

Zelfregie en Presentie in de Sociale Verslavingszorg

*Samenvatting van resultaten uit het onderzoek van Ans Spexgoor
Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie, Utrecht 2010*

Ans Spexgoor is manager van de Sociale Verslavingszorg Tactus Twente. Zij is daar verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het zorgaanbod en het personeelsbeleid. Zij ziet het als een uitdaging om het zorgaanbod aan cliënten af te stemmen op een heldere positionering en goede facilitering van de medewerkers die met deze cliënten optrekken. In het kader van haar Academische Masteropleiding Sociale Interventie heeft zij onderzoek gedaan naar **de persoonlijk-functionele competenties van inloopmedewerkers in de Sociale Verslavingszorg en hoe de organisatie deze kan ondersteunen.**

Doel en opzet van het onderzoek

Het werken binnen de laagdrempelige groepsvoorzieningen bij Tactus Twente wordt door de medewerkers regelmatig als complex ervaren. In het verleden was het ziekteverzuim binnen de laagdrempelige voorzieningen hoog. De medewerkers waren ontevreden over de werkomstandigheden. Er was te weinig personeel beschikbaar voor de uitvoering van het werk. Men voelde zich in verhouding tot de andere collega's van Tactus ondergewaardeerd. Inmiddels is er de afgelopen jaren veel veranderd in de randvoorwaardelijke sfeer. Het ziekteverzuim is flink gedaald. Medewerkers hebben een taak- en functieomschrijving en de werk- en scholingsomstandigheden zijn verbeterd. In het onderzoek wordt verkend hoe een volgende kwalitatieve verbeterslag kan worden gerealiseerd, nu de materiële en personele randvoorwaarden op een acceptabel niveau zijn gebracht.

Doel van het onderzoek is om kennis over het werken in een inloopvoorziening in de Sociale Verslavingszorg te vergroten en bij te dragen aan versterking van de handelingscompetenties van de inloopmedewerkers.

Het onderzoek bestaat uit vier individuele interviews met inloopmedewerkers uit Enschede en Almelo en een focusgroep van vijf andere medewerkers die werkzaam zijn in deze inloopvoorzieningen. In de analyse van de tekstfragmenten is allereerst gezocht naar vitale en relevante hoofdthema's. Naar voren kwamen thema's als: de wijze waarop inloopmedewerkers de cliënten ervaren, omgaan met verwachtingen en verwachtingsdruk, omgaan met grenzen, omgaan met (dreigende) agressie en omgaan met teamlid zijn. Elk hoofdthema is vervolgens uitgewerkt naar allerlei deelthema's. Bij elk hoofdthema zijn systematisch relaties gelegd zowel naar de zelfreguleringstheorie van Donkers (2010) als naar de presentietheorie van Baart (2001). Dit pendelverkeer tussen praktijk en theorie mondde uit in een aantal conclusies en aanbevelingen naar de praktijk en naar de theorie (Spexgoor 2010).

Conclusies naar de praktijk

Belangrijk is dat de organisatie aansluit bij de inspiratiebronnen van waaruit er in de inloopvoorzieningen wordt gewerkt. Die aansluiting doet recht aan de inloopmedewerkers, houdt het vizier open en heeft een positieve invloed op de zelfregie van mensen. Deze aansluiting vindt plaats als de organisatie actief inspeelt op de betrokkenheid van de medewerkers op hun cliënten en zich goed afstemt op de dynamische omgeving waarin zij het werk doen.

Inloopmedewerkers blijken een sterke betrokkenheid te hebben met de cliënten waarmee ze werken. Ze zijn gevoelig voor de positie en de toestand waarin hun cliënten verkeren. Ze

worden sterk geïnspireerd vanuit de behoefte deze mensen een stem te geven en hen vooruit te helpen in de samenleving. Zij geven te kennen dat ze de situatie van de cliënt goed aanvoelen. Deze betrokkenheid wordt versterkt door hun werkomgeving. Inloopmedewerkers verkeren de hele dag tussen de cliënten. Ze doen hun werk in een ongestructureerde omgeving. Ze bevinden zich als het ware in de leefomgeving van de cliënten, in de cultuur die meegebracht wordt van de straat, zoals een aantal respondenten dat noemden. Zoveel mensen bij elkaar en zoveel mensen met een verschillende achtergrond, allen verslaafd en velen op zoek naar het middel om deze verslaving te stillen. Dit geeft een samenballing van energie in deze toch kleine wereld. Het maakt het werken in dergelijke voorzieningen kwetsbaar.

In het onderzoek wordt verondersteld dat het kader waarbinnen inloopmedewerkers hun werk doen kan worden verstevigd, wanneer presentie als gedeelde visie wordt opgevat en er actief met de presentiebenadering wordt gewerkt. De theorie van de presentie beschrijft een grondhouding van waaruit gewerkt wordt en kent een normatief karakter dat goed lijkt aan te sluiten bij de normativiteit van de respondenten. Het geeft taal en ruimte aan de genoemde hoofdthema's die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. Maar taal en ruimte zijn op zichzelf niet voldoende. De (professionele) regels van de presentiebenadering dienen verder te worden onderzocht op hun consequenties voor de inloopmedewerker. Het gaat dan om het nader duiden van deze regels in deze context en het invullen hiervan in een handelingsterminologie. Verder gaat het over de mate waarin deze presentieregels houvast bieden in de context van een kwetsbare inloopvoorziening. Met betrekking tot deze doorontwikkeling wordt geconcludeerd dat er stevige aanknopingspunten liggen in zelfreguleringstheorie van Donkers. Het gaat dan om versterking van het zelfregulerend vermogen van de werkers in de inloopvoorziening waar de presentie een essentiële (referentie)waarde is. Het reflectiekader van Donkers, uiteengelegd in drie kerngebieden met telkens drie onderscheiden basiscompetenties, kan helpen dit houvast te vinden. Het kan tevens bijdragen aan het gezond overeind blijven van de inloopmedewerkers. De eigen kwetsbaarheid van de inloopmedewerkers in deze context kan daarmee worden beperkt.

Conclusies naar de theorie

In het onderzoek is een verkenning gedaan naar de wijze waarop de zelfreguleringstheorie en de presentietheorie in het kader van de inloopvoorzieningen zich tot elkaar verhouden. De verschillen tussen de beide theorieën liggen meestal niet scherp en lijken vooral over nuances te gaan. Er wordt vertrokken vanuit een ander perspectief. De presentiebenadering zet de cliënt voorop in het focus van de werker. Deze theorie neemt stelling met betrekking tot de positie van kwetsbare groepen in een achterstandssituatie en is verklarend en beschermend met betrekking tot kwetsbaarheid van de bewoners en cliënten. Daarmee is het een normatief concept dat vanuit waarden is opgebouwd en de basis vormt voor de empirie.

De zelfreguleringstheorie is een handelingstheorie die gaat over de praktijk van de verandarkunde. Het wil het zelfregulerende vermogen van cliënten en hulpverleners aanspreken en versterken. Het is een brede theorie die uitgaat van het zelf en die voor een brede groep toegankelijk is. De theorie doet appèl op de eigen kracht van mensen en is niet gericht op één bepaalde groep. Het empirisch concept van de zelfsturing vormt het vertrekpunt dat met waarden wordt ingeweven. Presentie is zo'n waarde.

De onderzoeker veronderstelde aanvankelijk, dat de beide concepten niet gemakkelijk gecombineerd konden worden in een praktijksituatie of in een overkoepelende theorie. Het leek als er moest worden gekozen. Naast de verschillende accenten in de beide theorieën concludeert de onderzoek dat er voornamelijk sprake is van overlap. Beide theoretici

verwijzen naar elkaar in hun studie, soms om zichzelf te verduidelijken. Presentie bestaat niet zonder interventie en interventie kan en mag niet plaats hebben zonder presentie, aldus Donkers. De concepten zouden in relatie tot elkaar nader bestudeerd dienen te worden waarbij de nadruk wordt gelegd op verbinding. Een dergelijke studie kan bijdragen aan verkleining van de kloof tussen presentie en zelfregulering (of interventie). Immers, Baart is op zoek naar leerstijlen voor de presentiebenadering en Donkers is op zoek naar integraliteit van het concept, naar een methodiek zonder keurslijf. Hier zou mogelijk een aanknopingspunt kunnen liggen tussen de leerbaarheid van presentie met behoud of versterking van zelfregulering. Present stellen is dan een zelfreguleringsactiviteit of anders gezegd kent zelfreguleringscomponenten.

Resumerend

In het onderzoek is zichtbaar geworden, dat het kader waarbinnen inloopmedewerkers hun werk doen kan worden verstevigd wanneer presentie(theorie) als gedeelde visie wordt opgevat en er actief met de presentiebenadering wordt gewerkt.

De presentiebenadering in deze context kan nader worden geanalyseerd en verder worden verworven, wanneer het analysekader van Donkers hierbij wordt aangewend. De grondslag van versteviging van het kader ligt in de drie kerngebieden met de negen basiscompetenties van veranderen. Deze basiscompetenties bieden de inloopmedewerkers een reflectiekader waarmee ze zelf richting kunnen geven aan hun proces van (zelf)sturen en afstemmen op zichzelf, de cliënten en de omgeving.

Literatuur

Baart, A. (2001). *Een theorie van presentie*. Utrecht: Lemma

Donkers, G. (2010). *Grondslagen van veranderen, naar een methodiek zonder keurslijf*. Den Haag: Boom Uitgevers

Spexgoor, A. (2010). *Zelfregie en presentie in de inloopvoorziening in de Sociale Verslavingszorg*. Utrecht: Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie