

zoveel mensen, zoveel wensen



Student+nummer

Student+nummer:

Opdrachtgever:

Begeleidend docent:

School:

Opleiding:

Publicatie datum:

Michelle Rebel

Frouke Milder

Dick Kranenburg

Han Lubberink

Christelijk Hoge School Windesheim

Sociaal Pedagogische Hulpverlening

Januari 2011

s280684

s1002348

zoveel mensen, zoveel wensen

Stichting Woonzorg Lojal op weg naar een eenduidige werkwijze.



Student+nummer

Student+nummer:

Opdrachtgever:

Begeleidend docent:

School:

Opleiding:

Publicatie datum:

Michelle Rebel

Frouke Milder

Dick Kranenburg

Han Lubberink

Christelijk Hoge School Windesheim

Sociaal Pedagogische Hulpverlening

Januari 2011

s280684

s1002348

Voorwoord

Voor u ligt het eindproduct van ons afstudeeronderzoek in opdracht van Stichting Woonzorg Lojal. Wij hebben met veel plezier aan dit eindproduct gewerkt in de periode van september 2010 tot en met januari 2011. Voor ons beiden is dit een nieuwe en zeer leerzame ervaring gebleken. Wat voor ons deze vijf maanden een grote motivatie is geweest is het maken van een vertaalslag van de theorie naar de praktijk, iets wat ons beter ligt dan het uitvoeren van een puur theoretisch onderzoek.

Dit eindproduct had er nooit kunnen komen zonder de medewerking van de opdrachtgever, Stichting Woonzorg Lojal onder leiding van Dick Kranenburg. Deze snel groeiende en ontwikkelende organisatie heeft ons alle vrijheid en gelegenheid gegeven om dit eindproduct tot stand te kunnen brengen. Wat wij het allerbelangrijkst vinden is dat ons onderzoek voor hem bruikbaar is en zij er hun voordeel mee kunnen doen. Wij hopen dat wij een bijdrage hebben kunnen leveren aan de mate van beheersing van de contextuele methodiek onder de medewerkers van Lojal.

Het eindproduct is voornamelijk tot stand gekomen doordat wij er zelfstandig aan hebben gewerkt. Dit neemt niet weg dat wij veel steun hebben gehad aan onze onderzoeksbegeleider, Han Lubberink, die ons gaandeweg heeft voorzien van suggesties en verbeteringen. Wij hopen dat ons eindproduct ook hem tevreden zal stemmen.

Wij wensen u veel leesplezier. Graag willen wij afsluiten met een gedicht over de contextuele visie, om u vast in de stemming te brengen voor wat komen gaat.

‘De Voorouders’

*Ik kan niet van hen spreken,
stel hen niet in gebreke;
ik werd achter mijn tanden stom.
Hun liefde en hun veten
gaan niet meer in mij om.
Er bleef alleen het teken:
brandmerk en adeldom.
Als een fossiel in zwarte lei.
Zij slapen. Eeuwen diep in mij.*

-Ida Gerhardt-

Frouke Milder en Michelle Rebel

Inhoud

Hoofdstuk 1	6
1.1. Inleiding	6
1.1.1. Aanleiding	6
1.1.2. Onderzoeksvraag	7
1.1.3. Deelvragen	7
1.1.4. Doelstellingen	7
1.1.5. Onderzoeksmethode	8
1.1.6. Opbouw van het verslag	8
 Hoofdstuk 2	 9
2.1. De theorie van de contextuele benadering	9
2.1.1. Nagy	9
2.2. Basisbegrippen	9
2.2.1. De relatie	9
2.2.2. Verbindingen	9
2.2.3. De vier dimensies	9
2.2.4. Loyaliteit	11
2.2.5. Parentificatie	12
2.2.6. Destructief recht	13
2.2.7. De roulerende rekening	15
2.2.8. De meerzijdige partijdigheid	15
2.3. Samenvatting	15
 Hoofdstuk 3	 17
3.1. Vaardigheden en kennis	17
3.1.1. Theoretische verwachtingen	17
3.1.2. Vertrouwen	18
3.1.3. Meerzijdige Partijdigheid	18
3.2. Samenvatting	20
 Hoofdstuk 4	 21
4.1. Kwalificatie niveau 4	21
4.2. Samenvatting	21
 Hoofdstuk 5	 22
5.1. Een visie, een denkwijze	22
5.1.2. Het doel van Stichting Woonzorg Lojal	22
5.1.3. Contextueel werken	22
5.2. Samenvatting	23
 Hoofdstuk 6	 24
6.1. Scholing rondom Stichting Woonzorg Lojal	24
6.1.2. Ervaringen uitwisselen	24
6.1.3. Externe scholing	24
6.1.4. Studiedagen	24
6.2. Samenvatting	25

Hoofdstuk 7		26
7.1.	De werknemers aan het woord	26
7.1.2.	Een enquête	28
7.1.3	De uitslag	29
7.1.4.	Kennistoets contextueel werken	31
7.2.	Samenvatting	32
 Hoofdstuk 8		 33
8.1.	Een rode draad in de organisatie	33
8.1.2.	Contextuele zienswijze	33
8.1.3	De contextuele kennis van het personeel	33
8.1.4	De uitkomsten	33
8.2.	Samenvatting	34
 Hoofdstuk 9		 35
9.1.	Aanbevelingen en conclusies	35
 Hoofdstuk 10		 36
10.1.	Verantwoording van gemaakte keuzes	36
 Bijlagen		 38
Bijlage 1	– literatuurlijst	38
Bijlage 2	– bronvermelding	39
Bijlage 3	– verklarende woordenlijst	40
Bijlage 4	– interview 1	42
Bijlage 5	– interview 2	44
Bijlage 6	– enquête personeel	46
Bijlage 7	– kennistoets personeel	48

Hoofdstuk 1

1. Inleiding

1.1.1. Aanleiding

Wij zijn Frouke Milder en Michelle Rebel, beiden vierdejaars student aan de duale opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening. Frouke is werkzaam als woonbegeleidster bij Stichting Woonzorg Lojal, de opdrachtgever van ons afstudeeronderzoek. Michelle werkt als thuisbegeleider bij Zorggroep Oude en Nieuwe Land Noordoostpolder. Wij kennen elkaar dan ook van de opleiding die wij volgen aan Hogeschool Windesheim te Zwolle.

Via Stichting Woonzorg Lojal hebben wij een onderwerp voor het afstuderen verkregen. Frouke werkt bij deze organisatie en was daardoor al bekend met de opdrachtgever, wat het afstuderen bij deze organisatie tot een logisch gevolg maakt.

Stichting woonzorg Lojal

Datgene wat Stichting Woonzorg Lojal nastreeft te bereiken met de geboden hulpverlening hebben zij gevat in de omschrijving van hun missie. Stichting Woonzorg Lojal heeft tot doel jongeren vanaf 18 jaar die in de problemen zitten en "zorg" nodig hebben, te begeleiden, adviseren of te bemiddelen. Het gaat dan voornamelijk om jongeren met een (licht) verstandelijke beperking en moeilijk verstaanbaar gedrag en/of een psychiatrische stoornis die vooral langdurige begeleiding vragen. Veel van hen kopen zorg in bij Lojal uit een persoonsgebonden budget (PGB).

Stichting Woonzorg Lojal is opgericht omdat de jeugdzorg stopt zodra de jongere 18 jaar is, terwijl er veel vraag naar zorg blijkt te zijn van jong volwassenen die er nog lang niet klaar voor zijn helemaal zelfstandig mee te draaien in de maatschappij. De praktijk wees uit dat er voor deze jongeren nauwelijks voorzieningen beschikbaar waren en dat er aan de behoefte van zorg niet voldaan werd. Dit betekent dat zij na verloop van tijd terecht komen in de psychiatrie, of ze worden zwerver, dakloos en/of verslaafd en komen op die manier weer terug in de hulpverlening. Deze jongeren worden de zogenoemde draaideurjongeren.

Stichting Woonzorg Lojal werkt met bemoeizorg, omdat uit ervaring is gebleken dat dit goed werkt. De jongeren keren minder terug in "de draaideur". Lojal heeft voor ogen dat de jongeren die zij zorg bieden niet meer ten laste zijn van de maatschappij. Ze zijn overlevers, harde werkers, voor wie een gepaste werkplek en/of opleiding wordt gezocht waar ze goed geaccepteerd en begeleid worden.

Stichting Woonzorg Lojal heeft meerdere locaties verspreid door de Achterhoek en omstreken. Er zijn vier 24uurs woongroepen, in Winterswijk, Doetinchem, Zelhem en Zutphen. Daarnaast heeft Lojal een aantal huizen voor kamertraining waaronder in Groenlo en in Zutphen, hier is alleen overdag begeleiding. Ook begeleidt Lojal jong volwassene ambulant. Hierin kunnen we een ondervervdeling maken in de regio's Zutphen/Deventer, Groenlo/Winterswijk en Doetinchem. Op dinsdag en vrijdag vind in Doetinchem het therapeutisch paardrijden plaats, een bijzondere activiteit bestemd voor een kleine groep jongeren. Inmiddels heeft Stichting Woonzorg Lojal meer dan 80 cliënten onder zijn hoede en werken er 35 hulpverleners.

De vraag van de opdrachtgever was of wij onderzoek konden doen naar een eenduidige aanpak op de werkvloer onder de medewerkers van de organisatie. Wij hebben gemerkt dat

het leidend laten zijn van een methodiek hiertoe onmisbaar is. Deze methodiek is dan ook een belangrijke leidraad geworden in ons eindproduct.

Na het selecteren van het onderwerp van ons onderzoek zijn wij gekomen tot een concrete onderzoeksvraag en is er een duidelijk werkplan gekomen. Hieronder zullen wij ons onderzoek verder toelichten:

Belangrijk in ons onderzoek is het gegeven dat er een grote diversiteit is onder de medewerkers van Stichting Woonzorg Lojal met betrekking tot opleiding, leeftijd en werkervaring. Lojal schrijft voor dat er binnen de organisatie wordt gewerkt vanuit de contextuele zienswijze. Dit betekent dat de medewerkers om te beginnen moeten weten wat de contextuele zienswijze is en hoe ze deze in de praktijk tot toepassing moeten brengen. De ontwikkeling van snelle groei en de grote diversiteit aan medewerkers heeft tot gevolg dat er niet meer gesproken kan worden van een eenduidige werkwijze. Er is in het verleden scholing aangeboden door Lojal aan de eigen medewerkers, maar dit heeft niet de gewenste resultaten en heeft geen continue karakter gekregen.

1.1.2. Onderzoeksvraag

Bovenstaande heeft ertoe geleid dat ons onderzoek vorm heeft gekregen rondom de vraag:

Op welke manier krijgt Stichting Woonzorg Lojal als instelling met verschillende locaties een eenduidige werkwijze?

1.1.3. Deelvragen

Om antwoord te krijgen op deze onderzoeksvraag hebben wij de volgende deelvragen centraal laten staan in het onderzoeksproces:

- Wat houdt de methode contextueel werken theoretisch in?
- Welke vaardigheden en kennis moet een professional hebben om contextueel te kunnen werken?
- Wat wil men met contextueel werken bereiken bij Lojal?
- Wat gebeurt er al binnen Lojal op het gebied van contextueel werken (m.a.w. wat is er al bereikt op methodisch gebied)?
- Welke kennis en vaardigheden ontbreken nog bij de werknemers van Lojal?
- Aan welke factoren moet worden voldaan om eenduidig te kunnen werken binnen Stichting Woonzorg Lojal?

1.1.4. Doelstellingen

De doelstellingen die wij hebben nagestreefd te bereiken hebben wij tweeledig weergegeven:

- I. Wij hebben tot doel Lojal inzicht te geven in het niveau en de wensen van de eigen medewerkers ten aanzien van het contextueel werken binnen de instelling
- II. Wij hebben tot doel Lojal te adviseren over mogelijkheden tot scholing en een concreet trainingsprogramma te ontwikkelen wat aansluit bij de mogelijkheden en behoeften van de medewerkers

1.1.5. Onderzoeksmethode

Het onderzoek zoals wij dat hebben gedaan valt onder de noemer beschrijvend kwalitatief onderzoek. De input die wij hebben gebruikt om te komen tot datgene wat wij concluderen en aanbevelen is voornamelijk gekomen uit ervaringen van medewerkers van Stichting Woonzorg Lojal, uit interviews met de bestuurder en gedragskundige van Lojal en uit literatuurstudie met betrekking tot de contextuele zienswijze. Daarnaast heeft Frouke als medewerker van Lojal haar eigen kennis en ervaring kunnen inzetten. De eerste stap in ons onderzoek, na formulering van de onderzoeksvraag en deelvragen, is het bestuderen van literatuur geweest. Met name voor Michelle, als leek in de contextuele werkwijze, bleek dit een noodzakelijke basis te zijn om dit onderzoek te kunnen doen. De gekozen literatuur heeft betrekking op de contextuele theorie van Nagy en de wijze waarop de theorie ingezet kan worden in de praktijk. De tweede, belangrijke stap in het onderzoek is het veldwerk geweest wat wij hebben gedaan in de vorm van interviews, enquêtes en een instaptoets onder een representatief deel van de medewerkers van Lojal. Zonder deze input hadden wij niet kunnen komen tot de aanbevelingen die wij aan de opdrachtgever hebben gedaan.

1.1.6. Opbouw van het verslag

De eerste twee inhoudelijke hoofdstukken van het verslag gaan in op de contextuele theorie en de kennis en vaardigheden die een contextueel werker in huis moet hebben om contextueel te kunnen werken. Beide hoofdstukken zijn gebaseerd op literatuurbronnen. Hoofdstuk 5 en 6 gaan in op de visie van Lojal, de doelgroep van Lojal en de ontwikkeling die er tot op heden is geweest als het gaat om scholing. Deze hoofdstukken zijn gebaseerd op informatie verkregen uit interviews en op de kennis en ervaring van Frouke als medewerker van Lojal.

In hoofdstuk 7 beschrijven wij de onderzoeksmethode die wij hebben gehanteerd, geven wij een beschrijving van de enquêtes en de instaptoets die wij hebben voorgelegd aan een deel van het personeel en geven wij de onderzoeksresultaten weer. In hoofdstuk 8 trekken wij conclusies na verwerking van deze resultaten om in hoofdstuk 9 enkele aanbevelingen te doen.

Als aanvulling tot slot, hebben wij een trainingsprogramma opgenomen in de vorm van een studie- en docentenhandleiding. Deze beide stukken zijn als individuele stukken bijgevoegd. Deze handleidingen komen voort uit onze onderzoeksresultaten en aanbevelingen en kan door Lojal worden gebruikt als basis van een nog te starten scholingsprogramma.

Hoofdstuk 2

2.1. De theorie van de contextuele benadering

2.1.1. Nagy

Het contextueel werken is een manier van werken in de hulpverlening ontstaan uit de visie (of filosofie) van dr. Ivan Boszormenyi-Nagy, die daarmee grondlegger genoemd kan worden van de contextuele hulpverlening. Meer nog dan een methode, is het een benadering, een denkwijze en een werkwijze.

Nagy stelt als uitgangspunt van het contextueel denken dat de mens altijd afkomstig is uit een vader en een moeder, die zelf ook ontstaan zijn uit een vader en een moeder. Dit is een vaststaand gegeven. Dit betekent dat de mens altijd in relatie staat tot zijn of haar ouders. Wanneer iemand kinderen heeft zal hij of zij ook altijd in relatie staan tot deze kinderen. Het gegeven iemand kind of iemands ouder te zijn wordt in het contextueel denken heel belangrijk gevonden.

2.2. Basisbegrippen

2.2.1. De relatie

De relatie die er is tot ouders en grootouders en de ervaringen die in deze relaties zijn opgedaan vormen de basis van het contextueel werken. "De ervaring dat een mens groeit en gevormd wordt in de elementaire triade en dat hij verbonden is met de voorgaande en volgende generaties, heeft tot consequentie dat hulpverlening niet anders kan dan deze context in rekening brengen". (Heyndrickx, 2005, pag.22). Hij stelt hier dat een hulpverlener de cliënt waar hij mee te maken heeft niet los kan zien van de context waarin hij of zij is opgegroeid en waarin hij als het ware is 'gevormd' tot de persoon die hij nu is. Het begrip context is hier heel breed en omvat onder andere het kerngezin (het systeem), de woon- en leefomgeving, de periode waarin het opgroeien heeft plaatsgevonden, heersende normen en waarden en de maatschappelijke positie van het systeem van de cliënt.

2.2.2. Verbindingen

Het contextueel denken stelt, zoals hierboven al staat, dat om iemand goed te kunnen helpen er niet voorbij kan worden gegaan aan de relaties die iemand heeft (bijvoorbeeld de relatie met de eigen ouders) en de wijze waarop deze relaties zich hebben ontwikkeld. Deze ontwikkelingen in de relaties stammen veelal uit de kindertijd en adolescentie. De manier waarop iemand is opgevoed bijvoorbeeld heeft veel invloed op hoe iemand nu in het leven staat. De visie van ouders op opvoeden, het in staat zijn grenzen te stellen en veiligheid te bieden aan een kind in zijn kinderjaren en adolescentiefase zijn bepalend voor het hele verdere leven. De relatie met de eigen ouders, grootouders en eventueel ook de kinderen die iemand heeft worden betrokken in het hulpverleningsproces. Deze relaties kunnen bestaand zijn, maar zijn ook niet zelden verbroken door één van beide partijen. In het contextuele denken worden relaties ook wel 'verbindingen' genoemd.

2.2.3. De vier dimensies

In de relaties die men van oorsprong meegekregen heeft of die men later zelf aangegaan is worden vier dimensies onderscheiden:

1. de dimensie van de feiten, *ziekte en gezondheid, sociaal economische situatie, maatschappelijke omstandigheden.*
2. de dimensie van de psychologie, *de ontwikkelingspsychologische fasen van een kind, adolescent en daarna, verdriet en geluk.*

3. de dimensie van de interacties, *patronen in communicatie, subsystemen, en systeem-regels*.
4. de ethisch-relatieve dimensie, *de balans van het geven en nemen, rechtvaardigheid binnen relaties*.

De eerste drie dimensies richten zich op life-events, de sociaal-emotionele situatie waarin iemand verkeert, gevoelens en emoties, communicatiepatronen en patronen die in systemen zijn ontstaan.

Het onderzoeken van deze dimensies en de informatie en inzichten die de werker daaruit krijgt zijn waardevol om inzicht te krijgen in hoe de cliënt is geworden tot wie hij of zij is en welke factoren daar een rol in hebben gespeeld. Factoren die een rol hebben gespeeld in de ontwikkeling van ieder mens zijn bijvoorbeeld de opvoeding die je hebt gehad, de eigen socialisatie (welke normen en waarden waren bepalend), gebeurtenissen (goed of fout) in de jeugd en het latere leven en de maatschappelijke positie van het systeem waarin iemand is opgegroeid.

Het gaat bij de 2^e en 3^e dimensie niet alleen om het inzicht, maar van de contextueel werker wordt ook verwacht dat hij de algemeen geldende inzichten gebruikt en inzet in de hulpverlening.

Het gaat er dus niet alleen om dat we helder hebben dat iemands rol in een groep bijvoorbeeld "de clown" is, maar ook dat er beïnvloeding strategieën zijn om hier weer invloed op uit te oefenen.

De hulpverlener hoort te weten dat bevestiging nu eenmaal beter werkt dan straffen om iets uit de psychologie te noemen en dit dus ook zo in te zetten in het hulpverleningsproces.

De vierde dimensie wordt als de belangrijkste gezien. In deze dimensie wordt de balans van geven en nemen in relaties onderzocht en de *rechtvaardigheid*¹ die er wel of niet is binnen relaties. De vierde dimensie is niet alleen een toevoeging, maar overstijgt ook de andere dimensies. Het is in de andere dimensies aanwezig. Een auto ongeluk krijgen kun je zien als feit, maar tegelijkertijd is de betrokken persoon altijd iemand met een eigen geschiedenis en verbindingen. De impact van een ongeluk kan dus voor een ieder totaal anders zijn.

In de verbindingen ('relaties') van mensen tot anderen kan beschadiging zijn opgetreden. Mensen kunnen zich bijvoorbeeld gekwetst voelen door wat een ander heeft gedaan of heeft nagelaten te doen. Hier kan ook gesproken worden van teleurgesteld zijn in de ander. Het contextuele denken spreekt dan van 'gekwetstheid'. "Een relatie is rechtvaardig wanneer de baten en lasten billijk verdeeld zijn. Wanneer één van de partijen wordt uitgebuit, wordt de relatie onrechtvaardig en onbetrouwbaar". (Heyndrickx, 2005, pag.25). In een ideale situatie ontvangt en geeft een ieder de zorg die nodig is om prettig te kunnen functioneren binnen de eigen verbindingen en binnen de maatschappij. In de praktijk echter zijn er gebeurtenissen en factoren die het geven en ontvangen van zorg bemoeilijken, waardoor de balans tussen geven en nemen zoek raakt. Nagy zag de balans vooral als een steeds in beweging zijnde weegschaal. Die weegschaal kon door omstandigheden weliswaar uitslaan naar een kant, maar het blijft een weegschaal, een balans is een weegschaal.

De relatie tussen ouder en kind wordt in het contextuele denken *asymmetrisch* genoemd. Ouder en kind staan niet op gelijke voet en het kind kan zijn ouders niet volledig 'terugbetalen' voor het feit dat de ouders hem of haar het leven hebben gegeven. Het recht dat het pasgeboren kind heeft om de benodigde zorg te ontvangen wordt het natuurlijke recht genoemd. Wanneer dit gebeurt ontwikkelt het kind vertrouwen in de relatie en toont het zich betrouwbaar. Dit is als het ware de investering die het kind doet. Soms ontvangt een kind

¹ Alle schuingedrukte woorden worden toegelicht in de verklarende woordenlijst

echter niet de adequate zorg waar het recht op heeft. Adequate zorg ontvangen betekent niet alleen dat het kind voldoende eten, drinken en schone kleding krijgt. Onder adequate zorg valt ook het bieden van veiligheid en structuur, het stellen van grenzen en het geven van voldoende positieve aandacht.

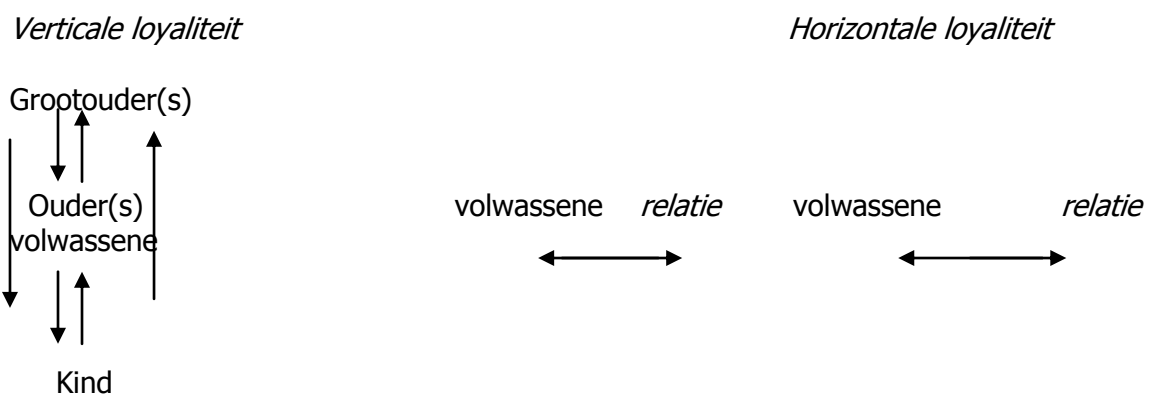
2.2.4. Loyaliteit

Loyaliteit is een begrip dat centraal staat binnen de visie van Nagy. Het gaat in dit geval voornamelijk om wat genoemd wordt de '*zijns-loyaliteit*'. Door geboorte is er een onvervangbare band ontstaan tussen beide ouders en het kind, en ook tussen grootouders en eventueel nog verder teruggaande generaties en het kind. Het is binnen de contextuele visie een gegeven dat men loyaal blijft aan het gezin van oorsprong. Of de band met het gezin als goed beschouwd wordt of misschien zelf wel verbroken is door een van beide partijen maakt hierin niet zoveel verschil. Het loyaal zijn blijft en is van invloed op nieuwe relaties die aangegaan worden en keuzes die in het leven worden gemaakt. Het onderstaande citaat van, van den Eerenbeemt en van Heusden geeft de verbondenheid met de eigen oorsprong weer:

"Zolang de mens leeft, blijft hij verbonden met zijn oorsprong. Wat er ook voorgevallen mag zijn na de geboorte van een kind, wat ook de aard en de mate van ouderlijke verantwoordelijkheid is geweest, de relatie van het kind tot zijn ouders blijft bestaan".
(van den Eerenbeemt en van Heusden, 1983, pag.30)

Nagy maakt onderscheid tussen verticale en horizontale loyaliteit. Verticale loyaliteit is de loyaliteit tussen opvolgende generaties onderling, dat wil zeggen tussen grootouder(s), ouder(s) en kind(eren) en is daarmee als het ware aangeboren loyaliteit. Horizontale loyaliteit is de loyaliteit die gevoeld wordt naar broers en/of zussen of naar relaties die zelfverkozen zijn. Dit kan bijvoorbeeld loyaliteit zijn in een partnerrelatie of vriendschap.

Schematisch kan loyaliteit als volgt weergegeven worden:



De loyaliteit die gevoeld wordt naar de eigen ouders of het eigen kind of naar iemand met wie een horizontale relatie is aangegaan laat zich soms duidelijk zien. Men tolereert het dan

bijvoorbeeld niet dat er kwaad gesproken wordt over degene aan wie hij of zij zich loyaal voelt. Het is voor diegene ook haast onmogelijk zelf negatieve uitspraken te doen over degene naar wie de loyaliteit uitgaat.

Het verschijnsel dat ieder mens te maken heeft met verticale loyaliteiten en tegelijkertijd ook met horizontale loyaliteiten kan tot gevolg hebben dat loyaliteiten gaan botsen. Er ontstaat dan een *loyaliteitsconflict*. De loyaliteit die gevoeld wordt naar de één gaat dan in tegen de loyaliteit die gevoeld wordt ten opzichte van een ander.

Wanneer de loyaliteiten van een kind aan zijn vader en moeder in strijd zijn met elkaar wordt dit *gespleten loyaliteit* genoemd. Het kan in een loyaliteitsconflict echter ook gaan om een gevoel van loyaliteit aan een horizontale relatie die niet in overeenstemming is met een verticale loyaliteit, bijvoorbeeld wanneer iemand het gevoel heeft te moeten kiezen tussen de partner ten koste van de ouder(s), of vice versa.

Een voorbeeld van een loyaliteitsconflict is bijvoorbeeld een allochtoon meisje dat verliefd is, maar weet dat haar ouders niet achter haar keuze zullen staan. Zij wil niet kiezen tegen haar ouders, maar wil ook haar eigen gevoel volgen. Ze komt als het ware in een spagaat terecht.

Wanneer kinderen van hun ouders niet de zorg krijgen waarop zij vanaf het moment van geboorte recht hebben of door welke omstandigheden dan ook *geparentificeerd* raken, kan dit betekenen dat ze de gemiste zorg en erkenning gaan zoeken bij een ander. Deze andere partij is vrijwel altijd een onschuldige partij, omdat vanuit de *zijns-loyaliteit* de gemiste zorg niet geclaimd wordt bij de ouder die de zorg niet gegeven heeft. Het kind (vaak inmiddels volwassen geworden) voelt zich uitgebuit doordat het geen erkenning heeft gekregen voor de zorg die het wel zijn ouders heeft gegeven.

2.2.5. Parentificatie

Het kan voorkomen dat een kind binnen de ouder/kind relatie meer verantwoordelijkheden moet gaan dragen dan wenselijk en gebruikelijk voor een kind van die leeftijd.

Het verschijnsel dat een kind teveel de ouderrol op zich neemt (of moet nemen) wordt door Nagy *parentificatie* genoemd.

Er worden verschillende vormen van parentificatie genoemd.

Het begrip *ouder parentificatie* houdt in dat het kind ouder moet zijn van zijn ouders. Het zijn oververantwoordelijke kinderen. Dit zie je vaak bij de KOPP problematiek, bijv. als de ouder verslaafd is aan alcohol of depressies heeft. Daarnaast komt deze parentificatie voor bij allochtone gezinnen, het kind is als tolk een verbinding naar de samenleving. Het komt voor bij kinderen die de ouders de baas zijn qua niveau. Deze kinderen zijn vaak geïsoleerd, ze hebben weinig contact met leeftijdsgenootjes.

Kind parentificatie hierin krijgt één kind de verantwoordelijkheid om voor de andere kinderen te zorgen. Vaak is hier sprake van zware pedagogische problematiek of bij gebroken gezinnen, waarin de ouder veel uit huis is. Deze vorm van parentificatie wordt vaak niet erkend.

Op het moment dat er een emotionele verbintenis is tussen ouder en kind kan dit duiden op een *partner parentificatie*. De verbintenis is grensoverschrijdend, de ouder zoekt troost bij het kind. Het kind wil voor zijn ouder zorgen. Deze vorm komt vaak voor bij alleenstaande ouders. Er ontstaan problemen wanneer de ouder een nieuwe relatie aangaat. Door conflicten verdwijnt de nieuwe relatie. Het kind kan zich niet ontplooien en is bezwaard met zorg.

De volgende begrippen zal een ieder zich in kunnen herkennen.
In elk gezin komen de volgende begrippen naar voren:

1. het zwarte schaap
2. het perfecte kind
3. Het kind dat altijd kind moet blijven (vaak het jongste kind dat het laatst uit huis gaat)
4. Het zorgende kind

Dit zijn rollen die in een gezin vervuld worden door de kinderen. De rollen komen in elk gezin voor. Soms in mindere mate en soms in zwaardere mate. De verschillende vormen van parentificatie lopen soms door elkaar heen en kunnen zich tegelijkertijd voordoen. In de loop van het leven kan het verspringen.

Onze cultuur is gefixeerd op het nemende, ontvangende kind. De ouder geeft. Door het kind alleen als ontvangend/ nemend te zien, komt het kind volgens Nagy in de schuld te staan. Het feit dat het kind er is, is al gevend. Een kind wil niks liever dan zijn ouders geven, het voelt aan wat de ouder nodig heeft. Belangrijk is voor zowel ouder als kind dat het geven van het kind gezien wordt, dat het hiervoor erkenning krijgt.

2.2.6. Destructief recht

De zorg die iemand niet van zijn ouders (of opvoeders) krijgt en die als het ware 'gemist' wordt kan door het kind, of de volwassene die hij of zij inmiddels geworden is, geclaimd gaan worden bij een ander. We hebben het hier over *destructief recht*. Iedereen overkomt onrecht. Onrecht hoort bij het leven soms in meerdere en soms in mindere mate.

Er zijn 2 verschillende manieren om onrecht te ervaren:

1. Via het lot, hierbij kun je denken aan rampen, ongelukken of gewoon pech. Dit wordt toedelend recht genoemd.
2. Via onrecht wat aangedaan wordt, hierbij is altijd een schuldige betrokken. Denk aan een gestolen fiets.

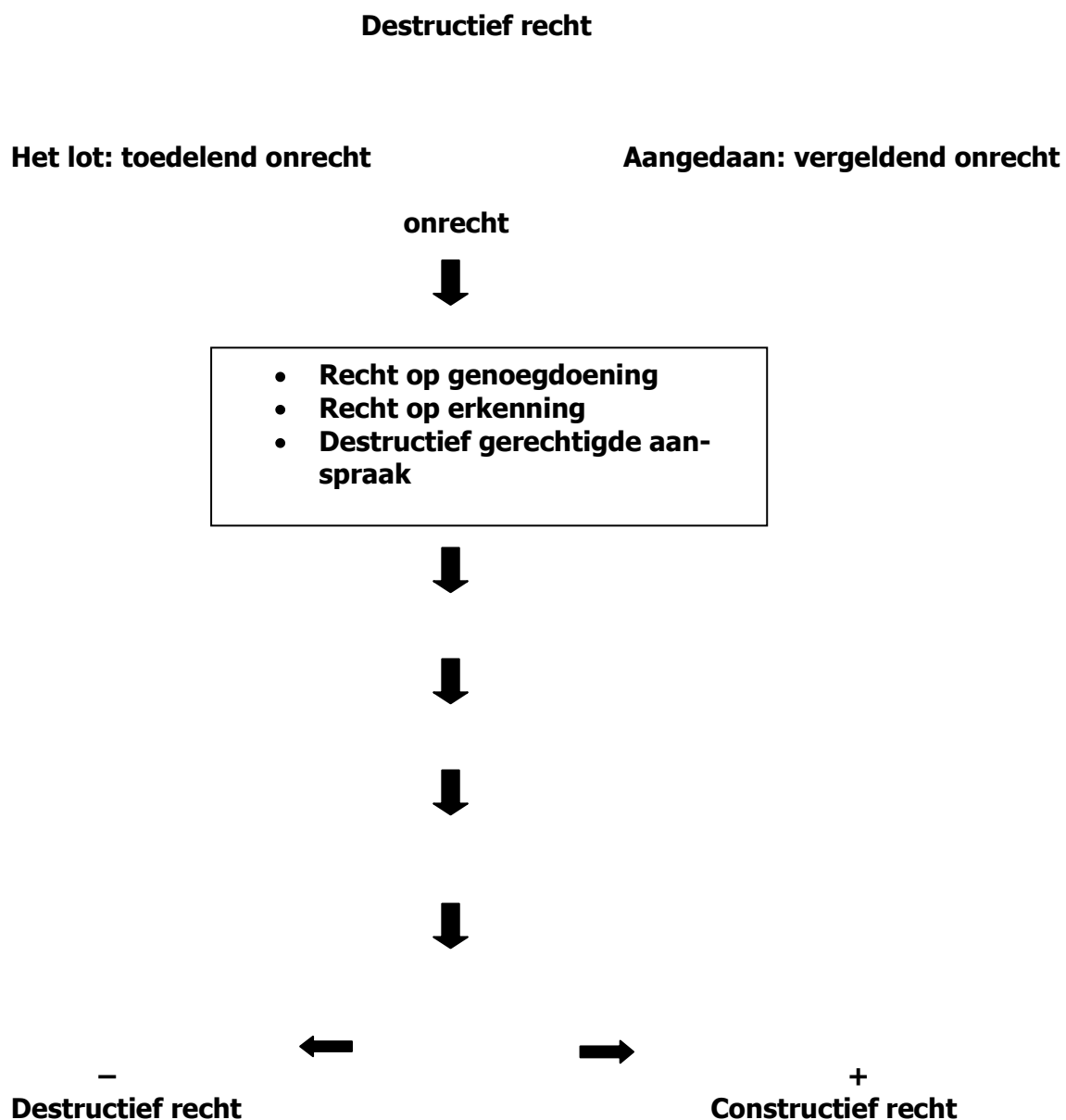
Opnieuw is erkenning in dit verhaal belangrijk. Wanneer het onrecht niet gezien of erkend wordt, maakt dit degene die het onrecht is aangedaan boos. Het gevoel van erkenning en genoegdoening maken de eisen alleen maar groter. Op het moment dat het onrecht erkend wordt is de weg naar constructief gedrag makkelijker.

Bij geen erkenning ontstaat er destructief gedrag, hiervan kennen we 3 categorieën.

1. naar de samenleving, denk aan bijvoorbeeld vandalisme.
2. naar de mensen, denk aan bijvoorbeeld mishandeling.
3. naar jezelf, denk aan bijvoorbeeld depressie, verslaving, eetstoornis

Deze laatste is afhankelijk van de persoon en zijn omgeving.

In schema weergegeven:



2.2.7. De roulerende rekening

De *roulerende rekening* sluit aan bij het destructief recht. Het is een niet gewenst gedrag dat telkens terug komt. Je zou kunnen zeggen dat het kind onrecht is aangedaan, omdat het niet de juiste zorg heeft gehad van zijn ouders die het nodig had. De ouders hebben, toen zij zelf nog kind waren, hetzelfde meegemaakt. Het presteren van de roulerende rekening doet men via derden. Het kind zal op latere leeftijd pogingen doen om bij anderen erkenning te verkrijgen die zij vroeger gemist heeft van haar eigen ouders. Op deze manier veroorzaakt zij echter opnieuw onrecht. Het kind, dat nu volwassen is, blijft zich onrechtvaardig behandeld voelen, telkens opnieuw. De roulerende rekening wordt generatie op generatie doorgegeven.

2.2.8. Meerzijdige partijdigheid

De meerzijdige partijdigheid is een belangrijke houding die de werker moet beschikken om contextueel te werken. Het is een houding waarmee de werker met alle partijen in een systeem kan werken. Ook wanneer één van deze partijen, volgens de werker, zijn cliënt onrecht heeft aangedaan. De werker is in deze houding bereid om ook de positie van de andere partijen rekening te brengen. Deze partijdigheid is voorwaardelijk, het moet het destructief recht van alle betrokkene stoppen.

2.3. Samenvatting

In hoofdstuk twee hebben we antwoord gegeven op onze deelvraag 1 "Wat houdt de methode contextueel werken theoretisch in?". Om antwoord te verkrijgen op deze vraag is het belangrijk de basisbegrippen te kennen van de contextuele benadering. Dr. Ivan Boszormenyi-Nagy is de grondlegger van de contextuele benadering. Hij heeft als uitgangspunt dat de mens altijd afkomstig is uit een vader en een moeder, die zelf ook zijn ontstaan uit een vader en een moeder. De mens staat altijd in relatie tot zijn of haar ouders. In de contextuele benadering worden relaties ook wel verbindingen genoemd. We kennen de vier dimensies:

1. De feiten
2. De psychologie
3. De interactie
4. De ethisch-relationale dimensie

De vierde dimensie wordt als belangrijkste gezien. Deze dimensie is geen toevoeging, maar overstijgt de andere dimensies, de vierde dimensie is in alle andere dimensies aanwezig. Nagy heeft het over de balans van het geven en nemen. Deze balans in relaties is altijd in beweging.

Loyaliteit staat centraal binnen de contextuele benadering. Door geboorte is er een onvervangbare band ontstaan tussen ouders en kind. Zelfs is er een band met voorgaande generaties. Men blijft loyaal aan het gezin van oorsprong, ook al is de band niet goed of verbroken.

Wanneer een kind meer verantwoording draagt dan wenselijk voor een kind van die leeftijd en (gedeeltelijk) de ouderrol op zich neemt, noemt men dit parentificatie. Een kind voelt wat de ouder nodig heeft en wil altijd geven. Voor het kind belangrijk dat het geven gezien wordt en erkend.

Iedereen krijgt te maken in zijn leven met onrecht, soms overkomt het je, soms wordt het je aangedaan. Dit onrecht heeft erkenning nodig, wanneer dit niet gebeurt wordt men boos, hier spreken we van destructief recht. Destructief recht kan omgezet worden in constructief recht, hier heeft men opnieuw de erkenning voor nodig. De roulerende rekening kan zich aansluiten bij het destructief recht, het is niet gewenst gedrag dat telkens terug komt.

Een belangrijke houding voor een contextueel werker is de meerzijdige partijdigheid, in hoofdstuk 3 komen we uitgebreid op deze vaardigheid terug.

Hoofdstuk 3

3. Vaardigheden en kennis

3.1. Theoretische verwachtingen

Om een cliënt en zijn of haar problematiek contextueel te benaderen dient de hulpverlener de contextuele theorie te vertalen naar praktisch handelen. De hulpverlener dient daarvoor voldoende kennis te hebben van de theorie om deze te herkennen in de hulpverleningssituatie en daarnaast moet hij weten hoe hij gaat handelen vanuit wat hij ziet en weet. De hulpverlener moet bovendien beschikken over het vermogen tot reflecteren op het eigen handelen. Hij moet daarvoor voldoende kennis hebben van zichzelf, zijn opgroeien en de normen, waarden en motieven van waaruit hij handelt. Niet iedereen heeft deze kennis als vanzelfsprekend in huis. Het leren kennen van de eigen persoon gebeurt deels in de opvoeding en het opgroeien en komt verder aan bod wanneer een agogische opleiding wordt doorlopen.

Wat er van de hulpverlener concreet verwacht wordt in een hulpverleningssituatie is erg afhankelijk van de casus en bijbehorende hulpvra(a)g(en) die daarbij horen. Er is daarmee geen algemene lijn te trekken hoe contextueel werken er in de praktijk uit zou moeten zien. De specifieke lijn die de werker gaat volgen in het contact met de cliënt dient hij of zij zelf uit te zetten. Dat neemt niet weg dat er vaardigheden zijn die onmisbaar zijn voor een hulpverlener om zijn benadering voldoende contextueel te laten zijn. Hij is bijvoorbeeld altijd gericht op het behouden van, en zonodig, het herstellen van relaties. Basisvaardigheden waar de contextueel werker niet zonder kan zijn bijvoorbeeld het empathisch kunnen zijn, het hanteren van gesprekstechnieken, analytisch kunnen zijn en kunnen aansluiten bij de belewingswereld en het niveau van de cliënt. Deze vaardigheden zijn te leren in een agogische opleiding en door ervaring op te doen in het agogisch werk. Het kan echter ook zijn dat de contextueel werker deze van nature al (deels) in huis heeft. Dit betekent dat hij naar alle waarschijnlijkheid minder moeite hoeft te doen om deze vaardigheden in te zetten.

Volgens van den Eerenbeemt en van Heusden (1983) is ook de volgende vaardigheid onmisbaar voor de contextueel werker:

"Een grondige kennis van interactie- en transactiepatronen, van vaak voorkomende gezinsfenomenen en van communicatieregels is dringend geboden. Zonder een goed onderbouwde kennis van gezinssystemen zal een therapeut die goed toegerust is voor individuele behandeling en vertrouwd is met Nagy's visie, zijn werkwijze nog niet kunnen toepassen op gezinnen'.

Waar in het citaat het woord therapeut gebruikt wordt zouden wij willen spreken van professionals of werkers. Alle contextueel werkers zouden kennis moeten hebben van de algemene werking van communicatie en in het bijzonder van communicatiepatronen in systemen. Van den Eerenbeemt en van Heusden stellen hier ook dat enkel het hebben van voldoende kennis van Nagy's visie niet voldoende is om ook in voldoende mate contextueel te kunnen werken. Het is van belang genoeg inzicht te hebben in de factoren die invloed hebben binnen een gezinssysteem en de betekenis die deze hebben voor de hulpverlening. Een gezin waarin nauwelijks gecommuniceerd wordt vraagt een andere aansluiting van de werker dan een gezin dat altijd een heel open onderlinge communicatie heeft gekend. Andere factoren die van invloed zijn op het gezinssysteem kunnen bijvoorbeeld zijn het bestaan van *coalities*² en *dyades*, de grootte van het systeem en de visie en normen en waarden ten aanzien van het omgaan met elkaar.

² Alle schuingedrukte woorden worden toegelicht in de verklarende woordenlijst

3.1.2. Vertrouwen

Naast de cliënt gaan staan en samenwerken met de cliënt om een doel te bereiken vormt een belangrijk deel van de basishouding die een contextueel werker moet hebben om deze methode toe te passen. Naast de cliënt gaan staan betekent dat de werker een gevoel creëert van het samen doen. Tegenover de cliënt gaan staan kan alleen als dat weloverwogen en doelgericht gebeurt. Contextueel werkers krijgen veelal te maken met cliënten die van jongs af aan hebben gefunctioneerd in onbetrouwbare relaties, die betrouwbaar hadden moeten zijn om van de cliënt een evenwichtig mens te maken. Zij hebben echter veel gemist in het ontvangen van zorg en erkenning, terwijl zij op hun beurt wel zorg en vertrouwen hebben gegeven. Het basisvertrouwen van de cliënt in zichzelf en in anderen is afwezig of (ernstig) beschadigd. De balans tussen geven en nemen die hard nodig is om goed en prettig te kunnen functioneren is zoek en moet hervonden/hersteld worden. De cliënt heeft een betrouwbare hulpverlener nodig die samen met hen naar oplossingen zoekt en overgaat tot actie. Dit alles gebeurt door naast de cliënt te gaan staan en deze te steunen in de te nemen beslissingen en stappen. Een betrouwbare hulpverlener houdt zich aan de gemaakte afspraken, is transparant en blijft de cliënt steunen. Hij of zij is ook bereid de cliënt zonodig een tweede kans te geven om de relatie met de cliënt te laten voortduren. Vaardigheden die nodig zijn om een betrouwbare hulpverlener te zijn passen in dit plaatje. Voorbeelden zijn het hebben van incasseringsvermogen, duidelijk en consequent kunnen zijn en vertrouwen kunnen en durven geven.

De contextueel werker concentreert zich met de cliënt op het vinden van zogenoemde '*vertrouwensbronnen*' of '*hulpbronnen*'. Vertrouwensbronnen zijn de dingen die in een verstoorde relatie, hoe klein ook, toch goed gingen. De vertrouwensbron wordt als het ware 'heropend'. Dit maakt de insteek van de hulpverlener positief, zelf wanneer een situatie nagenoeg hopeloos lijkt. In iedere (verstoorde) relatie zijn vertrouwensbronnen te vinden. Een moeder die alcoholist is maar het opbrengt om op een bezoekmoment met haar kinderen nuchter te zijn laat hier bijvoorbeeld een vertrouwensbron zien. Een poging als deze, die in de ogen van een buitenstaander misschien klein lijkt, laat zien dat er inspanning geleverd wordt, daarmee komt de balans van geven en nemen weer in beweging en komen mensen tot elkaar, maar ook tot zichzelf weer anders te staan.

De cliënt is vaak niet meer in staat de positieve elementen in een onbetrouwbare verbinding nog te zien en als positief te herkennen. Het inzicht dat de andere partij naast alles wat niet goed ging ook zijn of haar best heeft gedaan om toch iets goed te laten gaan kan een stukje vertrouwen losmaken bij de cliënt en de eerste stap zijn naar het herstellen van de relatie en de balans binnen die relatie.

3.1.3. Meerzijdige partijdigheid

Heyndrickx (2005) stelt dat *meerzijdig partijdig* kunnen zijn de belangrijkste houding en techniek is voor degene die contextueel wil werken. Meerzijdige partijdig zijn wil zeggen dat de hulpverlener partij kan kiezen voor én tegen alle betrokken partijen. In de praktijk betekent dit dat er wordt gekeken naar de vertrouwensbronnen die een ieder heeft laten zien in het heden of verleden (waar heeft diegene zich betrouwbaar getoond) en kijkt de hulpverlener naar waar iedere partij afzonderlijk onrecht is aangedaan. Meerzijdig partijdig kunnen zijn is belangrijk omdat de interventies die een hulpverlener toepast bij of met zijn cliënt van invloed kunnen zijn op andere partijen, al zijn die partijen mogelijk niet direct (fysiek) betrokken in het hulpverleningsproces. Het gegeven dat interventies consequenties kunnen hebben voor anderen mag de hulpverlener niet vergeten. Tevens moet de hulpverlener meerzijdig partijdig zijn om er zo voor te zorgen dat hij of zij niet van de cliënt verlangt de loyaal te zijn. De hulpverlener moet daarvoor steeds overwegen wat de belangen van andere partijen zijn. De werker kan vanuit het meerzijdig partijdig zijn niet meegaan in de emoties die de cliënt heeft ten opzichte van een andere partij. Hij moet zorgen dat de emotie (bij-

voorbeeld kwaadheid) zo wordt geformuleerd dat de cliënt ziet en erkent dat er verlangen naar vertrouwen binnen de relatie is. De werker moet dus emoties kunnen omzetten in contextuele begrippen, zoals bijvoorbeeld het benoemen van *geparentificeerd* zijn, *loyaal* zijn en dat er sprake is van *destructief recht*.

De belangen van de nog komende generaties spelen ook een rol in het werk van de contextueel werker. De werker moet vanuit de theorie weten dat de volgende generatie mogelijk onschuldig is, maar desondanks de *roulerende rekening* gepresenteerd kan krijgen omdat zijn of haar ouders zorg gaan claimen die de grootouders eigenlijk verschuldigd zijn. De contextuele behandeling moet er daarom op gericht zijn de verhouding tussen de bestaande betrokken partijen zo te herstellen dat er weer een balans is tussen geven en nemen (ofte wel: het *verschuldigd* zijn en het *gerechtigd* zijn tot zorg). Wat die balans tussen geven en nemen zou moeten zijn hangt erg af van de visie die iemand heeft, welke normen en waarden iemand naleeft en de eigen socialisatie. De één kan vinden dat hij zijn bejaarde moeder in huis moet nemen om haar te verzorgen vanuit een gevoel dat er zorg 'terugbetaald' moet worden, terwijl de ander dit gevoel totaal niet heeft.

"De therapeut houdt vast aan principes van loyaliteit, rechtvaardigheid en verdient vertrouwen, ook bij schijnbaar hopeloze situaties" (van den Eerenbeemt en van Heusden, 1983). Hier wordt gesproken van een therapeut, waar wij vinden dat alle professionals in de contextuele hulpverlening kennis moeten hebben van de genoemde begrippen.

Het principe dat de te begeleiden cliënt loyaal is aan enerzijds zijn of haar (groot)ouders en/of kinderen (verticale loyaliteit) en anderzijds loyaal is binnen het huwelijk, vriendschappen en andere gekozen verbindingen (horizontale loyaliteit) is leidend binnen het hulpverleningsproces aan de cliënt. Praktisch gezien betekent dit dat de hulpverlener niet iets mag vragen aan de cliënt wat hem of haar deloyaal zou maken aan een andere partij. De hulpverlener moet zich dus bewust zijn van hoe loyaliteiten werken en zijn of haar wensen en verwachtingen voorzichtig formuleren. Het is dus zaak dat de hulpverlener ziet aan wie de cliënt loyaal is. Vaardigheden die de hulpverlener nodig heeft zijn het hebben van voldoende theoretisch kennis, het praktisch kunnen vertalen van kennis, het kunnen reflecteren op zijn eigen aandeel als hulpverlener en *meerzijdig partijdig* kunnen zijn.

De contextueel werker werkt verbindend en versterkend. Dit is nodig om het doel van de contextuele hulpverlening, het is balans brengen van geven en nemen tussen de betrokken personen, te bereiken.

Verbindend werken betekent dat de hulpverlener de cliënt zicht geeft op hun verbindingen en de samenhang tussen hun eigen behoeften en die van een andere partij. Verbindend zijn kan ook betekenen dat de hulpverlener van de cliënt verwacht dat hij of zij verbroken verbindingen opnieuw aangaat en herstelt. Er wordt van de cliënt gevraagd dat hij deze verantwoordelijkheid op zich neemt. Inzicht geven in de eigen verbindingen is tevens een voorbeeld van versterkend werken. Wanneer de werker versterkend werkt geeft deze de cliënt meer controle over de eigen situatie door diens inzicht te vergroten en hij laat de cliënt participeren door te beslissen, na te denken en de cliënt te erkennen. De cliënt voelt zich sterker, hij wordt weer gezien en hij heeft een zekere controle over zijn eigen positie en situatie verkregen.

Om de balans in een verbinding te herstellen kan het noodzakelijk zijn dat een geheel verbroken relatie door de cliënt en de andere partij wordt hersteld. Het initiatief dit te doen kan alleen door de cliënt of de andere partij genomen worden, mogelijk op aangeven van de hulpverlener. Het herstellen van een verbroken relatie kan dus alleen gebeuren op het moment dat de cliënt (of de andere betrokken partij) hier aan toe is en ook daadwerkelijk bereid is deze (mogelijk grote) stap te zetten. Dit betekent dat de contextueel hulpverlener

moratorium moet kunnen hanteren, het uitstellen van in het hulpverleningsproces belangrijke stappen. Bepaalde elementen van het proces moeten dus letterlijk even 'in de wacht worden gezet'.

Barbier (2005) stelt het volgende: "Wil een hulpverlener anderen helpen verbindingen te herstellen of opnieuw tot stand te brengen, dan is het noodzakelijk dat hij voldoende zicht heeft op zijn eigen verbindingen, zijn eigen loyaliteit, zijn eigen destructief gerechtigd zijn, zijn eigen gave gebieden, enzovoort". Zijn argument bij deze stelling is dat de hulpverlener die onvoldoende kennis heeft van zijn eigen destructief gerechtigd zijn, zijn cliënt mogelijk kan gaan behandelen als degene die hem of haar gekwetst heeft. Dit gebeurt onbewust, maar leidt er wel toe dat er geen hulpverlening tot stand komt. De cliënt raakt meer gekwetst, en zo ook de hulpverlener. Voor beiden herhaald de geschiedenis zich als het ware. Wanneer de werker zicht heeft op zijn eigen verbindingen kan hij of zij hierin de balans voldoende herstellen en zal er geen proces van overdracht en tegen overdracht ontstaan in de hulpverleningsrelatie. Het is afhankelijk van de hulpverlener in hoeverre hij of zij bereid is in de eigen geschiedenis te duiken en wat er vervolgens met de geleerde informatie gebeurt.

3.2. Samenvatting

In hoofdstuk 3 hebben we antwoord gegeven op deelvraag 2, "Welke vaardigheden en kennis moet een professional hebben om contextueel te kunnen werken?" en deelvraag 6, "Aan welke factoren moet worden voldaan om eenduidig te kunnen werken binnen Stichting Woonzorg Lojal? ". Het beantwoorden van deze vragen heeft ons doen inzien dat een contextueel werker een grote hoeveelheid kennis en vaardigheden dient te bezitten en daarmee dus het nodige in zijn of haar mars moet hebben. De hulpverlener moet bijvoorbeeld beschikken over het vermogen tot reflecteren op het eigen handelen. Hij moet daarvoor voldoende kennis hebben van zichzelf, zijn opgroeien en de normen, waarden en motieven van waaruit hij handelt.

Er valt geen specifieke lijn te trekken van hoe contextueel werken er in de praktijk uit moet zien, omdat dit afhankelijk is van de cliëntsituatie en de bijbehorende hulpvragen. Dit neemt niet weg dat een aantal concrete vaardigheden onmisbaar zijn voor de contextueel werker. Deze vaardigheden worden uitgebreid besproken in hoofdstuk 3. Een aantal voorbeelden die hier aan de orde komen zijn het empathisch kunnen zijn, het hanteren van gesprekstechnieken, analytisch kunnen zijn en kunnen aansluiten bij de belevingswereld en het niveau van de cliënt. Het ontwikkelen van de benodigde kennis en vaardigheden begint al tijdens het opgroeien en de eigen opvoeding en komt later verder aan bod tijdens het volgen van eenagogische opleiding.

De contextueel werker werkt verbindend en versterkend. Dit is nodig om het doel van de contextuele hulpverlening, het is balans brengen van geven en nemen tussen de betrokken personen, te bereiken. Daarnaast zijn de principes van loyaliteit en meerzijdige partijdigheid leidend in de contextuele benadering. Deze principes zijn daarmee bepalend voor de houding van de werker. De precieze betekenis van deze begrippen is terug te vinden in bijlage 3.

Hoofdstuk 4

4.1. Kwalificatie niveau 4

We zijn ons bewust dat een ieder die contextueel wil werken heel wat in zijn of haar mars moet hebben. Hij moet niet enkel de cliënt accepteren als zijn cliënt, hij krijgt het hele systeem op de koop toe en mag de belangen van alle betrokkenen niet uit het oog verliezen. Het moeten bezitten van zowel theoretische als praktische kennis en vaardigheden en met name ook het kunnen reflecteren op de eigen beroepshouding maakt dat wij vinden dat een contextueel werker op zijn minst op kwalificatieniveau vier moet functioneren.

Concluderend stellen wij dat een contextueel werker het onderstaande in huis dient te hebben aan kennis en vaardigheden, of, wanneer dit niet het geval is, het onderstaande dient te ontwikkelen:

Kennis

- van de contextuele theorie en contextuele begrippen
- van het eigen opgroeien
- van de normen, waarden en motieven van waaruit hij/zij handelt
- van interactie- en transactiepatronen

Vaardigheden

- het vermogen te reflecteren op het eigen handelen
- het vermogen empathisch te kunnen zijn
- het hanteren van gesprekstechnieken
- het analytisch kunnen zijn
- het kunnen aansluiten bij de belevingswereld/het niveau van de cliënt
- het inzicht hebben in factoren die van invloed zijn op een gezinssysteem
- het vermogen naast de cliënt te staan
- het kunnen hanteren van *moratorium*
- het methodisch kunnen werken

De houding van de contextueel werker omvat verder het volgende:

- gericht zijn op het behouden van/ het herstellen van relaties
- het meerzijdig partijdig kunnen zijn
- het betrouwbaar zijn voor de cliënt
- verbindend en versterkend zijn

4.2. Samenvatting

Hoofdstuk 4 geeft deels antwoord op deelvraag 2: "Welke vaardigheden en kennis moet een professional hebben om contextueel te kunnen werken?" en sluit daarmee aan op de inhoud van hoofdstuk 3, waarin antwoord wordt gegeven op dezelfde deelvraag.

De mate van theoretische kennis en praktische vaardigheden die vereist is voor contextueelwerkers, maakt dat wij concluderen dat een contextueel werker op zijn minst dient te functioneren op kwalificatieniveau 4. De aspecten van kennis, vaardigheden en houding die wij hierboven benoemen zijn aspecten die de contextueel werker in huis moet hebben of die hij dient te ontwikkelen wanneer dit niet het geval is.

Hoofdstuk 5

5.1. Een visie, een denkwijze

5.1.1. Het doel van Stichting Woonzorg Lojal

Datgene wat Stichting Woonzorg Lojal nastreeft te bereiken met de geboden hulpverlening hebben zij gevat in de omschrijving van hun missie. Stichting Woonzorg Lojal heeft tot doel jongeren vanaf 18 jaar die in de problemen zitten en "zorg" nodig hebben, te begeleiden, adviseren of te bemiddelen. Het gaat dan voornamelijk om jongeren met een (licht) verstandelijke beperking en moeilijk verstaanbaar gedrag en/of een psychiatrische stoornis die vooral langdurige begeleiding vragen. Veel van hen kopen zorg in bij Lojal uit een persoonsgebonden budget (PGB).

Stichting Woonzorg Lojal is opgericht omdat de jeugdzorg stopt zodra de jongere 18 jaar is, terwijl er veel vraag naar zorg blijkt te zijn van jong volwassenen die er nog lang niet klaar voor zijn helemaal zelfstandig mee te draaien in de maatschappij. De praktijk wees uit dat er voor deze jongeren nauwelijks voorzieningen beschikbaar waren en dat er aan de behoefte van zorg niet voldaan werd. Dit betekent dat zij na verloop van tijd terecht komen in de psychiatrie, of ze worden zwerver, dakloos en/of verslaafd en komen op die manier weer terug in de hulpverlening. Deze jongeren worden de zogenoemde draaideurjongeren.

Stichting Woonzorg Lojal werkt met bemoeizorg, omdat uit ervaring is gebleken dat dit goed werkt. De jongeren keren minder terug in "de draaideur". Lojal heeft voor ogen dat de jongeren die zij zorg bieden niet meer ten laste zijn van de maatschappij. Ze zijn overlevers, harde werkers, voor wie een gepaste werkplek en/of opleiding wordt gezocht waar ze goed geaccepteerd en begeleid worden.

5.1.2. Contextueel werken

Stichting woonzorg Lojal werkt contextueel.

De reden dat het contextueel werken de rode draad vormt voor de hulpverlening van Stichting Woonzorg Lojal hebben wij achterhaald door in gesprek te gaan met de bestuurder en een contextueel deskundige van Lojal, die van begin af aan betrokken zijn geweest bij het ontstaan van Stichting Woonzorg Lojal en de ontwikkeling die de stichting tot nu toe heeft doorgemaakt.

Het contextueel werken is niet zomaar een keuze geweest. Door ervaringen in de loop der jaren is gebleken dat het contextueel werken ook daadwerkelijk zijn vruchten afwerpt. De ervaren werkers rondom Stichting Woonzorg Lojal hebben kennis gemaakt met de contextuele benadering zo'n 20 jaar geleden. Ze zagen het werken en wilde hiermee doorgaan. Het contextueel werken is de zienswijze, de visie van Lojal. Lojal wil dat de jongeren goed geholpen wordt, men wil zorg op maat leveren. Iedereen is uniek en heeft zijn eigen levenservaringen. Het leren kennen van de jongeren is volgens Lojal alleen mogelijk door de contextuele benadering in te zetten. De jongeren kiezen voor bepaald gedrag en voor een bepaalde levensstijl, ze moeten hun hele leven keuzes maken. Voor een werker van Lojal is het belangrijk te weten waarom deze keuze werd gemaakt. De familie wordt betrokken bij het proces. Hierin onderscheid het contextueel werken zich van de rest van de hulpverlening. Hoe is de familiegeschiedenis, wat zijn belangrijke personen en welke belangrijke gebeurtenissen zijn aan de orde in het gezin en dus aan de orde bij de cliënt.

Een contextueel werker is zoekende en heeft altijd de vraag waarvoor de cliënt het doet. Het antwoord is meestal te vinden binnen de familie en de werker benaderd de familie.

Een doel is dat het systeem op den duur elkaar gaat ondersteunen. Dat het elkaar in evenwicht houdt, misschien met enkel wat lichte ondersteuning. Bepaalde levensfasen zijn erg moeilijk voor de doelgroep van Lojal. Met name rondom je 18^e jaar, er wordt op deze leeftijd

van je verwacht dat je volwassen bent en jezelf kunt redden in de maatschappij. Op deze leeftijd trekt andere hulpverlening zich terug. Juist rond deze leeftijd, waarin meerdere moeilijke keuzes gemaakt moeten worden, is ondersteuning belangrijk, vindt Stichting Woonzorg Lojal.

5.2. Samenvatting

In hoofdstuk 5 hebben wij antwoord gegeven op deelvraag 3: "Wat wil men met contextueel werken bereiken bij Lojal"? Het contextueel werken is de zienswijze, de visie van Lojal. De doelgroep van Lojal zijn jongeren van 18 jaar en ouderen die in de problemen zitten en 'zorg' nodig hebben. Het leren kennen van de jongeren is volgens Lojal alleen mogelijk door de contextuele benadering in te zetten. De contextuele benadering helpt de werker inzicht te krijgen in de keuzes die de jongere maakt en de familiegeschiedenis die van invloed is op deze keuzes.

Lojal hanteert de contextuele benadering om te realiseren dat op den duur de jongere en zijn of haar systeem een ondersteuning zullen zijn voor elkaar, eventueel aangevuld met en lichte vorm van professionele ondersteuning. Lojal wil van de jongere die zij begeleidt harde werkers ('overlevers') maken, voor wie een gepaste werkplek en/of opleiding wordt gezocht waar ze goed geaccepteerd en begeleid worden.

Hoofdstuk 6

6.1. Scholing rondom Stichting Woonzorg Lojal

6.1.1. Ervaringen uitwisselen

Vanaf de start van Lojal is het contextueel werken aanwezig binnen de organisatie. Na ons interview met de bestuurder van Lojal en een contextueel deskundige werd ons duidelijk dat vanaf begin af aan de cliënten zoveel mogelijk contextueel benaderd werden.

Dit betekent dat de contextuele methodiek op zowel de intramurale als de ambulante cliënten wordt toegepast.

Door vele casuïstiek in teamvergaderingen en persoonlijke begeleiding van het personeel wordt de contextuele benadering doorgegeven door de ervaren bestuursleden en de contextueel deskundige. Inmiddels is Stichting Woonzorg Lojal gegroeid en heeft het ongeveer 30 personeelsleden. Dit vereist een andere aanpak. De bedoeling is dat er steeds meer werkers de contextuele benadering doorgeven aan hun team, wel gebeurt dit op dezelfde manier als hierboven beschreven. Door persoonlijke begeleiding en casuïstiek besprekingen. Persoonlijke begeleiding kan door feedback geven op de gedraaide dienst, telefonisch contact of cliënt bespreking. Daarbij vindt Stichting Woonzorg Lojal het belangrijk dat er informatie wordt uitgewisseld onder elkaar. Deze informatie heeft betrekking tot het begeleiden van cliënten, incidenten die zich voordoen, overdracht en feedback van leidinggevenden. De uitwisseling vindt plaats door middel van vergaderingen, telefonisch contact, contact op de groepen en een driemaandelijks multidisciplinair overleg. Door de uitwisseling kunnen de werkers makkelijker de theorie aan de praktijk koppelen en andersom.

Naast de contacten en het overdragen aan elkaar wordt er binnen de Stichting literatuur doorgegeven, de afgelopen jaren bestond het kerstpakket bijvoorbeeld uit een contextueel gerelateerd boek. Dit boek kan ingezet worden als hulpmiddel bij een interne training. Dit is tot op heden nog niet gebeurd. Het bestuur van Lojal heeft tot doel de medewerkers te trainen in het contextueel werken en gebruik van literatuur kan hiertoe bijdragen.

6.1.2. Externe scholing

In ons interview met de bestuurder van Stichting Woonzorg Lojal werd verteld dat externe scholing ook een belangrijk onderwerp is. Veel personeelsleden volgen nog een studie, SPW, SPH, Pedagogiek, orthopedagogiek en een POST HBO Systeemgericht werken.

Scholing wordt belangrijk gevonden binnen Stichting Woonzorg Lojal. Ze willen het personeel de ruimte geven om te studeren. Stichting Woonzorg Lojal heeft een aantal HBO-gekwificeerde medewerkers die het schoolgaand personeel begeleiden. Begeleiden houdt hierin dat er evaluatiegesprekken plaatsvinden, opdrachten worden besproken en er contact wordt onderhouden met de opleiding. Lojal werkt vraag gestuurd, wat betekent dat de student die werkzaam is bij Lojal zelf initiatieven moet tonen. Op deze manier geeft Lojal sturing aan het opleidingsproces van zijn medewerkers. Vanuit de interviews met het personeel wordt aangegeven dat op de opleidingen weinig tot geen aandacht wordt besteed aan het contextueel werken.

6.1.3. Studiedagen

Er zijn zogenoemde studiedagen aan de orde geweest bij Stichting Woonzorg Lojal, deze bijeenkomsten waren voor alle personeelsleden. Op deze studiedagen werd de voortgang van de Stichting besproken, nieuwe projecten, maar ook teamprocessen en stukjes contextuele theorie. Deze contextuele theorie is niet voldoende geweest, zo blijkt uit ons personeelonderzoek. De theorie werd besproken, maar de koppeling naar de praktijk was lastig. Afgelopen jaar is er opnieuw een poging gedaan om een training op te zetten binnen Stichting Woonzorg Lojal, het gebrek aan tijd en structuur is deze training niet doorgezet. Er was

te weinig structuur aanwezig in het lesprogramma, de stof die behandeld werd stond niet op papier, maar er werd lesgegeven uit ervaringen. Opnieuw kon een deel van het personeel de theorie niet koppelen aan de praktijk.

6.2. Samenvatting

Hoofdstuk 6 heeft betrekking tot de deelvraag 4, Wat gebeurt er al binnen Lojal op het gebied van contextueel werken (m.a.w. wat is er al bereikt op methodisch gebied?).

Er wordt met uitwisseling van kennis gewerkt binnen Stichting Woonzorg Lojal. De korte lijnen tussen het bestuur en het personeel zorgen voor een optimale begeleiding.

Externe scholing vindt Lojal belangrijk, Lojal wil het personeel de ruimte geven om te studeren. De studiedagen bij Stichting Woonzorg Lojal hebben nog niet tot voldoende contextuele kennis geleid. De koppeling tussen de theorie en praktijk blijkt lastig te maken volgens het personeelsonderzoek.

Hoofdstuk 7

7.1. De werknemers aan het woord

Om antwoord te vinden op de vraag hoe het personeel van Lojal eenduidiger kan gaan werken, is het noodzakelijk voor ons te weten waarom het belangrijk wordt gevonden dat het personeel de contextuele methodiek zo goed mogelijk beheerst. Dit geeft ons inzicht in de vaardigheden die het personeel nodig heeft om dit doel te bereiken, en de belemmeringen en valkuilen die zij hier mogelijk ervaren. De vragen aangaande de gebruikte methodiek binnen Lojal hebben wij zo volledig mogelijk beantwoord in de voorgaande deelvragen. De uitkomsten zijn leidend geweest voor de wijze waarop wij vorm hebben gegeven aan de steekproef die wij vervolgens hebben uitgezet onder het personeel van Lojal.

Wij hebben door het uitzetten van een gelaagde steekproef onderzocht in hoeverre het contextuele werken beheerst wordt door het personeel en hoe capabel zij zichzelf achten. Dit zijn de twee hoofdvragen aan de hand waarvan wij het onderzoek verder hebben vormgegeven. Om de twee hoofdvragen te toetsen hebben wij een enquête opgesteld met open vragen en hebben wij hen aanvullend een instaptoets laten maken. De twee hoofdvragen luiden als volgt:

- I. Wij hebben tot doel Lojal inzicht te geven in het niveau en de wensen van de eigen medewerkers ten aanzien van het contextueel werken binnen de instelling
- II. Wij hebben tot doel Lojal te adviseren over mogelijkheden tot scholing en een concreet trainingsprogramma te ontwikkelen wat aansluit bij de mogelijkheden en behoeften van de medewerkers

Om tot een voldoende valide, gelaagde steekproef te komen onder de medewerkers van Lojal hebben wij als vooronderzoek de medewerkers opgedeeld naar geslacht, leeftijd, functie en opleiding. Wij hebben met behulp van deze gegevens tien medewerkers geselecteerd die een afspiegeling vormen van het gehele team:

Overzicht personeel Stichting Woonzorg Lojal

Raad van Bestuur:

Dick Kranenburg
Tom Milder

Gezinstherapeut:

Ans Carlier (therapeutisch paardrijden, deskundige op gebied van contextueel werken en leidt de intake processen)

Ambulant werkers:

- Lian, (35jr) sinds 2007 werkend bij Lojal te Deventer en omstreken. Heeft als extra taak de teams in Zutphen en Zelhem te begeleiden. *
- Evelien (37jr), sinds 2010 werkende te Deventer
- Gerdien (38jr), sinds 2008 werkende te Deventer
- Kizzy (38jr), sinds 2009 werkende in Doetinchem en omstreken
- Paul (61jr), sinds 2009 werkende in Doetinchem en omstreken

Kantoor:

- Diewertje, (26jr) sinds 2008 administratie, schuldsanering en 1 ambulante cliënt *
- Peter, (45jr) sinds 2009 financiële personeel

Aanvullende staf:

- Saskia (30jr) sinds 2008 (Ontwikkelingspsycholoog)
- Marin (24jr) sinds 2010 (Orthopedagoog)

De 24 uren groepen*Locatie Zutphen*

Naam	aantal jaren dienst Lojal	leeftijd	Rolverdeling	functie	Bijzonderheden
Linda M.*	2	32	Regelaar	Woonbegeleidster/ Meerdere cliënten ambulant Deventer	
Femke	1	24	Regelmaat	Woonbegeleider	
Tim	1	24	Ontspanning	Woonbegeleider	
Anouk*	2	23	Materiaal beheer/ huishoudelijk	Woonbegeleider/ 1 ambulante cliënt	
Eva *	2,5	26	creatief ontspanning	Woonbegeleider van zowel Zutphen als Zelhem	
Jil	0,5	24	Sport	Woonbegeleider	
Verna	0,5	45	huishoudelijk	Gastvrouw	

Locatie Zelhem

Naam	Aantal jaren dienst Lojal	Leef tijd	Rol	functie	Bijzonderheden
Agnetha *	1,5	24	Regelaar	Woonbegeleidster/ 1 cliënt ambulant	
Esther	0,5	38	Regelmaat/huishoudelijk	Woonbegeleidster	
Ilse	0,5	24	Materiaalbeheer	Woonbegeleidster	
Eva *	2,5	26	Creatief/ontspanning	Woonbegeleidster van zowel Zelhem als Zutphen	
Tugba	1	20	invaller	Woonbegeleidster van zowel Zelhem als Zutphen, werkt weekenden na aanleiding van een succesvolle stage	

Locatie Doetinchem

Naam	Aantal ja- ren dienst Lojal	Lee ftij d	Rol	functie	Bijzonderheden
Frouke	3,5	25	Regelaar	Woonbegeleidster/ ambulant werkster/therapeutisch paard- rijden	
Maik *	2,5	23	Materiaalbeheer	Woonbegeleider/1 cliënt ambu- lant	
Ellen *	1	24	Regelmaat	Woonbegeleidster/ambulant werkster	
Roy	1,5	21	Activitei- ten/ontspanning	Woonbegeleider	
Marthe	3	27	Huishoudelijk	Gast- vrouw/dagbesteding/ambulant werkster/ therapeutisch paard- rijden	

Locatie Winterswijk/Groenlo

Naam	Aant. Jaar dienst Lojal	Leeftijd	Rol	functie	Bijzonderheden
Özgür *	3	38	Regelaar	Woonbegeleider/ambulant werker	
Robert	1	38	Regelmaat	Woonbegeleider	
David	2	23	Activiteiten/ontspanning	Woonbegeleider	
Wilbert *	3,5	43	Materiaalbeheer	Dagbesteding/ambulant wer- ker	
Manon	1	30	Huishoudelijk	Gastvrouw	

In dit schema hebben we het over de verschillende rollen in een team, dit zijn termen die ze gebruiken binnen Stichting Woonzorg Lojal. Lojal werkt als team, door een kring te vormen om de cliënt heen. Iedere werker heeft zijn eigen kwaliteiten, die Lojal zoveel mogelijk wil benutten. Daarbij is het voor de cliënt prettig om te weten wat zijn begeleider voor hem doet. In principe geeft iedere werker de basis begeleiding, maar niet iedere werker kan dezelfde rol vervullen. Zo zal een cliënt voor zijn verlof, voor afspraken en gesprekken de regelaar moeten benaderen. Deze voert vaak ook de gesprekken met de plaatser en bijv. ouders. Eén lid van het team geeft de regelmaat en structuur aan door vaak dezelfde diensten te draaien en de basisregels te bewaken. Voor activiteiten organiseren en begeleiden hebben ze ook één iemand uit het team, dit wil overigens niet zeggen dat hij alleen deze activiteit begeleid, hij organiseert en neemt het voortouw, de cliënt weet dat er in zijn bijzijn er niet zo vast gehouden wordt aan regels als bij de regelaar of de gene die regelmaat aangeeft. Er is altijd iemand die voor het materiaal zorgt, voor de klussen in huis of waarmee geklust kan worden als dagbesteding. De cliënten weten precies bij wie ze moeten zijn voor shag en boodschappen. De gene die verantwoordelijk is voor het huishoudelijke zorgt voor het menu en de boodschappen.

7.1.1. Een enquête

De werknemers die wij hebben benaderd om mee te werken aan de enquête en de instap-toets hebben zijn in het bovenstaande overzicht gemarkeerd met een *.

De steekproef achten wij voldoende valide omdat deze gelaagd is en daarmee een afspiegeling vormt van het gehele team. Wij houden rekening met leeftijd, functie en opleiding en ook zijn de verschillende locaties van Lojal vertegenwoordigd. Ook zijn zowel medewerkers benaderd die al langer in dienst zijn en contextuele scholing hebben gehad binnen de orga-

nisatie als medewerkers die nieuw in dienst zijn en het contextuele traject van Lojal niet hebben gevolgd. Om de antwoorden zo eerlijk mogelijk te krijgen zijn de enquêtes anoniem ingevuld en is alleen de parate kennis getest. Wij hebben erop toegezien dat er bij het antwoorden geen gebruik is gemaakt van ondersteunende theorie (bijvoorbeeld het raadplegen van een boek of internet door de geënquêteerde). De medewerkers zijn er bij gebaat zo eerlijk mogelijk te antwoorden omdat wij een trainingsprogramma ontwerpen aan de hand van hun input. Dit hebben wij dan ook duidelijk naar hen benoemd.

Wij zijn ons bewust dat de vragen zoals wij die de deelnemers aan de enquête hebben voorgelegd volgens de verplichte literatuur (Verhoeven, 2004) kwalitatief gezien niet van voldoende niveau zijn, omdat wij enkele gesloten vragen hebben opgenomen die ons mogelijk niet genoeg informatie geven om valide te zijn. Desalniettemin concluderen wij dat de uitkomsten die wij hebben gekregen bruikbaar zijn voor de opdrachtgever en dat de vragen ons de informatie hebben opgeleverd om onze hoofdvragen te kunnen beantwoorden. Deze hoofdvragen zijn terug te vinden op pagina 26. De enquête die wij hebben voorgelegd aan een deel van het personeel van Lojal bevat vragen met betrekking tot de doelgroep van de stichting en de motivatie van de geënquêteerde om bij deze werkgever en met deze specifieke doelgroep te werken. Deze vragen vertellen ons dat de medewerkers van Lojal het contextueel werken binnen de organisatie onderschrijven en contextueel willen werken. Gezien het gegeven dat wij hebben willen achterhalen welke kennis en vaardigheden het personeel van Lojal nog nodig heeft vinden wij de vragen die wij hen gesteld hebben met betrekking tot het beheersen van de contextuele methodiek echter belangrijker.

- *ben je voor het eerst met de contextuele benadering in aanraking gekomen bij Lojal?*
- *hoe zou je jezelf beoordelen op een schaal van 1 tot 5 als het gaat om het beheersen van de contextuele methodiek en het toepassen hiervan in de praktijk?*
- *denk je voldoende te weten van de contextuele methodiek om dit ook in de praktijk toe te kunnen passen?*
- *wie spreek je aan, wanneer er vragen zijn over de methodiek?*
- *wat zou je nog kunnen en moeten leren aan vaardigheden en kennis om een betere contextueel werker te kunnen zijn?*
- *wat zou je nog willen leren met betrekking tot de contextuele methodiek (of: waar zou meer aandacht voor mogen zijn?)*

Deze vragen geven ons inzicht in de ervaring die het personeel heeft met de contextuele methodiek, de mate van kwaliteit die zij zichzelf toedichten als het gaat om het werken met de methodiek en de wensen die zij zelf hebben als het gaat om de scholing die aan hen aangeboden gaat worden. Wij realiseren ons dat we met deze vragen een beroep doen op het zelfinzicht van de personeelsleden die de vragen beantwoord hebben. We geven hen hiermee wel de gelegenheid hun wensen te uiten als het gaat om wat zij nog willen, kunnen en moeten leren.

7.1.2. De uitslag

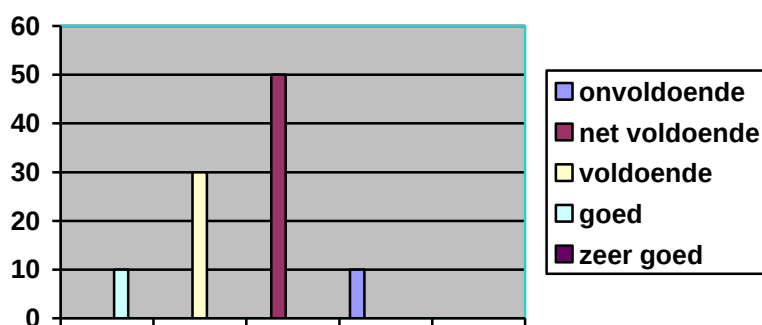
Op de vraag of de ondervraagde voor het eerst in aanraking is gekomen met de contextuele methodiek bij de huidige werkgever geven 3 van de 10 ondervraagden aan dat dit voor hen zo is. 7 van de 10 ondervraagden geven aan al eerder met de contextuele methodiek in aanraking te zijn gekomen. Van deze 7 mensen zijn er 4 die over de methodiek hebben geleerd in de opleiding en 3 mensen hebben met de methodiek te maken gehad bij een vorige werkgever.

Wij hebben de deelnemers aan de enquête gevraagd zichzelf een cijfer te geven tussen de 1 en 5 als het gaat om het beheersen van de contextuele methodiek en het toepassen hiervan in de praktijk. 1 wordt hier als 'slecht' aangemerkt, 5 als 'zeer goed'.

Van de ondervraagden heeft één iemand zichzelf beoordeeld met een 4 (10% ³), zijn er 3 mensen die zichzelf met een 3 beoordeeld hebben (30% *), 5 ondervraagden die zichzelf een 2 geven (50% *) en ook is er iemand die zichzelf slechts met een 1 beoordeeld (10% *).

Van de ondervraagden is er één die zichzelf capabel genoeg inschat om de contextuele methodiek toe te passen in de praktijk. De andere 9 ondervraagden geven aan nog niet genoeg kennis te hebben, nog lerende te zijn en/of nog moeite te hebben met het toepassen van de theorie in de praktijk. Twee maal wordt aangegeven dat een werker nooit uitgeleerd is als het gaat om kennis en ervaring op doen van de methodiek en dat van elke dag nog te leren valt.

in schema weergegeven



Wanneer er vragen zijn over de methodiek en/of het toepassen hiervan wenden de ondervraagden zich tot Dick, Tom, Ans of Lian.

Van de ondervraagden wilden wij graag weten wat zij vinden dat ze nog zouden moeten leren. Drie van de ondervraagden geven aan hier geen antwoord op te kunnen geven. De andere acht hebben hier wel ideeën bij:

- Vier van de ondervraagden geven concreet aan een praktijkgerichte training te willen. Eén van hen geeft daarbij aan ook de algemene kennis van de methodiek te willen verbreden.
- Twee van de ondervraagden geven aan meer ervaring nodig te hebben om zich de methodiek eigen te maken.
- Eén van de ondervraagden geeft aan meer te willen weten over het bekijken en betrekken van het systeem van de cliënt.

³ * percentage van het totale aantal ondervraagden

Wij wilden daarnaast van de ondervraagden weten wat zij nog wilden leren en/of waar meer aandacht voor zou mogen zijn binnen Lojal. Die vraag levert ons de volgende antwoorden op:

- er zou meer aandacht mogen zijn voor praktijkgericht leren, bijvoorbeeld door het behandelen van casussen
- er zou meer aandacht mogen zijn voor het werken met mensen met psychiatrische stoornissen
- er zou meer aandacht mogen zijn voor het handelen bij (hevige) agressie

Verder is er een ondervraagde die aangeeft zijn of haar team meer te willen betrekken bij het contextueel werken. Ook wordt er door iemand aangegeven niets te zien in het volgen van een externe cursus, omdat deze door de ondervraagde te theoretisch wordt gevonden en niet genoeg aansluitend bij de doelgroep van Lojal.

7.1.3. Kennistoets contextueel werken

Om te toetsen in hoeverre het personeel van Lojal de contextuele methodiek beheerst hebben wij een instaptoets afgenomen van de deelnemers aan de enquête. Deze bestaat uit 5 vragen die allen betrekking hebben op contextuele begrippen en de vertaling hiervan naar de praktijk. De vragen hebben betrekking op de basisbegrippen die de basis vormen van de contextuele theorie. Dit maakt dat wij van mening zijn dat een contextueel werker deze vragen zou moeten kunnen beantwoorden. De resultaten van de instaptoets hebben wij hieronder weergegeven in een tabel. De nummers 1 tot en met 10 (verticaal) zijn representatief voor de ondervraagden en de nummers 1 t/m 5 (horizontaal) staan voor vraag 1 t/m 5. Een + is een goed beantwoorde vraag, een x staat voor een fout antwoord.

Vragen horende bij de instaptoets:

1. *Wie is de grondlegger van de contextuele benadering?*
2. *Noem de vier dimensies*
3. *Een jongere zorgt voor zijn zusje en doet het huishouden voor zijn ouders. Hoe noemt met dit in de contextuele theorie?*
4. *Leg uit, eventueel aan de hand van een kleine casus, wat destructief recht is*
5. *Er zijn verschillende vormen van loyaliteit. Wat is het verschil tussen horizontale en verticale loyaliteit?*

	1	2	3	4	5
1	x	x	x	x	x
2	+	x	x	x	x
3	+	+	+	+	+
4	x	x	x	x	x
5	x	x	x	x	x
6	+	x	+	+	+
7	+	x	+	+	x
8	+	+	+	x	+
9	+	x	+	x	x
10	x	x	x	x	x

Van de ondervraagden is er één die alle vragen goed beantwoord heeft. Vier van de ondervraagden hebben geen enkele vraag goed beantwoord. Twee ondervraagden hebben vier

antwoorden goed, één ondervraagde heeft drie antwoorden goed, één ondervraagde heeft twee vragen goed beantwoord en ook is er iemand die één vraag goed wist te beantwoorden. De meeste moeite hadden de ondervraagden met vraag 4 en 5, die slecht door drie ondervraagden goed zijn beantwoord.

Wij stellen al eerder dat de vragen van de instaptoets ingaan op de basis van de contextuele theorie en daarmee relatief eenvoudig te beantwoorden moeten zijn door contextueel werkers. Wij concluderen echter aan de hand van de resultaten van de instaptoets dat het merendeel van de ondervraagden moeite heeft de vragen goed te beantwoorden. Dit vertelt ons dat er op het gebied van inhoudelijke kennis van de contextuele theorie nog veel winst valt te behalen.

7.2. Samenvatting

Hoofdstuk 7 richt zich op de deelvraag 5, "Welke kennis en vaardigheden ontbreken nog bij de werknemers van Lojal?".

In hoofdstuk 7 zijn de werknemers aan het woord. Zij hebben meegewerkt aan een enquête en een kennistoets. Voordat de uitslagen aan bod kwamen, hebben we eerst een personeelslijst samengesteld om een beter beeld te verkrijgen van de werknemers binnen Stichting Woonzorg Lojal. De uitslag is zowel schriftelijk als in schema weergegeven. We hebben door middel van deze uitslag kunnen concluderen dat de werknemers moeite hadden met het beantwoorden van de vragen in de kennistoets en het graag praktijkgericht willen leren.

Hoofdstuk 8

8.1. Een rode draad in de organisatie

8.1.1. Contextuele zienswijze

Stichting woonzorg Lojal is een relatief jonge organisatie die momenteel sterk groeiende is. Zij heeft tot doel jongeren vanaf 18 jaar die in de problemen zitten en “zorg” nodig hebben, te begeleiden, adviseren of te bemiddelen. Het welzijn en welbevinden van de jongere is leidend voor zowel de organisatie als de werker binnen de organisatie. Dit wordt dan ook zonder meer onderschreven door de werknemers die hebben deelgenomen aan de enquête en de instaptoets. Zij hebben zich tot doel gesteld de jongere een stevige en veilige basis te bieden, waarin alle ruimte bestaat tot zelfontplooiing en het ontwikkelen van de zelfstandigheid. Lojal schrijft voor dat de contextuele zienswijze de rode draad vormt om dit doel te bewerkstelligen.

8.1.2. De contextuele kennis van het personeel

De gelaagde steekproef, in de vorm van een enquête en instaptoets die wij hebben afgenomen onder tien van de dertig werknemers van Lojal geven ons inzicht in de mate waarin de contextuele methodiek door het personeel beheerst wordt. De ondervraagden geven hier zelf bij aan dat een werker die volgens de contextuele visie denkt en werkt, nooit uitgeleerd zal zijn en elke dag bereid zal moeten zijn te leren. Dit onderschrijven wij volledig, al neemt dit echter niet weg dat een bepaalde mate van theoretische kennis en praktische vaardigheden wel aanwezig moet zijn om tot toepassing van de methodiek te komen. De kennis en vaardigheden die wij van groot belang vinden hebben wij uiteengezet in hoofdstuk 2.

8.1.3. De uitkomsten

Na het analyseren van de enquêtes komen wij tot de volgende conclusies:

- 30% van de ondervraagden heeft geleerd over of gewerkt met de contextuele methodiek voordat zij in dienst kwamen bij Lojal. Voor degenen die in een opleiding geleerd hebben over de methodiek kan dit ook tijdens het dienstverband bij Lojal zijn geweest. Van de ondervraagden die al bekend waren met de methodiek laten twee ondervraagden zien beduidend beter antwoord te kunnen geven op de vragen van de instaptoets.
- Een van de ondervraagden beoordeeld zichzelf met een ‘goed’ als het gaat om het beheersen van de contextuele methodiek. Hij of zij heeft de vragen van de instaptoets dan ook op één na goed beantwoord. Er zijn vijf mensen die zichzelf beoordelen met een 1 of 2, wat betekent dat zij de eigen beheersing van de methodiek onder de maat vinden. Opvallend is dat degene die alle vragen van de instaptoets goed beantwoord heeft zichzelf op de schaal van 1 tot 5 beoordeeld met een 2, waar diegene op basis van de instaptoets duidelijk meer verdient.
- Van de ondervraagden geeft 90% aan te vinden dat zij niet genoeg in huis hebben aan kennis en vaardigheden als het gaat om het toepassen van de contextuele methodiek. Dit is een duidelijk signaal dat er behoefte en motivatie bestaat onder het personeel om te leren.
Zij vinden het belangrijk dat dit gebeurt op een manier die aansluit bij de doelgroep van Lojal en ook wordt een duidelijke voorkeur aangegeven om praktijkgericht aan de slag te gaan.

- Dick, Tom, Ans en Lian worden gezien als de collega's die het best benaderd kunnen worden met vragen over het toepassen van de contextuele methodiek. Dit maakt dat zij een stabiele factor (kunnen) zijn als het gaat om het bewaken en doorvoeren van de methodiek.
- Het team van Lojal is overwegend jong en een relatief groot deel van het personeel is op dit moment in opleiding. Het werken met een jong team kan zowel een kracht als een zwakte zijn. Jonge werknemers zijn vaak gemotiveerd om te leren, te groeien en te ontwikkelen en ook kan het jong zijn een flexibele houding betekenen. Een jong team mist echter door de leeftijd ook ervaring, iets wat erg waardevol en haast onmisbaar gevonden wordt in het sociaalagogisch werk. Ervaring is ook een pre, zo niet een vereiste wanneer het gaat om het werken vanuit de contextuele visie.
- Krachten van het team zijn de inzet die wordt getoond, de houding ten opzichte van het werk en de doelgroep en de motivatie die nog sterk aanwezig is. Het koppelen van de contextuele theorie naar de praktijk, het in huis hebben van geringe ervaring en het opleidingsniveau wat niet bij iedereen toereikend is kunnen worden aangemerkt als zwakkere factoren. Het jonge team van Lojal en het werken vanuit de praktijk kunnen zowel als sterke en zwakkere factoren worden aangemerkt.

8.2. Samenvatting

Net zoals in hoofdstuk 3, geeft hoofdstuk 8 antwoord op deelvraag 6, "Aan welke factoren moet worden voldaan om eenduidig te kunnen werken binnen Stichting Woonzorg Lojal?". Hoofdstuk 8 geeft de conclusies van onze enquêtes weer, die een belangrijk aandeel hebben gehad in ons onderzoek. Het gaat immers om de kennis en vaardigheden van het personeel op contextueel gebied. Daarbij is het de bedoeling dat Stichting Woonzorg Lojal eenduidig gaat werken en daar is de mening, de kennis en vaardigheden van het personeel voor nodig.

Hoofdstuk 9

9.1. Aanbevelingen en conclusies

Het is een streven van Lojal om het personeel op een eenduidige wijze met de cliënt aan het werk te laten zijn. Dit betekent dat de visie die Lojal onderschrijft, het contextueel werken, leidend moet zijn voor elke werknemer.

De medewerkers van Lojal komen binnen bij de organisatie met een verschillende achtergrond qua opleiding en ervaring. Zij ontwikkelen zich tijdens hun verdere loopbaan elk op een eigen manier en onderscheiden zich door kwaliteiten te tonen die op verschillende gebieden ingezet kunnen worden. Dit neemt niet weg dat het wenselijk is dat het niveau van methodiekbeheersing onder de werknemers van Lojal in min of meerdere mate gelijkgetrokken wordt. Een gelijk niveau van alle medewerkers bereiken is niet haalbaar, maar wel moet elke medewerker in de basis contextueel kunnen werken.

Om de kennis en vaardigheden van het personeel van Lojal verder uit te bouwen en op gelijk niveau te krijgen is bijscholing nodig. Om deze bijscholing tot een succes te maken moet ons inziens aan een aantal voorwaarden worden voldaan. Daaruit komen de volgende aanbevelingen voort:

- De aangeboden bijscholing moet te volgen zijn door medewerkers die functioneren op kwalificatieniveau 4 en moet aansluiten bij de competenties die centraal staan in de MBO-opleiding Zorg en Welzijn. Dit is het niveau waarop een deel van de medewerkers binnen komt bij Lojal. Lojal zal medewerkers moeten aannemen die in potentie kunnen functioneren op kwalificatieniveau 4.
- Het team van Lojal geeft zelf aan graag te werken vanuit de praktijk; zij zijn een praktisch ingesteld team. Het bijscholingsprogramma moet daar dan op aangepast zijn, maar niet voorbij gaan aan het gegeven dat een zekere beheersing van theorie wel vereist is. Het is dus zaak in de scholing een balans aan te brengen tussen theorie en praktijk.
- Er zijn medewerkers die de behoefte hebben aandacht te besteden aan omgaan met agressie. De organisatie kan het bestaan van deze behoefte verder inventariseren en deze vraag in overweging nemen. Wij vinden daarnaast dat een bijscholingsprogramma ruimte moet bieden om zelfreflectie te ontwikkelen en te blijven ontwikkelen. Dit is namelijk een onmisbare vaardigheid voor elke werker, en niet in de laatste plaats voor een contextueel werker. Voldoende aandacht voor zelfreflectie wordt niet in elke MBO-opleiding aangeboden.
- Er wordt door het team aangegeven dat er specifieke collega's zijn die benaderd worden wanneer er vragen zijn met betrekking tot de contextuele werkwijze. Zij vormen als het ware de methodische pijlers van de organisatie. Zij kunnen deze functie uitbouwen door periodiek met elkaar in overleg te treden, zodat zij bewuster kunnen omgaan met de verantwoordelijkheid die het team hen toebedeeld.

Hoofdstuk 10

10.1. Verantwoording van gemaakte keuzes

Wij stellen in ons onderzoek dat een hulpverlener die de contextuele methodiek wil toepassen moet kunnen functioneren op kwalificatieniveau 4 of hoger. Dit concluderen wij onder meer aan de hand van de kennis en vaardigheden die een contextueel werker in huis moet hebben, zoals daar bijvoorbeeld zijn het kunnen reflecteren op het eigen handelen, het hanteren van gesprekstechnieken en het analytisch kunnen zijn. De vaardigheden waarvan wij vinden dat een contextueel werker die moet beheersen sluiten aan bij de competenties zoals deze onderwezen worden op het MBO kwalificatieniveau 4 van de agogische opleiding SPW, in de sector Zorg en Welzijn. De brede opleiding SPW loopt over 2 jaar af en wordt vanaf dan aangeduid als MMZ (medewerkers maatschappelijke zorg) en JZ (jeugdzorg).

Binnen deze opleiding worden de volgende competenties gehanteerd:

1. voorlichten, informeren en adviseren
2. pro-actief handelen
3. samenwerken
4. methodisch handelen
5. professionaliseren
6. administreren en archiveren
7. participeren in ontwikkelingen
8. tegengestelde belangen en conflicten hanteren

Het trainingsprogramma zoals wij dat voorstellen hebben wij laten aansluiten bij het niveau dat verwacht wordt van een hulpverlener die functioneert op kwalificatieniveau 4. De volgende competenties zijn dan ook te herkennen in de training:

- methodisch handelen
- samenwerken
- participeren in ontwikkelingen
- tegengestelde belangen en conflicten hanteren
- pro-actief handelen

Nawoord

Vijf maanden geleden kregen wij de opdracht op zoek te gaan naar een afstudeermaatje en afstudeerproject. Beide keuzes werden door ons snel gemaakt en vastgelegd, wat maakte dat wij snel en gemotiveerd aan het werk konden gaan. Het leek haast te mooi om waar te zijn, zo zonder tegenslag en in rap tempo een onderzoek doen en een verslag vormgeven. Wij konden ons dan ook niet voorstellen dat het proces zo voorspoedig zou blijven verlopen.

Tegenslag is er niet gekomen en het verslag ligt er naar onze tevredenheid. Dit is te danken aan een goede samenwerking, een goede planning en een doordachte taakverdeling. Ook onze zelfstandigheid en afgestemde begeleiding vanuit de opleiding en de opdrachtgever hebben ertoe bijgedragen dat wij met een positief gevoel kunnen terugkijken op de afgelopen maanden.

Wij hebben, ons inziens, onze doelstellingen behaald en hopen dat wij voor Lojal een product hebben neergelegd dat voor hen inzetbaar is.

Wij wensen hen veel succes bij de verdere ontwikkelingen op kennis- en ervaringsgebied!

Januari 2011

Bijlagen:

Bijlage 1 Literatuurlijst

Eerenbeemt, E. van den., Heusden, A. van.(1986). *Balans in beweging* (7^e ongewijzigde druk). Haarlem: de Toorts

Heyndrickx, P., Barbier,I., Driesen. H., Ongevalle, M. van., Vansevenant, K., (2005) *Meervoudig gekwetsten*. Leuven: Lannoo

Remmerswaal, J., (2006). *Groepsdynamica* (8^e herziene druk). Amsterdam: Nelissen

Steehouder, M., Jansen, C., Maat, K., Staak, J.van der, Vet, D.de, Witteveen, M., et al. (1999). *Leren communiceren: Handboek voor mondelinge en schriftelijke communicatie* (vierde herziene druk). Groningen: Wolters-Noordhoff

Verhoeven, N., (2004) *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs*. Amsterdam: Boom

Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (1997). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Wolters-Noordhoff

Gerhardt, I & Komrij, G (2003) *Zeven maal om de aarde te gaan* (vierde druk) Amsterdam: Polak & van Gennep

Lange, G. de, (2002) *Relatiegestoorde kinderen*. Assen: Koninklijke van Gorcum

Grit, R. (2005) *Projectmanagement* (vierde druk). Groningen: Wolters-Noordhoff

Bijlage 2

Bronvermelding

Studiewijzer SOSA 2009-2012 MBO SPW niveau 4

Vermeer,H & Groeneveld,M (2008). Dossier Hechting; Ouders van Nu 2008, nr. 10

Casus familie Corazia en familie Bakker (z.j.), kennisbank multiprobleemgezinnen.
http://www.multiprobleemgezinnen.nl/index.php?option=com_content&view=article&id=22&Itemid=28
Geraadpleegd op 06-12-2010

Cool ouwehoeren over zijnsloyaliteit (2010). Vakblad voor contextuele hulpverlening 2010 nr. 2, p. 21

Oefening 1 van hoofdstuk 7 van de studiehandleiding en docentenhandleiding is gebaseerd op de oefening 'op zoek naar contact' van de coachingswebsite 'ik wil werken met plezier'
http://www.ikwilwerkenmetplezier.nl/o_op_zoek_naar_contact.html
Geraadpleegd op 05-12-2010

Gerhardt, I & Komrij, G (2003) *Zeven maal om de aarde te gaan* (vierde druk) Amsterdam: Polak & van Gennep
bladzijde 117 gedicht 'de voorouders'

Inzage in de inwerkmap van Pactum jeugd en educatie
Inzage in de inwerkmap van Stichting William Schrikker jeugdreclassering

Geraadpleegde bronnen:

Dick Kranenburg – bestuurder Stichting Woonzorg Lojal - opdrachtgever
Ans Carlier - werkzaam bij Stichting Woonzorg Lojal – deskundige op contextueel gebied; masterclass van Nagy m.b.t. contextueel werken gevolgd te Amsterdam

Diverse medewerkers van Stichting Woonzorg Lojal hebben anoniem meegewerkt aan ons onderzoek

Bijlage 3

Verklarende woordenlijst

Asymmetrische relatie

Een asymmetrische relatie is een verticale relatie (veelal een ouder-kind relatie) waarin de onderlinge verhoudingen door het verschil in verantwoordelijkheden niet gelijkwaardig zijn.

Coalitie

Een (tijdelijke) eenheid binnen een grotere groep (bijvoorbeeld een gezin) van drie of meer personen die samen sluiten tegen een persoon of andere groep.

Destructief recht

Het zich gerechtigd voelen om onbetrouwbaar te mogen zijn voor anderen en waarin geen sprake meer is van een billijke balans tussen geven en nemen. Dit kan ontstaan door het opgroeien in een niet-betrouwbare ouder-kind relatie

Dyade

De kleinst mogelijke sociologische eenheid, namelijk tussen twee personen. In een gezin bijvoorbeeld tussen vader en zoon.

Elementaire triade

De eenheid van waaruit ieder mens is ontstaan, namelijk die van vader-moeder-kind. In een triade is er altijd sprake van drie personen.

Gerechtigd zijn

Het aanspraak kunnen maken op rechten opgebouwd in het verleden waardoor in het heden acties gerechtvaardigd zijn.

Loyaliteitsconflict

Het conflict dat ontstaat wanneer men het loyaal zijn in een verticale relatie botst met het loyaal zijn in een verticale relatie, bijvoorbeeld het moeten kiezen (of het gevoel te moeten kiezen) tussen de ouder(s) en de partner.

Meerzijdige partijdigheid

De houding van een werker die de belangen van alle betrokkenen (ook de niet aanwezige betrokkenen en toekomstige generaties) in ogenschouw neemt en daar probeert recht aan te doen.

Moratorium

Opschorten van actie, bijvoorbeeld het uitstellen van het herstellen van de band tussen cliënt en zijn/haar ouder(s) totdat deze aangeeft daaraan toe te zijn

Parentificatie

Het geven van een kind dat op dat moment niet in overeenstemming is met de bij hem of haar passende verantwoordelijkheid.

Roulerende rekening

Het onrecht wat iemand is overkomen in zijn eigen kind zijn verhalen op een ander (meestal eigen kind) zonder dat de ander daar enige verantwoordelijkheid voor had. Doordat in het verleden te veel is gegeven en te weinig daarvoor erkenning is gegeven ontstaat dit onrecht.

Verschuldigd zijn

Doordat een ander aan jou heeft gegeven betekent dit dat je zelf weer geacht wordt terug te geven. Daarmee ben je verschuldigd aan een ander.

Vertrouwensbron

De positieve ervaringen die men in het verleden heeft gehad en weer een basis kan zijn waarop men kan steunen.

Zijns-loyaliteit

De loyaliteit die bestaat in de (asymmetrische) ouder-kind relatie en duidt op dat wat onmogelijk terug gegeven kan worden. Namelijk een kind heeft van zijn ouders het leven gekregen.

Bijlage 4

1. Interview onderzoek "zoveel mensen, zoveel wensen. Stichting Woonzorg Lojal op weg naar een eenduidige werkwijze".

Naam: Dick Kranenburg

Geboorte datum:

Algemeen

- 1. U werkt al een vrij lange periode in de jeugdhulpverlening, kunt u kort beschrijven hoe uw loopbaan in de jeugdhulpverlening is verlopen?**
- 2. Hoe zou u uw functie omschrijven binnen Stichting Woonzorg Lojal?**
- 3. Kunt u een korte omschrijving geven van de doelgroep van Lojal?**

De contextuele methodiek

- 4. Lojal werkt contextueel, waarom is contextueel werken essentieel voor Lojal?**
- 5. Wij hebben ons verdiept in de theorie van Nagy, hoe ziet deze theorie in de praktijk eruit?**
 - 5a. Is deze koppeling te maken voor iedere werker binnen Lojal?**
 - 5b. Volgens ons is ervaring van de werker essentieel om contextueel te kunnen werken, vind u dit ook? En kunt u dit toelichten.**

Personeel

- 6. Wat zijn de eisen waar aan een werker moet voldoen om te kunnen werken binnen Stichting Woonzorg Lojal?**
 - 6a. We kunnen ons voorstellen dat niet iedere werker de contextuele methode beheerst, kan dit problemen opleveren binnen het werkveld?**
 - 6b. Zo ja, hoe wordt dit probleem op dit moment opgelost?**
- 7. Worden er binnen stichting Woonzorg Lojal activiteiten georganiseerd die het contextueel werken bevorderen?**

- 8. Zijn er op dit moment mogelijkheden voor (externe) scholing van het personeel?**
- 8a. Welke mogelijkheden zijn dit?**
- 8b. Op welke gronden wordt er besloten tot (externe) scholing van een werker?**

Locatie

- 9. Onze hoofdvraag in ons onderzoek stelt de vraag, hoe personeel op verschillende locaties toch eenduidig kunnen werken. Hoe zou u eenduidig werken omschrijven?**
- 10. Waarom vind u het belangrijk om eenduidig te werken binnen Lojal?**
- 11. Stichting Woonzorg Lojal is een jonge instelling, dat vrij snel groeit. Denkt u dat dit het eenduidig werken belemmerd?**
- 12. Welke kwaliteiten moeten volgens u aanwezig zijn in de teams van Lojal om eenduidig te kunnen werken?**
- 12a. Wat kan de contextuele methodiek hieraan bijdragen?**

Onderzoek

- 13. Tot slot. Wat denkt u, als deskundige, dat wij kunnen toevoegen aan de bestaande kwaliteit van werken met de contextuele methodiek binnen Stichting Woonzorg Lojal?**

Bedankt voor u medewerking.

Bijlage 5

2. Interview onderzoek "zoveel mensen, zoveel wensen. Stichting Woonzorg Lojal op weg naar een eenduidige werkwijze".

Naam: Ans Carlier

Geboorte datum:

Algemeen

- 1. U werkt al een vrij lange periode in de jeugdhulpverlening, kunt u kort beschrijven hoe uw loopbaan in de jeugdhulpverlening is verlopen?**
- 2. Hoe zou u uw functie omschrijven binnen Stichting Woonzorg Lojal?**
- 3. Kunt u een korte omschrijving geven van de doelgroep van Lojal?**

De contextuele methodiek

- 4. Na onze informatie bent u al een vrij lang bekend met de contextuele benadering, hoe bent u hier mee in aanraking gekomen?**
- 5. Had u het idee dat deze manier van denken en werken het juiste was?**
- 6. Lojal werkt contextueel, waarom is contextueel werken essentieel voor Lojal, wat is het doel?**
- 7. Wij hebben ons verdiept in de theorie van Nagy, de theorie is vrij zwaar, zonder praktijk. Hoe is deze theorie in de praktijk te vertalen?**
- 8a. Is deze koppeling te maken voor iedere werker binnen Lojal?**
- 8b. Volgens ons is ervaring van de werker essentieel om contextueel te kunnen werken, vind u dit ook? En kunt u dit toelichten.**
- 9. In ons vorige interview werd ons duidelijk dat er ook in teamvergaderingen met de contextuele benadering wordt gehandeld. Waarom is hiervoor gekozen? Wat is het doel?**
- 10. Stichting Woonzorg Lojal werkt met een vrij uitgebreide doelgroep met leeftijden tussen ongeveer de 16 en 30 jaar. Is de contextuele benadering leeftijdsafhankelijk?**

- 11. Kan het contextueel werken er toe leiden dat het systeem om de cliënt heen in de toekomst kan zorgen voor een stabiele leefsituatie?**
- 12. Kan dit een doel zijn van het contextueel werken?**

Locatie

- 13. Onze hoofdvraag in ons onderzoek stelt de vraag, hoe personeel op verschillende locaties toch eenduidig kunnen werken. Wat kan de contextuele benadering bijdragen aan het eenduidig werken binnen Lojal?**

Onderzoek

- 13. Tot slot. Wat denkt u, als deskundige, dat wij kunnen toevoegen aan de bestaande kwaliteit van werken met de contextuele methodiek binnen Stichting Woonzorg Lojal?**

Bedankt voor u medewerking.

Bijlage 6

Enquête personeel Stichting Woonzorg Lojal.

Na aanleiding van ons onderzoek naar de contextuele methodiek binnen Stichting Woonzorg Lojal, vragen we je medewerking aan een onderzoek onder het personeel. Deze zal bestaan uit een interview en een kennistoets contextuele methodiek. Beide vragenlijsten kun je anoniem invullen.

Datum:

Leeftijd:

Aantal jaren werkzaam Lojal:

Aantal jaren ervaring doelgroep:

Functie:

Opleiding:

1. Wat was je motivatie om bij Stichting Woonzorg Lojal te gaan werken?
2. Hoe zou jij jou doelgroep omschrijven?
3. Stichting Woonzorg Lojal werkt met de contextuele benadering, ben je met deze benadering voor het eerst in aanraking gekomen bij Lojal?
4. Als je jezelf mag beoordelen, welk cijfer tussen 1 en 5 (hierin is 5 het hoogste cijfer) zou je jezelf geven als het gaat om het beheersen van de contextuele benadering en het toepassen in de praktijk?
 - 4a. Denk je voldoende te weten over de contextuele benadering om dit ook in de praktijk te kunnen toepassen?
5. Wat wil je bereiken bij de jongeren waarmee je werkt?
6. Kan de contextuele benadering je helpen om dit doel te bereiken?
 - 6a. Zo ja, kun je dit toelichten?
7. Wie spreek je aan, wanneer er vragen zijn over de methodiek?

8. Wat zou je nog kunnen/moeten leren aan vaardigheden en of kennis om een betere contextueel werker te kunnen zijn?

9. Wat zou je nog willen leren? *(of, waar zou meer aandacht voor mogen zijn)*

Bedankt voor je medewerking!

Bijlage 7

Kennistoets personeel Stichting Woonzorg Lojal

Voor je ligt de aansluitende kennistoets. Ook deze mag geheel anoniem ingevuld worden en is alleen van belang voor ons onderzoek. Wij bedanken je voor je medewerking aan ons onderzoek.

Met vriendelijke groet, Michelle Rebel en Frouke Milder

1. Wie is de grondlegger van de contextuele benadering?
2. Noem de 4 dimensies
 - ..
 - ..
 - ..
 - ..
3. Een jongere zorgt voor zijn zusje en doet het huishouden voor zijn ouders. Hoe noemt men dit in de contextuele theorie?
4. Leg uit, eventueel aan de hand van een kleine casus, wat destructief recht is.
5. Er zijn verschillende vormen van Loyaliteit, wat is het verschil tussen horizontale en verticale loyaliteit?