

A photograph of two women smiling and talking outdoors. The woman on the left is seated in a wheelchair and wearing a purple lace-trimmed apron over a white long-sleeved shirt. The woman on the right is wearing a black top with a vibrant, colorful paisley pattern. They are standing in front of a building with a window displaying shoes.

De zinvolle hulpverlener

Profiel voor werken aan zingeving



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Auteurs: Maaike Kluft, Petra van Leeuwen en Martha Talma

Eindredactie: afdeling Communicatie, MOVISIE

Fotografie: Mariët Sieffers

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & illusie

Downloaden: www.movisie.nl

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:

© MOVISIE, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.

December 2011



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

De zinvolle hulpverlener

Profiel voor werken aan zingeving

Maike Kluit
Petra van Leeuwen
Martha Talma

Wie is de zinvolle hulpverlener?

Wie is de zinvolle hulpverlener?

In 2008 deed MOVISIE in samenwerking met studenten van de Universiteit van Utrecht onderzoek naar zingeving in de hulp(verlening) aan dak- en thuislozen. We vroegen ruim 150 cliënten en hulpverleners naar hun mening over zingeving. Er bleek een grote spraakverwarring over het thema en als reactie daarop verscheen onze brochure Zin Werkt¹. De interviews die werden afgenomen voor dit onderzoek riepen ook nieuwe vragen op, zoals: Wat is een 'zinvolle hulpverlener?' Om antwoord te krijgen op deze vraag vroegen we cliënten in de maatschappelijke opvang om hun meest zinvolle hulpverlener te nomineren. Zinvolle hulpverleners omschreven we als hulpverleners die:

- * erkennen wat voor de cliënt belangrijk is,
- * aandacht hebben voor wat betekenis geeft aan het leven van de cliënt,
- * luisteren naar wat de cliënt inspireert en,
- * cliënten weer in zichzelf laten geloven.

Dit vind ik een zinvolle hulpverlener:

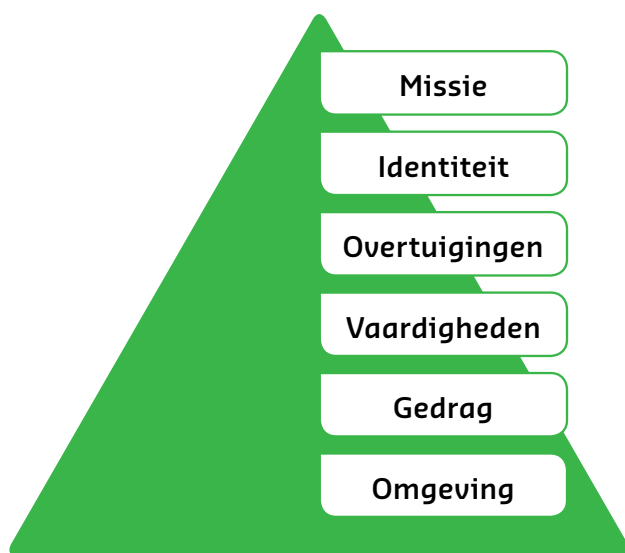
- ... "Omdat hij mij in elke situatie in mijn waarde laat."
- ... "Omdat ze eerlijk en oprecht is en echt goed kan luisteren."
- ... "Omdat zij mijn leven een draai van 85% heeft gegeven."

Uit alle reacties zijn zeven zinvolle hulpverleners geïnterviewd, volgens de logische niveaus van Bateson en Dilts. Dit model bestaat uit zes niveaus (zie het schema hiernaast). Het veranderen van dingen op een hoger niveau zal onvermijdelijk dingen veranderen op lagere niveaus. Het veranderen van iets op een lager niveau kan, maar hoeft niet per sé effect te hebben op de hogere niveaus. Wanneer iemand zijn 'overtuiging' aanpast over bijvoorbeeld de zin van het leven, dan beïnvloedt dit ook zijn gedrag en vaardigheden. Het profiel is opgebouwd aan de hand van deze zes niveaus: gedrag, vaardigheden, overtuigingen, identiteit, missie en omgeving. In deze brochure hebben we omgeving achteraan gezet, omdat dit de minste invloed heeft op het persoonlijke profiel van de zinvolle hulpverlener.

1 Grootoink, E.; Akkermans, C.; Brocaar, J.; Leeuwen-den Dekker, P. (2010) 'Zin werkt. Zingeving in de hulp aan dak- en thuislozen.' Utrecht: MOVISIE

Waarom dit profiel?

Dit profiel is bedoeld om van te leren en je bewust te maken van de invloed van de zes niveaus op het werken aan zingeving. Het is bedoeld om je te inspireren om zelf wat vaker stil te staan bij de zingeving van cliënten, maar ook bij je eigen zingeving. Inspireren om eens echt met een open blik en een open mind naar je cliënt te kijken, en hem of haar echt te zien en te horen. Het profiel geeft een beeld van wat een zinvolle hulpverlener is. Wat voor gedrag laat hij zien, waar liggen zijn capaciteiten? Welke overtuigingen heeft hij?



Schema met de zes niveaus van Bateson en Dilts.

Cliënt:

“Ik ben 30 jaar verslaafd geweest. Sietske heeft mij geholpen om weer mens te worden. Ze heeft me zelfrespect en weer zin in het leven gegeven.”



Waarom zingeving zo belangrijk is?

Zingeving gaat over de betekenis van ons leven. Ieder mens heeft de behoefte om waardevol te *zijn* en waardevolle dingen te *doen*. Het woord ‘zin’ betekent: gevoel, verlangen, verstand, geheugen, betekenis en nut. Zingeving *kleurt* ons wereldbeeld, ons handelen, ons denken en doen. Wat geeft zin aan ons leven? En wat is er nodig om er weer zin in te krijgen? Zin is niet te koop en een ander kan het ons ook niet geven. Maar een ander kan wel helpen in de zoektocht naar jouw eigen zingeving. Een ander kan wel helpen om je ogen te openen en te zien wat jouw leven kleur geeft en waar je warm voor loopt. En dat is belangrijk in de hulpverlening. Aandacht aan zingeving besteden is niet altijd eenvoudig, zeker niet bij mensen die soms letterlijk in de goot zijn beland. Maar het kan.

Gedrag

‘Wat je als zinvolle hulpverlener doet’

Contact maken

Wat doe je wanneer je met zingeving aan de slag gaat? Eén ding staat voorop; wees jezelf en treedt de cliënt oprecht vanuit je eigen persoon tegemoet. Alleen dan kan er oprecht contact en een vertrouwensband ontstaan. Zo’n vertrouwensband is de basis om te werken aan zingeving.

Zinvolle hulpverlener:

“Deze doelgroep heeft vaak zoveel meegemaakt, ze voelen haarfijn aan of iets echt gemeend is of niet.”

Een vertrouwensband begint bij het eerste contact. Je kent het wel; bij sommige mensen voel je direct dat er echt contact is terwijl dit gevoel bij anderen er nooit oprecht komt. Grote kans dat je je in het eerste geval veel sneller openstelt en jezelf durft te laten zien. Dit contact, en dus de start van een vertrouwensband, begint met openheid en gelijkwaardigheid. Het is vaak niet gemakkelijk voor je cliënt om de drempel van hulpverlening over te stappen. Daarom draagt het tonen van respect en waardering voor je cliënt vaak veel bij aan het begin van een open, gelijkwaardige vertrouwensband.

Cliënt:

“Nico laat mij in elke situatie in mijn waarde en gaat uit van wat voor mij belangrijk is.”

Cliënten voelen vaak haarfijn wanneer iemand oprecht is. Wanneer je je cliënt waardeert en als gelijkwaardige samenwerkingspartner ziet, kun je oprecht en oordeelloos zijn. Het niet hebben van een oordeel over de cliënt, maar de cliënt zien als iemand die zo is geworden door wat hij allemaal heeft meegemaakt in zijn leven, is een goede basis voor vertrouwen.

Zinvolle hulpverlener:

“Ik leer van cliënten, hun relativerende karakter. Veel mensen zijn bezig met grote dingen, zoals een huis of een auto, maar cliënten staan stil bij kleine dingen, heel puur.”

Zoeken naar betekenis

Zinvolle hulpverleners stellen zichzelf continu vragen als: „Wie zit er tegenover mij? Wat heeft hen zo gemaakt? Waarom maken ze bepaalde keuzes?“ Het gaat echt om het zien en begrijpen van de persoon die tegenover je zit. Veel zinvolle hulpverleners observeren de cliënt bij binnenkomst eerst een tijd. Ze nemen ruim de tijd om contact te maken met de cliënten en hen te leren kennen. Dit doen ze ook zodat de cliënt ruimte voelt om te mogen wennen en om zich open te stellen. De zinvolle hulpverlener is uitnodigend naar de cliënt om de hulpverlening aan te gaan. Hij is bij deze uitnodiging wel vanaf het begin heel duidelijk in wat hij de cliënt wel en niet kan bieden. Hiermee nodigt de hulpverlener de cliënt uit, maar houdt hij de verwachtingen wel realistisch.

Zinvolle hulpverlener:

“Je kunt iemand niet afrekenen omdat hij toevallig iets doet wat ingaat tegen de standaard norm. Mensen worden gevormd door de dingen die ze meemaken in hun leven. Ik probeer daarom de mensen altijd eerst goed te leren kennen, zodat ik beter begrijp waarom ze zijn, zoals ze zijn. Hierdoor krijg ik vaak juist met de wat lastigere type mensen een sterke band.”

Luisteren

Om iemand echt goed te leren kennen en erachter te komen wat belangrijk voor diegene is, is het uiteraard belangrijk om goed te luisteren. Hij pikt niet alleen op wat er wel wordt gezegd, maar vooral ook wat er niet wordt gezegd. De hulpverlener luistert naar het *hele* verhaal van de cliënt. Uitluisteren noemt een zinvolle hulpverlener dit. Juist als de cliënt voor de zoveelste keer zijn verhaal vertelt, vraagt de zinvolle hulpverlener zich af: wat maakt dit verhaal zo belangrijk voor de cliënt? Wat zit erachter? Wat pik ik nog niet op uit het verhaal?

Cliënt:

“Maria is open en kan goed luisteren. Toen we een plan hadden, ging ze er ook helemaal voor. En ze kan boos worden als ik helemaal niet meewerkte. Ze laat het er niet zomaar bij zitten!”

Erkennen van lijden

Een ander gedragskenmerk van de zinvolle hulpverlener is dat hij erkent dat de cliënt een vaak moeilijke periode heeft meegemaakt. Door het lijden te erkennen en hier empathie voor te tonen, laat je aan de cliënt zien dat hij of zij pijn mag hebben en mag rouwen. Het doorgaan van dit rouwproces is een belangrijk onderdeel van de zingeving.

Zinvolle hulpverlener:

“Richt je op acceptatie van wat is gebeurd, ook al is dat heel pijnlijk. Het is heel goed om daarover te rouwen, het is een rouwproces. Het geeft daarna ook heel veel grip. Het is goed als de pijn eruit gaat.”

Drijfveren achterhalen

Om te kunnen werken aan zingeving, is het nodig om meer structuur te bieden en de basiszaken te regelen. Werken aan zingeving vraagt dus ook om praktisch handelen van de hulpverlener. Zonder een bed, is het tenslotte lastig om na te denken over redenen waar jij je bed voor uit zou willen komen.

Doordat de zinvolle hulpverlener zich realiseert dat de cliënt vaak tijd nodig heeft om structuur te krijgen in zijn leven en om een rouwproces door te gaan, stelt hij de verwachtingen rondom hulpverleningsdoelen en zingeving laag. Belangrijk is dat hij achter de kern van het probleem komt. Pas als de cliënt helder heeft wat het daadwerkelijke probleem is, kan hij zijn verdriet verwerken en kan hij gaan dromen over wat hij wel met zijn leven wilt. Soms staan de dromen van de cliënt te ver af van wat mogelijk is. Het is dan de kunst om als zinvolle hulpverlener uit te zoeken wat de essentie is van die droom? Een cliënt kan zeggen dat hij beroemd wil worden. Dit kan in essentie betekenen dat hij graag iets wil betekenen voor anderen. Beroemd worden is misschien lastig, maar iets kunnen betekenen voor een ander, daar kan aan gewerkt worden. Het aandacht geven aan dromen is ook belangrijk om meer te weten te komen over de cliënt zijn of haar drijfveren en wensen voor de toekomst. De zinvolle hulpverlener pikt deze op en gaat juist hier heel gericht mee aan de slag. Wanneer drijfveren en dromen duidelijk zijn, gaat de zinvolle hulpverlener op zoek naar wat de cliënt binnen deze drijfveren en dromen al doet, wat zijn kwaliteiten zijn en hoe hij deze kwaliteiten kan benutten om deze dromen te realiseren.

Zinvolle hulpverlener:

“Ik blijf altijd geloven dat het goed komt, hou altijd hoop.”

Verantwoordelijkheid stimuleren

Zingeving en het verwezenlijken van dromen kan wat zweverig klinken. Toch staat de zinvolle hulpverlener met beide benen op de grond en is hij of zij vaak heel strict en duidelijk in wat zij van de cliënt verwachten. Het confronteren van cliënten over hun eigen aandeel in de problemen is erg belangrijk. Zolang een cliënt die namelijk niet ziet, kan hij ook niet van zijn problemen afkomen en werken aan een beter leven. De cliënt moet zich verantwoordelijk gaan voelen voor zijn eigen leven. De zinvolle hulpverlener verwacht en laat duidelijk weten dat als de cliënt van het leven wil genieten, hij hier zelf verantwoordelijk voor is. Om dit duidelijk te maken, zal de zinvolle hulpverlener soms grenzen moeten aangeven, de cliënt een spiegel voorhouden en hem confronteren met de werkelijkheid. De hulpverlener staat voor de cliënt klaar, wil hem te allen tijden ondersteunen, maar verwacht ook dat de cliënt zelf in actie komt.

Clïent:

“Sietske creëerde duidelijkheid. Ze zette de lijnen uit, nam de tijd, had respect voor mij, maar zei ook dat ik eerder zelf soms ook niet goed gehandeld had.”



Zinvolle hulpverlener:

“Het is belangrijk dat cliënten hun eigen aandeel in de problemen zien. Zolang zij in de slachtofferrol blijven, zullen ze niet veranderen. De eigen rol zien helpt sterk in zingeving, want zodra iemand zijn eigen aandeel ziet, geeft dat ook grip.”



Vaardigheden

‘Wat je als zinvolle hulpverlener moet kunnen’

Bij niveau 1 is het gedrag van de zinvolle hulpverlener beschreven. Iemand laat dit gedrag zien, omdat hij over bepaalde vaardigheden beschikt. Hieronder staat een overzicht van de belangrijkste competenties en vaardigheden van de zinvolle hulpverlener.

- * **Actief luisteren, ook wel uitluisteren genoemd.** Luister naar het hele verhaal, zo nodig tien keer. Hoe vaker de cliënt een verhaal vertelt, hoe belangrijker dit blijkbaar voor hem is.

Zinvolle hulpverlener:

“Luisteren, luisteren, luisteren. Kijk en luister, accepteer hun waarheid. Ik ga erin mee, ben luisterend aanwezig, associeer verder op zijn verhaal, maar geef niet direct adviezen. Dan gaat het verhaal rollen. Juist door de stiltes wanneer je bij elkaar bent, ontstaan er goede gesprekken.”



- * **Open vragen stellen.** Leun achterover en stel open vragen die de cliënt uitnodigen om te vertellen over zichzelf, zijn leven en problemen.
- * **Bekrachtigen.** Richt je op de krachten van de cliënt. Vind, erken en benadruk ze. Hoe beter de cliënt weet wat hij kan, hoe zelfverzekerder hij wordt.

- * **Waarderen en respecteren.** Respecteer de cliënt als mens, waardeer hem voor wat hij heeft meegemaakt. Waardeer het als hij stappen, hoe klein ook, in de goede richting zet.
- * **Positief bekrachtigen.** Hoe sterker iemand zich voelt, hoe meer initiatief hij neemt. Door positieve bekrachtiging en feedback krijgt de cliënt meer zelfvertrouwen, waardoor de cliënt sneller initiatief durft te nemen tot een beter leven.
- * **Confronteren.** Het is belangrijk dat de cliënt zijn eigen aandeel in de problemen ziet. Pas dan kan hij ook aan zijn eigen herstel werken. Dit kan betekenen dat de hulpverlener de cliënt moet confronteren met de realiteit (ernst) van de situatie en met het (destructieve) gedrag van de cliënt.
- * **Praktische hulpverlening.** Om te kunnen overleven, moet worden voldaan aan bepaalde basisbehoeften. Hoewel je zeker al aan zingeving kan werken, voordat de cliënt voorzien is in al zijn basisbehoeften, is het wel belangrijk dat de hulpverlener ook aan dit praktische stuk werkt met de cliënt. Door dit (samen met de cliënt) te regelen, wordt direct de vertrouwensband versterkt.
- * **Inlevingsvermogen.** Als je je kan inleven in de cliënt, dan kan je de cliënt ook echt goed helpen. Natuurlijk moet je hierin je eigen grenzen bewaken. Sommige cliënten zullen zo'n uitzonderlijk leven hebben, dat het hoe dan ook ver van jouw belevingswereld af blijft staan.
- * **Zelfkennis en zelfwaardering.** Wil je iemand motiveren stil te staan bij zijn zingeving, dan moet je weten wat zingeving voor jou betekent. Je bent hierin een voorbeeldfunctie voor de cliënt. Het opdoen van levenservaring en levenslessen, helpen je om jezelf te leren kennen en steeds beter te weten wat zingeving voor jou betekent.

Overtuigingen

'Hoe jij als zinvolle hulpverlener in het leven staat en waar je in gelooft'

Om een zinvolle hulpverlener te zijn, is het belangrijk dat je voor jezelf weet wat jij onder zingeving verstaat. Wat betekent zingeving voor jou? Wat vind jij zelf belangrijk in het leven? Hoe wil jij met mensen omgaan en hoe wil jij zelf benaderd worden? Het is belangrijk om na te denken over dit soort vragen wanneer je zingeving een groter onderdeel van je manier van werken wilt laten worden. Dit betekent niet dat je direct al jouw antwoorden op de vragen helder hoeft te hebben. Zingeving is namelijk iets waarin je je leven lang blijft ontwikkelen.

Buiten dat je een beeld hebt van jouw overtuigingen over zingeving, gaat dit niveau ook over jouw opvattingen met betrekking tot de doelgroep en de hulpverlening. Hoe zie jij de doelgroep met wie je werkt? Hoeveel hoop heb je voor hen? Welke verwachtingen heb je van cliënten? Wat gun je de doelgroep en wat zou jij hen willen meegeven in de hulpverlening die je biedt? Om een zinvolle hulpverlener te kunnen zijn, hoeven niet al je opvattingen volledig te voldoen aan het profiel dat tot nu toe is geschetst, maar het helpt wel als jouw overtuigingen niet recht tegenover de eerder genoemde gedragskenmerken van de zinvolle hulpverlener staan.

Zinvolle hulpverlener:

“Hulpverleners kunnen zeker zinvolheid leren... maar alleen als ze het als waardevol zien/erkennen en het zelf willen. Het is wel een levenslange studie. Iemand moet besluiten dat hij het wil leren en wil toepassen.”

Kracht en hoop

Hoewel iedere persoon zijn of haar eigen overtuigingen heeft over het leven, andere mensen en zingeving, lijkt er toch een rode draad te zijn in de overtuigingen van hulpverleners die zich bezig houden met zingeving in de begeleiding. Overtuigingen van zinvolle hulpverleners gaan vaak over dat het beter werkt om uit te gaan van de krachten van mensen en het feit dat iedereen mogelijkheden heeft om te veranderen, als diegene maar intrinsiek gemotiveerd is en inziet dat hij of zij het uiteindelijk zelf moet doen. Genoemde overtuigingen die bevorderend (kunnen) zijn om effectief zinvol hulp te verlenen zijn:

Overtuigingen voor effectieve, zinvolle hulpverlening

- * Ik blijf altijd geloven dat het goed komt, hou altijd hoop.
- * Ik kan net zoveel van de cliënt leren, als zij van mij.
- * Cliënten zijn gelijk, niet minder dan mezelf.
- * Zoals een bloem de zon nodig heeft om een bloem te worden, zo heeft de mens liefde nodig om mens te worden.
- * Ik laat het probleem gewoon wat het is. Ik richt me op waar mensen nu staan en waar ze naartoe willen. Het is belangrijk dat mensen een doel hebben, dat ze zich nuttig voelen.
- * De mens heeft een drijfveer in zichzelf om iets te betekenen in deze wereld. Als je op de juiste manier dat aanraakt, kun je groeien. Ik geloof in de kracht van de mens zelf.
- * Je kunt niet iedereen bereiken, iemand moet eraan toe zijn, intrinsiek gemotiveerd zijn.
- * Ik neem mensen zoals ze zijn. Respect en wederkerigheid is belangrijk.
- * Het is niet alleen werk, het is veel meer dan dat. Het gaat om mensen en hun leven.

Cliënt:

“Astrid merkte kleine dingen op, kleine verbeteringen. Hiermee trekt ze mensen uit hun nest. Ze zat achter mijn broek aan, gaf me een doel en liet me weer wat licht zien.”

Identiteit

‘Wie jij bent als zinvolle hulpverlener’

Welke rol neem je aan wanneer je tijdens de begeleiding met zingeving aan de slag gaat? Op de eerste plaats ben en blijf je hulpverlener, begeleider. Maar er blijkt meer te zijn dan dat. Zinvolle hulpverleners kruipen af en toe in een andere rol om de cliënt nog beter te bereiken of om hem duidelijk te kunnen maken wat het belang van zingeving is.

Zo zien zinvolle hulpverleners zichzelf vaak meer als ondersteuner, motivator of coach. Met de rol van coach en motivator stimuleert de hulpverlener de cliënt om na te denken over wat hij belangrijk vindt in zijn leven, waar hij voor gemotiveerd is en wat hij zelf kan doen om veranderingen te realiseren. Het woord coach verwijst vooral naar het activeren en stimuleren van de cliënt om zelf zijn leven positief te veranderen.

Zinvolle hulpverlener:

“Als je iemand een vis geeft, geef je hem voor één dag te eten. Als je iemand leert vissen, leer je hem zelf voor zijn eten te zorgen. Ik help cliënten pas écht als ze het zelf weer gaan doen.”

Zinvolle hulpverleners putten ook uit persoonlijke ervaringen en gebruiken hun *authenticiteit* om te werken aan zingeving. De hulpverleners zetten daarmee hun eigenheid en identiteit in tijdens het werken aan zingeving. Zo kan het zijn dat een hulpverlener een opgedane ervaring op het werk of in een vriendschap deelt met een cliënt om de cliënt nieuwe inzichten te geven of iets duidelijk te maken. Ook kan hij bepaalde normen en waarden van hemzelf delen, om een bepaalde visie duidelijk te maken aan de cliënt. Bij het inzetten van privé ervaringen of rollen moet de hulpverlener goed opletten dat de grens van professionele distantie niet overschreden wordt. Je bent en blijft hulpverlener en geen vriend, broer of collega. Het overschrijden van de professionele grens kan er toe leiden dat de hulpverlener de cliënt valse beloften doet, en zichzelf daarmee in een lastige positie brengt.

Zinvolle hulpverlener:

“Ik ga niet te veel mee in cliënten hun verhalen. Je moet jezelf beschermen. Je niet met iemand gaan identificeren. Er moet een duidelijke scheidslijn zijn.”

Missie

‘Wat jij nastreeft als zinvolle hulpverlener’

Missie gaat in dit profiel over wat de zinvolle hulpverleners willen bereiken met hun aandacht voor zingeving. Wat is hun doel hiermee?

Het blijkt dat hun doel vaak het bieden van hoop aan de cliënt is. Mensen die hoop hebben, kunnen weer lachen en zien weer een lichtpuntje om naar toe te werken.

Zinvolle hulpverlener:

“Hoop geven voor een mooie toekomst aan mensen die het moeilijk hebben. Ik vind het heel belangrijk om voor mensen het licht te blijven zien, hoop te blijven hebben voor hen, positief te blijven voor hen. Toen ik zelf in een moeilijke periode zat, zag een vriendin van mij het licht aan het eind van de tunnel, dat heeft mij erg geholpen.”

Cliënt:

“Nico herhaalde steeds; hou je droom in leven. Hij wist wat ik wilde en hij wist wat ik kon. Hij geeft je ook het gevoel dat je het zelf op kan lossen.”

Het bieden van hoop begint met warmte en liefde voor de cliënt; het enthousiast maken van mensen om te doen waar ze goed in zijn of waar ze gelukkiger van worden. Door rust en tijd te creëren voor het welzijn en de ontwikkeling van de cliënt, worden ze zelfbewuster. Ook helpt het om over eigen levenservaringen te vertellen en zichzelf te laten zien. Op die manier maken zij echt contact en bieden ze hoop aan de cliënt.

Daarnaast levert zingeving in de begeleiding de hulpverleners zelf ook heel veel op. Weten dat je iets betekent voor anderen en dat je het verschil maakt voor een ander, geeft veel voldoening.

Zinvolle hulpverlener:



“Als je ziet dat mensen terug komen en je kunt ze verleiden om een stap te nemen waar ze later trots op zijn, dan ben je ook trots op jezelf. De cliënten zien dat zij belangrijk genoeg voor jou zijn, maar voor mijzelf ben ik ook belangrijk genoeg om te zorgen dat ik mijzelf een mooie dag geef.”

Anderen ondersteunen bij het onderzoeken van hun zingeving leidt tot persoonlijke groei. Niet alleen groei bij de ander, maar vooral ook groei bij jezelf. Daarnaast heeft de zinvolle hulpverlener de overtuiging dat een positieve kijk op het leven, leidt tot een beter humeur, leukere reacties vanuit de omgeving en een lichter gevoel.

Omgeving

‘Waar je als zinvolle hulpverlener het gesprek voert’

De omgeving van het gesprek

De omgeving waarin een gesprek wordt gevoerd blijkt een belangrijke invloed te hebben op het kunnen openstaan voor zingeving. Bedenk zelf maar eens wat omgeving met jouw gevoelens en gedachten doet. Grote kans dat jij je prettiger voelt in een huiselijke warme sfeer en dat jij je makkelijker open stelt in een ruimte waarin jij je op je gemak voelt. Zinvolle hulpverleners denken veel na over de plek en omgeving wanneer zij gesprekken aangaan met cliënten. Probeer voor jouw werk daarom een lichte, ruimtelijke, gezellige omgeving te creëren waarin je als mens het gevoel hebt dat je er kan ademen. Wanneer dit niet realiseerbaar is, ga dan op zoek naar andere plekken.

Zinvolle hulpverlener:



“Ik ga vaak samen wandelen met de cliënt. Dan praat je anders en dan kun je ongestoord en onbelemmerd bij de ander zijn. Daklozen willen ook veel buiten zijn, omdat ze dat gewend zijn, ze hebben letterlijk adem nodig.”

Samen naar buiten gaan of activiteiten doen die ruimte en orde creëren, zoals het doen van de afwas met de cliënt of het schoonmaken van de cliënt zijn kamer helpen vaak om op een rustige manier een gesprek te openen. Op die manier kan het gesprek “ontstaan” en voelt de cliënt geen druk om dingen te vertellen die hij misschien nog niet kwijt wil. Mensen lijken zich sneller open te stellen op momenten dat het niet per se hoeft. Bedenk van tevoren wat je met het gesprek wilt bereiken. Wil je de cliënt laten nadenken over iets, dan is het handig om op een rustige, informele manier te praten over dit onderwerp. Wil je juist de cliënt echt centraal zetten, dan kun je er misschien voor kiezen om hem apart te nemen in een kamer. Denk na over wat je wilt dat de cliënt meeneemt uit het gesprek.

Zinvolle hulpverlener:



“Ik gebruik de omgeving zeker: soms geef ik een belangrijke boodschap midden in de huiskamer, als ik ergens niet teveel nadruk op wil leggen, of als ik iemand juist wel even aan het denken wil zetten. Soms ga ik juist voor iets kleins apart zitten, zodat diegene weet dat ik echt aandacht aan hem/haar wil geven.”

De organisatie

Zoals je ziet, kun je als hulpverlener veel doen in het werken aan zingeving. Toch is de omgeving waarin de hulpverlener werkt, dus de organisatie, van cruciaal belang om daadwerkelijk met zingeving aan de slag te kunnen. Wordt het vanuit de organisatie gestimuleerd, dan kan de hulpverlener waarschijnlijk meer ruimte en tijd voor zingeving nemen. Aspecten die het werken aan zingeving juist lastiger maken zijn: beperkte financiële middelen, een te hoge caseload en weinig ruimte om zelf een goede aanpak te kiezen. Een hulpverlener die op hete kolen zit, omdat de volgende afspraak zich alweer aandient, zal moeilijker oprecht de tijd kunnen nemen om te onderzoeken met de cliënt wat belangrijk voor hem is. Hetzelfde geldt wanneer er financiële beperkingen zijn.

Zinvolle hulpverlener:



“Zonder financiële ruimte worden de kansen beperkt om de wensen van de bewoners echt te realiseren.”

De directie en de organisatie kunnen de aandacht voor zingeving ondersteunen door betrokkenheid te tonen naar de werknemers, de werknemers ruimte te geven om zichzelf te ontwikkelen en te werken aan wat hen motiveert en wat voor hen belangrijk is. De directie kan zingeving ook stimuleren door een manier van werken of een methodiek te introduceren die aansluit op het bekrachtigen van de cliënt en het nemen van ruimte voor datgene dat voor de cliënt belangrijk is.

Succesvol voorbeeld van een zinvolle organisatie

Bij Stichting Ontmoeting wordt gewerkt met SRH (Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen). SRH is een methodiek die professionals in staat stelt cliënten te ondersteunen bij het realiseren van hun levenswensen. SRH richt zich op presentie (er zijn voor de cliënt) en op positieve bekrachtiging van de cliënt (krachtgericht werken). Vanuit Stichting Ontmoeting krijgen alle medewerkers SRH training. Zo draagt de organisatie ertoe bij dat medewerkers stil staan bij wat echt belangrijk is voor de cliënt, waar iemand zijn bed voor uit wil komen en wat iemand al in huis heeft om zijn levenswensen te realiseren. Zingeving en focus op krachten en potenties van de cliënt hebben tevens een belangrijke plek in het woonbegeleidingsplan. Plus er wordt in teamvergaderingen en bij casusbesprekingen altijd gevraagd naar de krachten en zingeving van de cliënt. Door deze centrale plek van zingeving, kunnen medewerkers zingeving in het werk eigen maken en gevoelens, gedachten en spanningsvelden erover delen met collega's.

De 7 belangrijkste elementen die de zinvolle hulpverlener kenmerkt

Hieronder vatten we samen wat voor ons de 7 belangrijkste kenmerken van de zinvolle hulpverlener zijn.

1. **Contact maken en oprechte interesse tonen.** De cliënt mag er zijn, hij wordt niet genegeerd of zelfs verafschuwd wat helaas nog wel eens gebeurt op straat. De belangrijkste en eerste stap van zinvol hulpverlenen is iemand zien, echt contact maken en iemand welkom heten. Door contact te maken en oprecht geïnteresseerd te zijn, zeggen zinvolle hulpverleners tegen cliënten: 'Je mag er zijn, zoals je nu bent'. Daarmee geef je ruimte aan de cliënt en je laat hem zien dat hij het waard is om de tijd voor te nemen. Vertrouwen geven dat je samen met hem of haar zaken kan en durft aan te pakken en hem niet laat vallen.

Cliënt:

"Ik kan nu weer een ander leven aan, ik heb meer controle. Ook nu het beter gaat, houdt Paul contact met mij en dat geeft me een veilig gevoel."

2. **Drijfveren ontdekken.** Waar staat iemand op dit moment en waar wil hij naartoe? Wat heeft iemand al in huis om hiermee aan de slag te gaan? Mensen die in de maatschappelijke opvang terecht komen hebben vaak veel meegemaakt. Vaak is al talloze keren geprobeerd de problemen op te lossen en het kan sommige mensen bijna niet eens meer iets schelen of die problemen opgelost worden. Wat hen wel kan schelen is bezig zijn met datgene waar ze gelukkig van worden en waar ze goed in zijn. In de zinvolle hulpverlening staat de toekomst van iemand centraal en niet datgene wat eerder fout is gegaan. Samen met de cliënt gaan zinvolle hulpverleners op zoek naar de elementen van het leven die betekenis, kleur en smaak geven aan het leven. Dit kan gaan over familie, gezien worden, nuttig bezig zijn, een eigen tuintje.
3. **Positief bekrachtigen.** Nadat steeds duidelijker wordt wat de cliënt belangrijk vindt in zijn leven, kunnen de hulpverlener en de cliënt onderzoeken waar de krachten liggen van de cliënt. Wat heeft iemand al in huis om zijn wensen waar te maken, welke talenten, positief gedrag en goede eigenschappen heeft de cliënt? Door het positief bekrachtigen, gaan mensen weer in hun eigen kunnen geloven. Vergroten van het zelfvertrouwen en de zelfwaardering, leidt ertoe dat cliënten weer initiatief durven te nemen om hun leven (met heel kleine stapjes) te veranderen.
4. **Cliënt verantwoordelijk maken.** Het gaat in zinvolle hulpverlening om geven en nemen. De hulpverlener toont empathie, heeft geduld, maar kan ook confronteren. Het gaat

bij zingeving niet alleen om iemand een aai over zijn bol te geven en te begrijpen. Het gaat er ook om dat je de client laat zien dat hij er zelf ook iets voor moet doen. Voor wat hoor wat: "Als ik iets voor jou doe, doe je ook iets voor mij." Dit is een manier om het inzicht te vergroten bij de cliënt dat zijn eigen gedrag invloed heeft op hoe zijn leven eruit ziet, maar ook wat anderen van hem vinden. In andere woorden; wat hij doet, doet er ook echt toe. Iemand kan alleen veranderen als hij verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen toekomst en geluk. Zolang een cliënt zichzelf als slachtoffer ziet, kun je motiveren en stimuleren wat je wilt, maar dit zal niet leiden tot blijvende verandering. De zinvolle hulpverlener verwacht van de cliënt dat hij eerlijk is en afspraken nakomt, net zoals ieder ander.

5. **Zelfbewust zijn.** De zinvolle hulpverlener is zich bewust van de invloed die hij heeft op anderen. Hij denkt na over zijn houding en handelen tijdens het contact met de cliënt. Hij heeft een duidelijke visie over het leven en over de doelgroep en werkt ook vanuit deze visie. Het mensbeeld van veel zinvolle hulpverleners gaat over respect voor elkaar, gelijkwaardigheid en het bieden van hoop en kracht. Dit is ook de manier waarop zijn hun cliënten benaderen. Regelmatig wordt door zinvolle hulpverleners aangegeven dat zodra je geen passie meer hebt voor de doelgroep met wie je werkt, je beter een andere baan kunt gaan zoeken. Je doet namelijk niet alleen de cliënt onrecht aan, maar ook jezelf. Door zelfbewust te zijn, weet je wat je de cliënt kan bieden en hoe je dit kan doen. Je weet wat je vanuit je eigen ervaringen mee kan geven ten behoeve van de cliënt, maar je weet ook wanneer je professionele afstand moet nemen en zakelijk moet zijn.

Cliënt:

"Maria en ik hadden een klik, we denken een beetje hetzelfde en haar werkwijze is prettig."

6. **Jezelf zijn.** Oprecht contact maken met iemand en hem daadwerkelijk helpen in zingevingsvraagstukken, kan alleen als je gewoon jezelf bent. Deze doelgroep heeft al veel hulpverleners de revue zien passeren en voelen vaak haarscherp aan of iemand zichzelf is en eerlijk en betrouwbaar is. Het gaat er dus om dat je authentiek bent, dat je iedere nieuwe cliënt met een frisse blik benaderd en niet (te veel) op de automatische piloot werkt. Zodra je dat te veel gaat doen, ben je niet meer echt betrokken en ga je een "spel" spelen. Veel zinvolle hulpverleners zetten eigen ervaringen en authenticiteit in ten behoeve van zingeving bij de cliënt. Ervaringen die indruk hebben gemaakt, die hen nieuwe inzichten hebben gegeven, kunnen vaak hetzelfde doen voor cliënten.
7. **Verwachtingen managen of realistisch houden.** Op zingevingsvraagstukken zijn geen pasklare antwoorden en daarom moet er ruimte en tijd worden gegeven aan de cliënt om na te kunnen denken over zijn leven, zijn toekomst en wat hij belangrijk vindt. Hier gaan vaak weken of maanden overheen. Daarnaast spelen vaak verslaving, gebrek aan vaardigheden, en (financiële) middelen een belangrijke rol in het leven van de cliënt. De cliënt moet dus ook bij zichzelf ruimte creëren om na te kunnen denken over de

volgende stap. De cliënt moet weer intrinsiek gemotiveerd raken om te werken aan zijn toekomst, maar dit is niet altijd makkelijk voor mensen die hoop en interesse in veel dingen zijn verloren door hun omstandigheden. Vandaar dat je als zinvolle hulpverlener jouw verwachtingen niet te hoog moet stellen.

Pas je wel op dat je....

Zinvol hulpverleners wordt vaak op gevoel gedaan vanuit een bepaalde mensvisie en overtuiging. Dit werkt vaak goed, maar de zinvolle hulpverlener heeft ook een paar valkuilen. Pas dus op dat je....

- * Niet te betrokken raakt met de cliënt. Meeleven is prima, maar het lijden van de cliënt, moet niet gaan voelen als jouw eigen lijden. Persoonlijke grenzen stellen en professionele afstand behouden is belangrijk om te zorgen dat je niet te veel wordt meegetrokken in het verhaal van de cliënt.
- * Oprecht geïnteresseerd blijft in de doelgroep met wie je werkt. Veel zinvolle hulpverleners geven aan dat het interessant vinden van het werk en van de cliënten essentieel is om met hen aan de slag te gaan met zingevingsvraagstukken. Als je geen klik (meer) voelt met de doelgroep of met een individuele cliënt, kun je het werk of de cliënt beter aan een andere hulpverlener overdragen.
- * Iemand ruimte geeft, maar niet volledig laat doen wat hij wil. Het is al eerder in de brochure gezegd, maar blijf als hulpverlener sturing geven en geef grenzen aan wanneer dit nodig is. Zoals één hulpverlener zei: "Een aai over de bol en een stamp onder de kont." Het feit dat jij iemand respectvol benadert, betekent niet altijd dat de ander dit terugdoet. Regels, afspraken en grenzen moeten duidelijk zijn. Hoe tegendraads het misschien klinkt, maar ook door het hanteren van regels, werk je aan zingeving.
- * Blijft vragen naar betekenissen voor mensen. Echt zingevingsvraagstukken gaan vaak over diepe emotionele vraagstukken en gevoelens. Het zijn de cliënten die moeten nadenken over de betekenissen die zij aan het leven en ervaringen geven. Doordat dit vaak moeilijk is en veel tijd kost, kunnen zinvolle hulpverleners gaan invullen of sturen door suggesties van betekenissen te geven. Doe dit niet. De zinvolle hulpverlener geeft de cliënt slechts de ruimte en de juiste vragen en instrumenten om met zingeving aan de slag te gaan.

Meer weten?

- * Lees de brochure *Zin werkt. Zingeving in de hulp aan dak- en thuislozen* en sta bewust stil bij de vragen die erin staan. Gratis te bestellen of downloaden op www.movisie.nl/zingeving.
- * Probeer in je werk eens andere werkvormen om een gesprek over zingeving op gang te helpen, zoals een spel of het werken met foto's. Kijk voor tips op www.movisie.nl/vitaliteit. Of in de publicatie: Talma, M.; Arensbergen, C. van. M.m.v.: Hollander, M. den; Baan, D. (2010). *Meer energie, passie en plezier in je werk. Stappenplan voor professionals in zorg & welzijn* Utrecht: MOVISIE

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling. We bieden toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, zorg en sociale veiligheid. In ons werk staan vijf actuele thema's centraal: huiselijk & seksueel geweld, kwetsbare groepen, leefbaarheid, mantelzorg en vrijwillige inzet. Onze ambitie is daadwerkelijk te investeren in een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Wie is de zinvolle hulpverlener? Wat voor gedrag laat hij zien? Waar liggen zijn capaciteiten? Welke overtuigingen heeft hij? MOVISIE beschrijft dit in het profiel 'De zinvolle hulpverlener'. Een bron van inspiratie voor hulpverleners die vaker stil willen staan bij zingeving van cliënten, maar ook bij hun eigen zingeving.

Samen met de Universiteit Utrecht deed MOVISIE in 2008 onderzoek naar zingeving in hulp(verlening) aan dak- en thuislozen. De onderzoekers vroegen ruim 150 cliënten en hulpverleners naar hun mening over zingeving. Er bleek een grote spraakverwarring over het thema en als reactie verscheen de brochure Zin Werkt.

Het onderzoek riep ook nieuwe vragen op over hoe het profiel van een zinvolle hulpverlener er eigenlijk uit ziet. In dit profiel 'De zinvolle hulpverlener' is dit beschreven en kunt u lezen wat de belangrijkste eigenschappen zijn van de zinvolle hulpverlener en hoe u hier zelf ook inspiratie uit kunt halen.