



MASTERCLASS DE CLIËNT ALS KNOOPPUNT IN EEN NETWERK

DATUM: 30 juni 2016

GASTSPREKER: Henk Oosterling (filosoof, universitair hoofddocent Erasmusuniversiteit, oprichter Rotterdam Vakmanstad)

GESPREKSLEIDER: Renate Schepen (trainer Vrijwilligersacademie)

DOEL: onderzoeken hoe een alternatief denkkader als 'denken in knooppunten' bij kan dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg voor elkaar en wat dit betekent vanuit verschillende perspectieven.



VERSLAG

We onderzoeken hoe de inzichten die zijn ontstaan vanuit Rotterdam Vakmanstad - en dan met name een andere manier van onderwijs - bij zouden kunnen dragen aan het verbeteren van kwaliteit van zorg. Henk deelt zijn inzichten.

Drie vragen staan centraal:

- Wat wil je?
- Wat kan je?
- Met wie ga je het doen?

Deze drie vragen maken energie los, zorgen ervoor dat iemand zich kan openen en ontsluiten ruimte om met anderen iets aan te gaan, maar daarbij zelf keuzes te maken. Ze haken aan op interesse. (Interesse, het tussen-zijn: zonder relatie geen prestatie). Het gaat erom een ruimte te creëren waarin iemand zich met anderen kan verbinden (binding), maar dan moet hij/zij wel de 'skills' hebben om in die nieuwe context, dat nieuwe netwerk te kunnen handelen. Deze sociale skills - en soms technische skills, zoals bij het omgaan met een computer - kunnen geleerd worden. Het gaat niet om chillen en ook niet om drillen, maar om 'skillen': het leren van de vormen om aan te kunnen haken in een netwerk. "Iemand is zo sociaalvaardig als de skills die hij heeft geleerd."



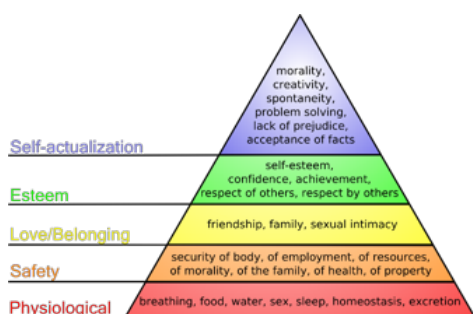
Het individu bestaat niet meer

Natuurlijk ervaren we onszelf als een samenhangend geheel. Maar dit is geheel afhankelijk van de relaties waarin we zijn ingebed. Dat vergeten we vaak; totdat ze wegvallen. Wij bestaan bij de gratie van relaties. Deze zijn primair. "Je hebt niks aan een rollator als je niemand hebt om naartoe te gaan." Het oude denken vanuit de Piramide van Maslow klopt niet. Volgens de piramide kom je pas tot ontwikkeling als aan al je basisbehoeften is voldaan. Maar heel vaak kan dit niet en dan zou je dus nooit tot ontplooiing kunnen komen. Die piramidale verbeelding is dus niet langer adequaat.

Denken in netwerken

We moeten gaan denken in 'netwerken' in plaats van in 'piramides'. Digitaal is dit al het geval. De zorg zou ook gericht moeten zijn op het ontsluiten van netwerken en op het leren van skills. Een voorwaarde is wel dat de aanpak ook integraal is. Instituten, organisaties en overheden zijn echter nog in clusters ingedeeld. Men lijdt aan tunnelvisie en kijkt door een rietje naar de wereld. Dat is in het onderwijs zo, maar ook in de zorg.

Iedereen kan op elk moment beginnen met netwerken. Vrijwilligers kunnen snel handelen, organisaties zitten vast aan hun regels en routines. Je moet deze organisaties wel betrekken door vanuit hun belang te denken. Vervolgens moet je die overstijgen – maar ook meenemen zodat ze aangehaakt blijven - om ze als knooppunten met elkaar te verbinden, met elkaar laten praten.



De vijf P's

De projecten van Henk Oosterling worden allemaal opgezet volgens de vijf P's: Plek, Programma, Personen, Poen, Publiciteit - en ook in deze volgorde.



- 1) Plek: een fysieke plek - kan eerst virtueel zijn.
- 2) Programma: wat doe je?
- 3) Personen: kartrekkers met kennis en ervaring, die ook de taal kennen van gevestigde orde
- 4) Poen: poen volgt de prestatie - je hoeft dus niet te wachten tot je geld hebt.
- 5) Publiciteit

Zorg: iedereen zit in een netwerk

De zorg moet uiteindelijk niet op het individu gericht zijn want dan krijg je afhankelijkheid. Je moet juist kijken naar hoe een individu is ingebed, wat er nog aan interesses en potenties is – van klacht naar kracht - en hoe je die via netwerken kan versterken?

Een voorbeeld: een verzorgingstehuis, waar je het met de cliënt kunt hebben over zijn steunkousen, maar waar je ook andere gesprekken zou kunnen voeren: kijk eens rond in zijn/haar kamer en zie dat er Zweedse en Spaanse boeken in de kast staan en haak daarop aan: dat is interesse! Dan spreek je iemand aan op wat hij/zij weet en kan. Dan gaat iemand weer rechtop zitten. Het gaat er om de losse eindjes te ontdekken die je weer naar binnen kunt lussen.

Dit inzicht zou ook door moeten dringen in de inrichting van het onderwijs op het gebied van zorg en welzijn. Zorgverleners moeten snappen dat een wijk een weefsel is en daarin de knooppunten ontdekken waar mensen elkaar ontmoeten of via verschillende schalen met elkaar zijn verbonden.

Tot slot gaan de deelnemers in groepjes aan de slag om te onderzoeken hoe 'denken in knooppunten' bij kan dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van de cliënt, ervaringsdeskundige, vrijwilligers, Vrijwilligersacademie en de formele zorgverlener. Zie schema hieronder.

cliënt	ervarings- deskundige	vrijwilliger	Vrijwilligersacademie	formele zorgverlener
van knelpunt naar knooppunt	gastlessen voor studenten en docenten	kernkwaliteiten: - (eigen) kennis en ervaringen - nabijheid & afstand - openheid - speelruimte	5 P's: - vrijwilligers - vrijwilligersorganisaties - formele zorg die samenwerken	beter contact houden met vrijwilliger, luisteren
kwaliteit en talent inzetten om horizon te verbreden	trainingen → olievlek	hiervandaan een doorgeefluik (knooppunt) zijn in het netwerk	programma: - taal - inzicht - elkaar vinden	met het opschrijven van levensverhalen, maak je de persoon zelf tot knooppunt.



			- skills & tools	
uitbreiden sociaal netwerk	in positief perspectief zetten bij klanten en organisaties (rolmodel)	specialist versus generalist		overlaten aan anderen in de buurt zonder je terug te trekken uit het netwerk: 'betrokken overlaten', gunnen
rol vervullen voor anderen (= nieuw knooppunt in het netwerk)	vanuit eigen vermogen de ander in zijn vermogen/ ontwikkelen zetten	liever 'spons': opnemen en afgeven		tijd om knooppunt te kunnen zijn: - open in gesprek gaan - verdiepen - luisteren
		in beweging brengen		verbinden
		ingang tot databases		vertrouwensband met het netwerk