je krijgt een uitkering dus jij gaat papier prikken bij de plantsoenendienst'.

Wat is het dan wel?

Wederkerigheid gaat over in verbinding zijn met een ander, waardoor een bewoner zich op zijn gemak, gerustgesteld voelt. Het gaat over een diepere laag, namelijk over van waarde zijn voor een ander en de ander voor mij. Over zingeving in het bestaan. Als jij mij vraagt iets te doen voor een ander dan zie jij mij als autonoom mens en laat me ervaren dat ik van waarde ben/kan zijn voor jou of voor een ander; 'ik doe ertoe', je nodigt me uit om 'erbij te horen'. Ik realiseer me dat ik iemand ben die van betekenis kan zijn voor een ander. Dit verandert mijn zelfbeeld, ik krijg meer zelfvertrouwen en dat geeft me kracht om stappen te zetten, ook of juist wanneer ik in een probleemsituatie verkeer. Het gaat dus niet om iets 'moeten' doen, maar om iets te gaan doen wat ik goed kan en/of waar ik blij van word, waar ik energie van krijg. En wat van betekenis is voor een ander en daarmee ook voor mijzelf. Kenmerk van wederkerigheid is dus het contact en de uitwisseling in dit contact. Wederkerigheid gaat ook om het durven vragen om ondersteuning of hulp.

De balans tussen geven en ontvangen is belangrijk om het onderlinge evenwicht te bewaren. Als je als medewerker problemen voor de bewoner gaat oplossen (dus gaat 'geven' en 'redden') bekrachtig je onbedoeld het afhankelijke, machteloze gedrag van de bewoner. Als je hem aanspreekt op wederkerigheid spreek je hem aan om een plek in de samenleving in te nemen.

Een plek waar de bewoner naar vermogen meedoet! Het gaat erom dat jij in dat vermogen van de bewoner gelooft en het durft aan te spreken.

In het begin is er vaak een vraagverlegenheid bij medewerkers. Pas als je merkt in de praktijk wat het met een bewoner doet en met jouzelf dan wordt het gaandeweg makkelijker en zinvol om met de wederkerigheid aan de gang te gaan. Het is niet altijd makkelijk om de wederkerigheid 'aan' te zetten bij een bewoner. Het vraagt wel enige oefening. Opgestapelde gevoelens van schaamte, schuld, onmacht, afwijzing en 'niet voldoen aan de eisen van de samenleving' zorgen ervoor dat bewoners zich afsluiten, onwillig overkomen, geen contact willen maken, soms met vereenzaming tot gevolg. Een ander geeft alles buiten zichzelf de schuld van het eigen ongeluk en zal in eerste instantie ook afwijzend reageren op een vraag naar wederkerigheid.

Vragen naar en stimuleren van wederkerigheid is maatwerk en vraagt om een gevoel van timing. Zoals gezegd is het dus echt iets anders dan de tegenprestatie. Dat het om maatwerk gaat zie je omdat sommigen juist net wél dat zetje nodig hebben om iets te doen voor een ander en uit de tent gelokt mogen worden door de vraag: 'Ik ondersteun jou en wat kan jij bieden aan een ander?'

Hoe vraag je naar wederkerigheid? Door te onderzoeken waar een bewoner naar verlangt, ook al heeft hij de hoop naar dat verlangen al opgegeven. Door te ontdekken wat iemand leuk vindt om te doen zoals een hobby of een activiteit of om iets te leren. Door samen te onderzoeken met wie hij dat samen zou kunnen doen of voor wie hij met dit talent, kwaliteit iets kan betekenen. Of om te onderzoeken wie voor hem van betekenis zou kunnen zijn.

Wederkerigheid hoeft niet groot te zijn, integendeel, het kan in kleine dingen zitten.

Je begeleidt een vrouw van 80 die eenzaam is. Naast haar woont een jongeman met wie zij geen contact heeft. Haar overtuiging: 'Ik ben te oud voor het contact met zo'n jonge buurman, vindt hij niks aan'. Jij brengt deze burens met elkaar in contact. Hij leert zijn buurvrouw van 80 te skypen zodat zij met haar kleinkinderen contact kan hebben, zij biedt aan het gat in zijn overhemd te herstellen. De volgende keer komt hij weer bij haar met een gat in zijn broek en hij biedt aan haar auto naar de garage te brengen voor een APK-keuring.

Wederkerigheid in een multiprobleem situatie:

Voorbeeld:

"Een alleenstaande vrouw van 35 jaar heeft twee kinderen van wie er één speciale zorg nodig heeft. Ze heeft een nare scheiding met huiselijk geweld achter de

rug. Ze verwaarloost het huis, de kinderen en zichzelf en ontwikkelt een drank-probleem. Er zijn schulden. Ze schaamt zich en gaat niet meer naar buiten. Ze voelt zich alleen en verlaten. Ze is blij met je komst, verwacht veel hulp van jouw kant en heeft voor de gelegenheid heerlijke koekjes gebakken. Je ontdekt in het eerste gesprek dit talent en stimuleert haar dit te gebruiken. Eerst bakt ze koekjes voor de buurvrouw. Vanaf dat moment maken de buurvrouw en zij af en toe weer een praatje. Ze heeft weer een eerste contact buiten de deur. De buurvrouw vraagt haar koekjes te bakken voor de ouderen in het verpleeghuis waar haar vader verzorgd wordt. Ze gaan samen naar het verpleeghuis. In het verpleeghuis zijn ze blij met haar komst. Ze ontdekt dat ze goed kan opschieten met ouderen. Haar zelfvertrouwen groeit en ze wordt vrijwilliger in het verpleeghuis. Nu ze weer meer contacten heeft en voelt dat ze van waarde is heeft ze meer energie om haar leven op orde te krijgen. Je hebt samen met haar een plan gemaakt waarin zij zelf haar doelen heeft bepaald. Jij hebt ondertussen de budgetcoach ingeschakeld die haar heeft verbonden met de groepsactiviteit omgaan met schulden. Je hebt samen met de vrouw haar sociale contacten in kaart gebracht. Het blijkt dat de buurvrouw twee keer in de week de kinderen na school wil opvangen. Ze gaat beter voor zichzelf, de kinderen en haar huis zorgen.

“Je kan een bewoner pas vragen naar wederkerigheid als al zijn problemen zijn opgelost.”

Nee dus. Zoals beschreven kan het ‘aanzetten’ van de wederkerigheid juist de eigen kracht en netwerk van de bewoner stimuleren en vergroten en vice versa. De opdracht van de gemeente luidt: ‘De bewoner centraal stellen’, ‘doen wat nodig is’, ‘aansluiten bij initiatieven van bewoners’, ‘verbinden’. Dat is onze aanpak vanaf het allereerste contact met bewoners. De wederkerigheid is daarin cruciaal.

In plaats van leven in een samenleving waarin ieder op zichzelf gericht is en bij problemen dure hulpverlening inschakelt, groeien we naar een samenleving waarin iedereen meedoet, omkijkt naar elkaar en pas als we het zelf in en met onze sociale omgeving niet kunnen oplossen schakelen we een hulpverlener in.

Uit recente wetenschappelijke inzichten over de betekenis van wederkerigheid voor informele zorg blijkt het volgende: Wederkerigheid versterkt de informele zorg: er lijkt meer hulp tot stand te komen als er sprake is van ervaren wederkerigheid. Deze onderzoeken laten zien hoe wederkerigheid helpt schuldgevoelens bij mensen te beperken en hun onafhankelijkheid/autonomie in stand te houden. Als mensen verwachten dat er sprake zal zijn van balans in de relatie

c.q. het contact nemen ze eerder het initiatief tot het vragen van hulp. Dat geldt met name voor informele zorg die buiten familieverband tot stand komt, bijvoorbeeld door vrienden en buurtgenoten (bron: Movisie).

*"Ik kan van iemand met een beperking
geen wederkerigheid verwachten, vragen."*

Het tegendeel is waar. Het zelfbeeld van mensen met bijvoorbeeld verstandelijke en psychiatrische beperkingen wordt positiever wanneer zij in contacten niet alleen 'ontvangen' maar ook iets 'geven'. Ze zijn dan los van het stigma 'mens met een beperking' en worden 'mens met eigen vermogens'. Ook de samenleving leert daardoor dat deze mensen niet slechts kwetsbaar en hulpbehoevend zijn, maar in staat zijn op hun eigen manier bij te dragen aan de samenleving.

De 'I' van Informeel netwerk: Wat is Informeel netwerk?

Kennen en gekend worden, verbinden, actieve en passieve contacten, bewustwording van het eigen netwerk (familie, vrienden, kennissen, buurtgenoten) dichtbij en verderaf, veiligheid en geborgenheid, de kunst van het netwerken, vrijwilligers, voorliggende voorzieningen.

Voeding en contact zijn de meest primaire behoeftes van de mens. Als we als baby niet aangeraakt worden overleven we het niet. Juist door aanraking, contact, verbinding met onze opvoeders ontwikkelen we ons naar een eigen identiteit.

We zijn sociale wezens, kuddedieren. Ons brein werkt zo dat we ons veilig voelen en kunnen ontspannen als we ervaren dat we ergens bij horen. Bij de 'kudde', de familie, de groep waar

we deel van uitmaken. Het is wetenschappelijk bewezen dat we ouder worden, een hogere weerstand hebben en een gevoel van veiligheid en vertrouwen ervaren als we sociale verbindingen hebben.

De coronacrisis doet ons meer dan ooit inzien dat we onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en dat we verbinding hard nodig hebben. We maken allemaal onderdeel uit van diverse 'systemen', netwerken. Je familie, je straat, je buurt, de plek waar je woont, je vrienden, de sportclub of de vereniging, Nederland, Europa, de wereld.

Met het onderdeel Informeel netwerk van de WIE-focus bedoelen we het benutten, versterken en uitbreiden van bestaande contacten, verbindingen in de netwerken van de bewoner(s) en in de straten en buurten. Het gaat dus niet

alleen om het in kaart brengen van het sociale netwerk van de bewoner die jij een-op-een begeleidt. Dat is een belangrijk onderdeel, maar het gaat veel verder dan dat. Het gaat om het inzetten van maatjes, vrijwilligers die helpen nieuwe contacten te maken of oude te herstellen. Om wijknetwerken, bewonersorganisaties, werkgevers, de bank, huisartsen, scholen, (sport)verenigingen, zorgaanbieders, ondernemers, gezondheidscentra en andere instanties met elkaar te verbinden. Kortere onderlinge lijnen maken het mogelijk te 'ont-schotten', dat wil zeggen dat je voor de ontwikkeling van nieuwe verbindingen en initiatieven minder hinder ervaart van allerlei bureaucratische regels op basis van oude structuren en patronen. Bewoners met dezelfde ondersteuningsvragen met elkaar verbinden in groepsgerichte activiteiten. Deze activiteiten kunnen door jou als professional worden begeleid of door de vrijwilligers, bewoners zelf. Jij ondersteunt en draagt zorg voor de verbindingen.

Het aanboren van het netwerk?

Je neemt er geen genoegen mee als een bewoner zegt geen contacten te hebben die hij kan inschakelen voor ondersteuning, waarmee hij impliciet een beroep doet op dure, professionele hulp en van jou verwacht dat jij die hulp zal gaan regelen. Ook geven bewoners soms aan dat ze geen behoefte hebben aan contact. Negatieve ervaringen, gevoelens van niet te voldoen, niet mee te kunnen doen als gevolg van psychische en/of fysieke aandoeningen liggen daar vaak aan ten grondslag.

Ervaring leert dat bewoners vaak een groter sociaal netwerk hebben dan dat ze zichzelf realiseren. Vraag maar eens of ze je de contactenlijst in hun telefoon willen laten zien. De vraag-en aanbodverlegenheid speelt hierin ook vaak een grote rol. Het is soms niet makkelijk voor een bewoner om hulp te vragen in het netwerk. Er is schaamte, schuld, een verstoorde relatie, men wenst autonoom te blijven en/of loopt liever niet te koop met problemen. Hulp aanbieden is ook niet altijd vanzelfsprekend. Men wil niet opdringerig zijn of zich ongevraagd bemoeien met een ander.

De vraag- en aanbodverlegenheid kan zowel bij de bewoner, het netwerk van de bewoner als bij jou als professional een rol spelen. Het kan zijn dat je onbewust overtuigingen hebt die maken dat je het lastig vindt om bepaalde vragen te stellen aan bewoners. Meestal komt dat doordat je het ook lastig zou vinden deze vraag voor jezelf te beantwoorden. De uitdaging is om 'erop af te gaan'.

Het onderzoek dat je samen met de bewoner doet naar zijn netwerk kan leuke verrassingen opleveren. Er blijken meer verbindingen te zijn dan gedacht, er ontstaat een verlangen om verstoorde verbindingen te herstellen. Je oefent

samen het stellen van een ondersteuningsvraag. Het blijkt mogelijk digitaal verbinding te leggen met familie die ver weg woont. Als positief gevolg van de coronatijd hebben we daar nu veel ervaring mee opgedaan.

Voorbeeld: Je vraagt een bewoner naar zijn 'oude' hobby's en ontdekt dat hij vroeger dol was op kaarten. Je wijst hem op de kaartgroep in het dorpshuis. Jij helpt hem de brug te maken en gaat de eerste keer mee. Hij komt oude bekenden tegen en voelt zich weer verbonden. Nu eet hij twee keer in de week mee met de eetgroep in het Huis van de Wijk.

Het vraagt je om systemisch te gaan kijken, in netwerken te denken, te verbinden waar mogelijk, zodat er oplossingen gevonden worden door en voor de bewoners zelf. Het helpt enorm als je de bestaande algemene voorzieningen en samenwerkingspartijen kent zodat je de netwerken op een creatieve manier kunt benutten en bewoners met elkaar kunt verbinden op een manier die ze zelf kiezen.

De 'E' van Eigen kracht:

Wat is eigen kracht, eigen regie, eigenaarschap en eigen verantwoordelijkheid?

Motivatatie, in beweging zijn en komen, talenten en kwaliteiten inzetten, vaardigheden benutten, stappen zetten, eigen tempo aanhouden, successen vieren, persoonlijk doel stellen, het heft in handen nemen, verantwoordelijkheid nemen, eigenaarschap van de oplossing.

In het sociale domein en bij Incluzio buitelen de termen eigen kracht, eigen regie, eigenaarschap, eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid over en door elkaar heen. Wat is de inhoud van deze begrippen in de WIE-focus? Hoe vertaal je deze begrippen naar je professionele handelen?

Middels het aanboren/benutten van de mogelijkheden (eigen kracht) van de bewoner ondersteun je hem om meer en meer de eigen regie over zijn leven (terug) te krijgen. Je spreekt over eigen regie als de bewoner zelf aan het stuur zit, zelf keuze(s) maakt, zelf bepaalt wat hij wil, zijn eigen oplossingen zoekt als er problemen zijn. Zo heeft hij de leiding en ben jij als ondersteuner volgend en ondersteunend hieraan. Zo kan de bewoner eigenaar (leren) zijn van zijn keuzes en beslissingen en de gevolgen daarvan over alle levensterreinen leren dragen. Kortom, hij ontwikkelt eigen verantwoordelijkheid voor zijn eigen leven.

Met zelfredzaamheid wordt vanuit Wmo-oogpunt over het algemeen bedoeld: met zo min mogelijk overheidssteun een zelfstandig leven kunnen leiden. Bewoners die zonder voorzieningen kunnen leven zijn zelfredzaam of worden het juist in toenemende mate door het toekennen van voorzieningen (bron: kennisdossier 5, Movisie en AVI, 2013).

Hoe zien we eigen kracht in de WIE-focus?

Als we medewerkers vragen naar wat ze verstaan onder eigen kracht dan krijgen we vaak heel verschillende antwoorden. Wat is jouw antwoord?

Voor de een is eigen kracht de (levens)kracht die iemand heeft. Iedereen die leeft heeft levenskracht, dus iedereen heeft eigen kracht, zo is de redenatie. Een ander verstaat eronder dat het is wat iemand 'op eigen kracht kan' en dus heeft niet iedereen beschikking over voldoende eigen kracht, zo is de andere redenatie. Het maakt nogal verschil of je een bewoner ondersteunt vanuit de eerste of de tweede redenatie.

Eigen kracht omvat meerdere dimensies van kracht, nl. levenskracht/energie, persoonlijke eigenschappen en vaardigheden, kwaliteiten en talenten, levenservaring en overlevingskracht. De kern van de eigen krachtbenadering is dat je de focus legt op het samen onderzoeken wat de mogelijkheden van een bewoner zijn. Je stimuleert de bewoner om deze in te zetten om zijn problemen op te lossen of zijn leefsituatie te verbeteren.

Eigen kracht is maatwerk:

De eigen kracht van bewoners 'aanboren' en ze begeleiden naar de (hoogst) haalbare mate van eigen regie is maatwerk. En maatwerk vraagt om goede afwegingen te kunnen maken en reflectie op je handelen als professional. Bewoners kunnen groeien in eigen kracht, regie en verantwoordelijkheid en tegelijkertijd professionele ondersteuning nodig hebben. Daarom zeggen we binnen Inclusio: Doen wat nodig is!

De WIE-focus in individuele begeleiding:

Present zijn, aansluiten bij de bewoner, contact maken zodat er een verbinding ontstaat waarin de bewoner zich veilig voelt en je vertrouwt, dat is de eerste stap. In het contact op zoek gaan naar wat iemand motiveert, waar hij blij van wordt, waar energie en beweging op gang komt. Deze energie is meestal te vinden in iemands verlangen, passie en drijfveren. Welke krachten en vaardigheden heeft de bewoner in huis, hoe kun je deze verstevigen en benutten om de eigen problemen aan te gaan? Hoe zijn de sociale contacten, het netwerk? Voor wie kan hij van betekenis zijn met een vaardigheid die hij ontwikkeld heeft, bijvoorbeeld het onderhouden van een tuin. De waardering voor wat hij doet geeft hem meer zelfvertrouwen en de moed om de eigen problemen aan te pakken of om zelf ergens hulp bij te vragen.

De bewoner bepaalt zijn eigen doel of je helpt hem dit doel te formuleren. Zo weet je samen waar je naartoe werkt, de focus is duidelijk. Het doel van

de bewoner kan anders zijn dan wat het moet zijn naar jouw beoordeling. De afweging is dan of de bewoner (te) weinig inzicht heeft in de situatie en je hem daarbij moet helpen of dat jij meer 'hulp wilt verlenen' dan waar de bewoner om vraagt. Op dat moment mag jij je bewust zijn vanuit welke normen en waarden jijzelf de bewoner begeleidt. Je geeft de bewoner vertrouwen dat hij het zelf kan. Vervolgens ondersteun je de bewoner in het zetten van stappen. Soms kan hij dit zelf, soms is dit juist de 'oefening', het leren zetten van stappen, daarover nadenken en keuzes maken. Het tempo van de bewoner is leidend, als jij sneller wilt dan kan je er gif op innemen dat niet de bewoner, maar jij de eigenaar van de oplossing bent. Daarmee ontnemen je hem zijn autonomie en maak je hem van jou afhankelijk. In plaats van meer eigen regie te vinden zal hij vaker een beroep op jou als hulpverlener gaan doen. Als de bewoner zelf de eigenaar van de oplossing is dan is de kans groter dat hij bij een volgend probleem voldoende eigen kracht heeft om dit zonder hulpverlener aan te gaan.

Hoe zet je de WIE-focus in bij groepsgericht werken?

De WIE-focus in het groepsgericht werken: Voor het begeleiden van groepen is enige kennis van groepsdynamica van belang.

Als begeleider benader je de groep vanuit je WIE-focus mindset, je interventies zijn daar een logisch gevolg van.

Tijdens een groepsactiviteit stel je je faciliterend en ondersteunend aan de groep op in plaats van sturend en beslissend. Bij de start zorg je voor een veilige sfeer, je laat de groep zelf onderlinge afspraken maken zodat zij zich daar verantwoordelijk voor gaan voelen. Het schept een basis van vertrouwen in elkaar en in jou als begeleider.

Je spreekt de (eigen) kracht van de groep aan, neemt ideeën en initiatieven die uit henzelf komen serieus, ook al zijn ze anders dan jij ze bedacht had. Herkenning en erkenning over situaties en problemen heeft een sterk verbindende werking. De ontdekking dat je niet de enige bent die met bepaalde zaken in het leven worstelt is een enorme opluchting. Als je dit proces goed begeleidt dan ontstaat er spontaan betrokkenheid naar elkaar. De bereidheid om elkaar te steunen ontstaat vanzelf. Zo neemt het (zelf)vertrouwen van de deelnemers van de groep toe. Als gevolg hiervan durven ze alleen of juist met elkaar nieuwe stappen te zetten, waardoor ze groeien in hun zelfredzaamheid. Bewoners doen weer mee en vinden het fijn om van betekenis te zijn voor een ander. Van betekenis te zijn, iets te doen voor een ander of iets te ontvangen. Wederkerigheid is iets heel natuurlijk, de intermenselijk basale balans van geven en ontvangen komt min of meer vanzelf op gang.

Aanspreken en stimuleren van de 'W', de 'I' en de 'E' versterkt elkaar.

Er zijn duizend variaties op dit thema mogelijk.

Voorbeeld:

Als een bewoner een klusje opknapt (EK) voor een kennis die hij kent uit het buurthuis (IN) heeft hij een nieuw contact opgedaan (IN) en is trots op zichzelf (EK) omdat hij deze stap heeft gezet (EK) en van betekenis kon zijn (W). Hij heeft de smaak te pakken (EK) en biedt aan om voor anderen klusjes (EK & IN & W) te doen. Zo leert hij nog meer bewoners kennen (IN). Met drie mannen (IN) starten ze een klussen 'dienst' voor de buurt. Als dank (W) bieden twee bewoners (IN) aan om 1x per week voor de mannen van de klussendienst te koken (EK & W). Dus als ik mee kan doen en/of iets kan doen wat ik (goed) kan, doe ik daardoor nieuwe contacten op en krijg ik weer zelfvertrouwen en zin in het leven. Dan zijn de W, de I en de E versterkend aan elkaar en zorgen ervoor dat de bewoner zijn leefsituatie positiever zal beoordelen.

Waarop ligt de FOCUS en wie bepaalt de FOCUS?

Wie gaat aan de slag met een vraag? Hoe kijk je naar de vraag?

Is dat de bewoner zelf (de eigenaar van de vraag) of is de professional degene die de vraag ontvangt of ontrafelt samen met de bewoner.

Of gaan beide in een soort co-creatie aan de slag waarbij ieder vanuit zijn of haar rol een bijdrage heeft in het aan- en oppakken van de vraag van de bewoner.

Dus wie bepaalt de focus?

Waarop richten we de focus?

- Focus op constante reflectie op je eigen professionele deskundigheid.
- Focus op het toepassen van de WIE-focus in alle werkzaamheden.
- Focus op doelgerichtheid; in individuele begeleiding bepaalt de bewoner hetgeen hij/zij wil bereiken, in groepsgerichte aanpak zijn de doelen van de groep leidend, bij bewonersinitiatieven het resultaat dat zij voor ogen hebben bepalend.
- Focus op resultaatgerichtheid; resultaatgericht werken zit verankerd in het DNA van de Includio organisatie.

Binnen de organisatie liggen verantwoordelijkheden laag.
Daarom ondersteunen we je met goede informatie zodat je de juiste beslissingen autonoom en samen met je team kunt nemen.

- Focus op een cultuur in de interne organisatie en bij partners om patronen, protocollen en werkwijzen met de focus op problemen, zorg en medicalisering om te buigen naar een focus gericht op mogelijkheden en oplossingen.
- Focus op integraal werken.
Dat wil zeggen systemisch kijken, vanuit verschillende expertises samenwerken, 'ont-schotten', iedereen doet mee, iedereen telt mee.
- Focus op integraal werken.
- Focus op creatiekracht, 'out-of-the-box' denken en doen.
In samenwerking met de bewoners ontwikkelen jullie aan de hand van bewonersinitiatieven nieuwe concepten en methoden om te komen tot vitale buurten en wijken. Technologische oplossingen en digitale netwerken (zeker na de coronacrisis); innovatieve vormen van ondersteuning zijn daarin niet meer weg te denken.

Wat moet je (anders) doen als je werkt volgens de WIE-focus?

Wat je niet doet is:

- de regie overnemen;
- de 'redder'-rol op je nemen, zodat jij een goed gevoel krijgt wanneer je een bewoner 'gered' hebt;
- bepalen voor de bewoners in de buurt wat ze moeten gaan doen;
- oplossingen bedenken voor de ander die niet aansluiten bij de ander.

Wat je wel doet is:

- je bewust worden van aannames, overtuigingen die de WIE-focus ondermijnen, zoals:
'De bewoner heeft mij nodig om tot de juiste oplossing te komen.'

Hij heeft daarvoor zelf niet voldoende capaciteiten’.

‘Ik neem het probleem van hem over dan is het sneller geregeld’.

‘Iemand met een psychiatrische aandoening kun je niet aanspreken op wederkerigheid’.

- loslaten van deze aannames en overtuigingen;
Wat doet dat met je en wat verandert er in jou als je dat doet, durft....
- loslaten van de hulpverlenersrol;
‘Ik ga deze bewoner(s) helpen, ik weet wat het beste voor hem/hen is want ik heb ervoor geleerd’.
‘Als ik de bewoner help dan geeft mij dat ‘t gevoel dat ik m’n werk goed doe’.
- coachende, faciliterende houding eigen maken;
- open en (voor)oordeelvrij ondersteunen;
- de veranderwens laten benoemen;
- present zijn, dichtbij in de buurt, thuis, op straat;
- werken op inzicht en actief leren;
‘Ik luister en stel vragen zodat de bewoner gaat nadenken en zijn eigen oplossingen vindt’.
- geloven in eigen kracht van bewoners;
‘Ik spreek de bewoners aan op wat ze wel kunnen, zodat ze vanuit die kracht de macht over hun situatie terugkrijgen’.
- gelijkwaardig, naast de bewoner staan;
‘Ik benader de bewoner als gelijke met in mijn rugzak mijn professionele vaardigheden die ik zo toepas dat deze bewoner stappen zet naar zijn eigen doel’.
- de bewoner de mens in jou laten ontmoeten en niet de alleen de professional die het beter weet dan de bewoner zelf en hem zal vertellen hoe hij zijn situatie aan moet pakken.

Welke competenties heb je er voor nodig?

Je verstaat de kunst van het netwerken en verbinden. Je realiseert je dat het werken volgens de WIE-focus gebaseerd is op maatwerk. De vaardigheid om te reflecteren en afwegingen te maken is cruciaal en daarin mag je constant blijven ontwikkelen.

Je werkt vanuit je (professionele) autonomie en gelooft in de kracht en autonomie van bewoners. Je bent gericht op groei en ontwikkeling als professional en in je begeleiding van bewoners. Je werkt samen met collega's, bewoners, vrijwilligers en samenwerkingspartners.

Welke (bekende) methodieken ondersteunen het toepassen van de WIE-focus?

De start van het leer- en ontwikkeltraject is geïmpregneerd met de WIE-focus. Je maakt je de mindset en de handelwijze van de WIE-focus eigen of verdiept deze.

In leercirkels oefenen we het reflecteren op jezelf als professional, op het functioneren van je team en op het uitvoeren van de opdracht van de organisatie in al zijn vormen.

'Leercirkel' is de naam voor de vorm van intervisie zoals je die door je werkgever aangeboden krijgt.

Na de opstart volgen er mogelijk modules van methodische technieken waarmee je specifieke vaardigheden kunt oefenen en opfrissen, zoals:

- Motiverende en oplossingsgerichte gespreksvoering
- Sociale netwerkstrategieën
- Action Learning
- Individuele en groepsgerichte empowerment benadering
- Transactionele analyse
- Wat telt instrument
- Timemanagement
- Agressietraining, klantvriendelijk nee-zeggen
- Stress- en energimanagement
- Online leermodules
- Zingeving etc.

Wat is de werking en de winst van de WIE-FOCUS?

Na een aantal jaren met de WIE-focus te hebben gewerkt hebben we uitgevraagd wat de werking en de winst van deze mindset en werkwijze is voor bewoners die op deze manier begeleid zijn en voor de medewerkers van Includio die op deze wijze denken en handelen.

Wat is het effect op bewoner(s):

Meer zelfvertrouwen, voelt zich nuttig, minder eenzaam, voelt zich gehoord en meer begrepen, onderneemt zelf stappen, verlegt grenzen, nieuwe vaardigheden geleerd, inzicht in dagelijkse belemmeringen, energie, moed om verder te gaan, mantelzorger ontlast, relatie tussen klant en dochter verbeterd, zien wat er wel goed gaat, toegenomen eigenwaarde, inzicht in het netwerk, onafhankelijk.

Wat is het effect op de medewerker(s):

Voldaan en trots gevoel, meer gelijkwaardig, vanuit expert-rol naar coach-rol, meer volgen in plaats van leiden, duurzame langetermijnoplossing, plezier, minder druk, bewustwording van de mogelijkheden van jezelf en van de bewoner, breder inzicht in bewoner, soms frustrerend, kleine stapjes kunnen goed zijn dus lat niet te hoog leggen, eenmaal succesvol toegepast maakt het makkelijker bij een volgende bewoner, inzicht in wat belangrijk is voor de bewoner, bevestiging van de kracht van de WIE.

Tot besluit

Je hebt gelezen over de WIE-focus. Jij gaat de WIE-focus inzetten op een wijze die bij jou past, met jouw team in jouw Includio organisatie. De samenleving is constant in beweging en dat doet een appèl op jou als medewerker om mee te bewegen en te blijven leren en ontwikkelen.

Het geeft je de kans om het werken volgens de WIE-focus te verdiepen en te verbreden zodat je je eigen bijdrage kunt leveren aan een samenleving waarin iedereen meetelt en meedoet!

Over Elselien de Wolf, auteur van dit document ©.

Zij is zelfstandig ondernemer, trainer, opleidingsadviseur leren en ontwikkelen en is inhoudelijk ontwikkelaar van de WIE-focus. Zij heeft meer dan 15 jaar ervaring in het begeleiden en trainen van kwetsbare doelgroepen en teams van professionals in het sociale domein. Ze heeft een praktijk voor individuele coaching en stem- en lichaamsgerichte psychotherapie.

Mei 2020

Literatuur:

- * De polyvagaaltheorie: De neurofysiologische basis van emotie, gehechtheid, communicatie en zelfregulatie van S.W. Porges.
- * Motiverende gespreksvoering, William R. Miller.





INCLUZIO
SOCIALE
BASIS.

Verlo Vitale Stad