

14.5.4. Begeleiding en (bij)scholing van medewerkers

Drs W. van de Wouw

Inleiding

In het hiernavolgende wordt het belang van begeleiding en scholing van medewerkers aangegeven. Er wordt ingegaan op de verschillende vormen van scholing, bijscholing en begeleiding. De doelen van die scholing en de belangrijkste thema's en onderwerpen die daarin aan de orde moeten komen worden beschreven. Tenslotte wordt aangegeven welke taak de geestelijk verzorger heeft inzake scholing en begeleiding

Het belang van begeleiding en (bij)scholing

Ontwikkelingen in de zorg hebben tot gevolg dat de individualiteit van de mens met een verstandelijke handicap steeds meer centraal staat. De eigen ondersteuningsvragen, keuzen en wensen vormen de uitgangspunten van persoonlijke plannen. Om daarvoor de juiste gevoeligheid te ontwikkelen en te weten hoe op het spoor te kunnen komen van die eigen keuzen en wensen zullen zorgverleners niet alleen bepaalde vaardigheden dienen te bezitten maar ook een bepaalde grondhouding en attitude, door Meininger en Reinders de 'hermeneutische en agogische competentie' genoemd¹.

Juist waar het gaat om vragen van de zin, de betekenis en de waarde van wat in zich zijn leven aandient, doet de mens met een verstandelijke handicap een beroep op de mensen in zijn omgeving. Om deze vragen van mensen met een verstandelijke handicap goed te kunnen verstaan, zullen de mensen die hem ondersteunen wel voldoende zicht moeten hebben op zichzelf. Het is van belang dat zij weet hebben van wat hun eigen, diepste vragen zijn, die het leven ook aan hen stelt. Zij dienen de 'kleur van hun eigen bril', waardoor zij zelf naar het leven kijken, te onderkennen. Ieder die met mensen met een verstandelijke handicap werkt zal ook vertrouwd moeten zijn met hun levensbeschouwing, hun eigen uitingsvormen, sociaal netwerk of minstens moeten weten hoe hij er kennis van kan nemen.

Begeleiding en scholing kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan het inzicht in en het bewust worden van dit alles. Waar de geestelijk verzorger deskundig

is in het herkennen van en omgaan met zin- en levensvragen, zal hij een belangrijke bijdrage hebben in de begeleiding en scholing rond deze thematiek.

Scholing

De opleiding en scholing van (toekomstige) werkers in de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap vinden sinds enkele jaren alleen extern plaats. Dat betekent dat een voorziening weinig invloed zal kunnen uitoefenen op de inhoud van het opleidingsplan. Opleidingen zijn veelal weinig gedifferentieerd naar werkveld en de nadruk ligt vooral op kennis en vaardigheden. Dat betekent dat kennis van het werkveldspecifieke beperkt aanwezig is. Aandacht voor zingeving en ethische aspecten wordt slechts door die opleidingen gegeven, die dit van belang vinden. In de praktijk blijkt dat minimaal te zijn en beperkt te blijven tot thema's als bijvoorbeeld stervensbegeleiding. Daarmee wordt de noodzaak groter dat voorzieningen voor mensen met een verstandelijke handicap voor een aanvulling in de vorm van (bij)scholing zorg dragen. De aard en de intensiteit van (bij)scholing verschilt per voorziening. Dit hangt vooral samen met de instellingscultuur en met de noodzaak die door de voorziening ervaren wordt om, vanwege de instroom van divers opgeleide nieuwe werkers, voor de instelling belangrijke zaken een gemeenschappelijke basis te geven.

In veel gevallen is er binnen een voorziening sprake van een opleidingsplan. Hierin doet de voorziening een concreet cursusaanbod, afhankelijk van de concrete vragen uit het veld en/of van datgene wat door de voorziening zelf als belangrijk gevonden wordt.

Maar ook komt het voor, dat er voor de organisatorische eenheden een budget beschikbaar is, waarvan de door hen gewenste scholing kan worden gefinancierd. Dat geldt zowel voor persoonsgebonden trajecten in het kader van het vergroten van professionaliteit of in verband met het loopbaanplan als wel voor scholingen en begeleiding in teamverband.

In al deze gevallen staat de geestelijk verzorger voor de taak om zowel aan de beleidsverantwoordelijken als aan de betrokkenen zelf de noodzaak duidelijk te maken van (bij)scholing op het gebied van zingeving, levensbeschouwing en ethiek. Soms kan het nuttig zijn om te bepleiten onderdelen van een meer integrale aanpak van bijscholing te verzorgen. Te denken valt bijvoorbeeld aan instellingbreed aangeboden scholingstrajecten die tot doel hebben een nieuwe ondersteuningsvisie te implementeren of bepaalde houdingsaspecten, zoals 'bejegening', omgaan met eigen keuzen van cliënten e.d. of vaardigheden tot doel hebben.

Begeleiding

Een bijzondere vorm van bijscholing vormt begeleiding, ook wel coaching genoemd. Hierbij gaat het vaak om een proces met als doel bepaalde kennis, vaardigheden of houdingsaspecten te implementeren in het dagelijks handelen en eventueel te toetsen hoe dit zijn beslag heeft gekregen. Een voorbeeld hiervan is het werken met levensverhalen of levensboeken. Aan specifieke begeleiding kan ook behoefte zijn bij bepaalde situaties. Te denken valt aan het omgaan met mensen in een terminale fase of het begeleiden van rouw of het omgaan met

bepaalde ethische dilemma's. Een team of samenwerkingsverband kan hier zelf om vragen, maar het kan door de voorziening worden bepaald.

Doelen en methodieken

Zowel in bijscholing als begeleiding zullen vaak onderwerpen aan de orde komen die nadrukkelijk aansluiten bij de dagelijkse praktijk. Eigen ervaringen kunnen dan ook de aanleiding zijn die tot bijscholing of begeleiding doen besluiten; in ieder geval zal het belangrijk zijn dat er een directe relatie is tussen nieuwe kennisinhouden en vaardigheden met de ervaringen die in de dagelijkse praktijk worden opgedaan. Uiteindelijk doel is, dat de werkers met existentiële en ethische vragen, zowel van de mensen die zij ondersteunen als van henzelf op een zodanige wijze weten om te gaan, dat deze uiteindelijk geïntegreerd kunnen worden in het eigen methodische handelen. Daarom verdient het ook aanbeveling dat gehanteerde methodieken een vertaalslag naar de dagelijkse praktijk mogelijk maken. Waar begeleiding en coaching vaak een meer supervisorisch zal dragen dan scholing, zal zij mede tot doel hebben te bevorderen dat bespreking van de aspecten die in de begeleidingsbijeenkomsten aan de orde komen ook in reguliere teambijeenkomsten meer en beter besproken worden. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld: ethische implicaties van het 'gewone' dagelijkse handelen, een inleving in de beleving van de cliënt ter onderscheiding van eigen visie en opvattingen, het elkaar bevragen op achterliggende mens- of zorgvisie, de betekenis van een bepaalde gedragsuiting e.d.

Belangrijke thema's en onderwerpen

Het behoort bij uitstek tot de taak van de geestelijke verzorging om initiatieven te nemen in de richting van de beleidsverantwoordelijken om het belang van zingevingen en ethische aspecten in (bij)scholing en begeleidingstrajecten te onderstrepen en waar mogelijk zelf hierin een aanbod te doen.

Een fundamenteel thema is het onderwerp 'zingeving' zelf.² Waar hebben we het dan over? Wat is het belang ervan? Hoe manifesteert zich dat bij mensen, in het bijzonder bij mensen met een verstandelijke handicap? Hoe herkennen we die specifieke vragen? Wat is de taak daarin van ondersteuners? Hoe kunnen zij dat concreet vormgeven?

Voorzieningen willen de basis van hun ondersteuning leggen bij het individu, bij zijn persoon en keuzen. Reeds in 1993 stelde de Inspectie "Een wezenlijk onderdeel van het zorgplan voor de verstandelijk gehandicapte zal zijn, dat aansluiting wordt gezocht met zijn identiteit".³ De belangrijkste bron hiervoor is het levensverhaal. Daarom is het voor ondersteuners wezenlijk van belang kennis te hebben van het levensverhaal van dat individu. Pas dan kunnen zij zijn vragen, keuzen, waarden en normen verstaan. Behalve kennis zal ook gevoeligheid en vaardigheid op het vlak van levens- en geloofsvragen moeten worden ontwikkeld bij de werkers, "bij- en nascholing zullen hierbij een wezenlijke rol moeten spelen."⁴

Niet alleen zal dus bij werkers de vaardigheid ontwikkeld moeten worden om samen met de cliënt zijn levensverhaal te schrijven, maar eveneens om daaruit

zijn belangrijkste levens- en mogelijk geloofsvragen te verstaan en een vertaalslag te maken naar zijn persoonlijk plan.

Het verstaan en omgaan met zingevingsvragen van een cliënt door de zorgverlener is nooit los te zien van het bewust worden en omgaan met eigen zingevingsvragen.

Daarom dienen voorzieningen ten behoeve van hun werkers en ter wille van een goede kwaliteit van zorg "kaders te scheppen die het mogelijk maken zinervaring –en de aanvechtingen ervan- ter sprake te brengen als geïntegreerd onderdeel van het proces van zorgverlening".⁵ Juist om gemotiveerd te kunnen blijven werken dienen werkers bewust te worden van de bronnen van waaruit zij werken en dienen die ook gevoed te worden. Dit komt uiteindelijk ook ten goede aan de zorgvoorziening als werkgever, maar vooral aan de zorgvrager. Begeleiding en coaching van teams op dit vlak door geestelijk verzorgers kan zo'n geëigend kader zijn.

Ondersteuning zal weliswaar niet gegeven kunnen worden door alleen gelijkgezinden, maar 'de neuzen zullen toch enigermate in dezelfde richting moeten staan', om te voorkomen dat de mens met een verstandelijke handicap is overgeleverd aan toevalligheden of willekeur. "De werkers bij deze zorgaanbieder dienen deze visie te onderschrijven en ermee te werken".⁶

Dat betekent dat in scholing en begeleiding juist ook aandacht zal gegeven moeten worden aan hoe de eigen mens- en zorgvisie zich verhoudt tot die van de voorziening.

Een evenzo fundamenteel thema is 'ethiek'. Daarbij gaat het niet alleen om de inhoud en betekenis, maar vooral om het meer bewust worden van ethische aspecten en het leren omgaan met ethische vragen. Bovendien kan ethische bewustwording ertoe leiden dat een morele vraagstelling een eigenstandige en meer gebruikelijke manier wordt om situaties te beoordelen naast bijvoorbeeld pedagogische, medische, economische of organisatorische beoordelingswijzen. In teamverband kan het systematisch omgaan met ethische vragen worden geoefend.

Specifieke thema's

Behalve deze meer fundamentele aspecten kunnen –afhankelijk van de situatie en behoefte- natuurlijk ook specifieke onderwerpen inhoud zijn van scholing of begeleiding. Echter, zij mogen nooit de fundamentele thema's vervangen en dienen daarin altijd geworteld te zijn.⁷ In de praktijk zullen echter vaak concrete thema's waarmee men te maken krijgt een motiverende factor blijken om ook met de fundamentele vragen aan de slag te gaan.

Evenzeer geldt dat zingeving, levensbeschouwing en ethiek nooit 'los verkrijgbaar zijn', maar altijd gerelateerd zijn aan concrete onderwerpen. Daarom is het van belang dat niet alleen op beleidsniveau maar men ook bij scholing en begeleiding alert blijft om de zingeving en ethische aspecten onder de aandacht te brengen bij andere thema's. Te denken valt bijvoorbeeld aan: het werken met de ondersteuningsvisie, autonomie en mondigheid van de cliënt, emancipatie en cliëntenparticipatie, normalisatie en deelname aan de samenleving, bejegening, seksualiteit, onderlinge verschillen in waardenbeleving, stervensbegeleiding en rouwverwerking.

Taak van de geestelijk verzorger

Binnen voorzieningen komen heel veel vragen op werkers af. Juist omdat steeds meer teams een zelfsturend karakter dragen, worden zij gedwongen zelf op zoek te gaan naar antwoorden en oplossingen. De existentiële en ethische kant die ook aan veel van deze vragen verbonden is, maakt dat er voldoende tijd en ruimte voor deze vragen gemaakt dient te worden om erbij stil te staan. Tegelijkertijd realiseren we ons, dat toenemende werkdruk, veranderingen in de zorg, bezuinigingen en andere overheidsmaatregelen ertoe bijdragen dat er steeds minder tijd en ruimte beschikbaar zijn. De geestelijk verzorger zal er voortdurend op attent moeten zijn dat zorgvoorzieningen zoveel mogelijk structureel de werkers kansen bieden om met deze vragen aan de slag te gaan. Maar uiteindelijk blijft het een verantwoordelijkheid van de zorgvoorziening zelf.

Voor instellingen met een bepaalde levensbeschouwelijke signatuur mag bovendien expliciete aandacht voor de uitwerking daarvan in visie, beleid en ondersteuning verwacht worden. Als dat een christelijke signatuur is, geldt dat ook voor expliciete aandacht voor de religieuze dimensie. Maar wat voor de een 'heilig' is, heeft voor de ander geen waarde. Juist in coaching zal aandacht moeten zijn hoe in dit opzicht persoonlijke opvattingen zich verhouden tot die van de voorziening en hoe dat zijn concrete vertaalslag krijgt in het dagelijkse handelen. Van de geestelijk verzorger mag verwacht worden dat hij vanuit zijn professionaliteit in staat is om de interactie tussen de zinbeleving van de mens met een verstandelijke handicap enerzijds, en de eigen zingevingsbronnen van de werkers en de levensbeschouwelijke uitgangpunten van de voorziening anderzijds met elkaar in gesprek te brengen. Dat is immers de basis voor een goede zorg voor 'heel de mens'.

De manier waarop hij zijn professionaliteit binnen scholing en begeleiding vorm en inhoud kan geven kan verschillend zijn, afhankelijk van de cultuur, de omstandigheden en de vraag. Ofwel doordat hij zelf actief participeert en bij bepaalde onderwerpen zelf doceert of begeleidt ofwel door in nauw overleg te treden met degenen die verantwoordelijk zijn voor scholing en begeleiding en zo een bijdrage weet te leveren aan de samenstelling en vormgeving van het leerprogramma of begeleidingstraject.

In ieder geval kan hij een bijdrage leveren aan het vergroten van de kwaliteit van scholing en begeleiding door voortdurend aandacht te vragen voor het ter sprake brengen van thema's van levensbeschouwelijke en ethische aard en voor onderwerpen die met attitudevorming te maken hebben. Een verbreding en verdieping van bewustwording van de werkers leidt immers tot toename van kwaliteit van zorg.

¹ Meininger, H.P., *Zorgen met zin. Ethische beschouwingen over zorg voor mensen met een verstandelijke handicap*. Amsterdam, SWP 2003, p.128 e.v.

² Een model van bijscholing is te vinden in: Oosterhout, A. van, Spit Th, Wouw, W. van de, *Mensen met een verhaal. Een narratief-pastorale benadering van mensen met een verstandelijke handicap*. Hoevelaken, SGO, 1998, p 143 e.v. en p. 148 e.v.

Rijksen, H., *Op adem komen. Levensbeschouwelijke begeleiding van verstandelijk gehandicapten*, Best: Damon, 1992.

Rijksen H. e.a., *De ziel van het werk. Aandacht voor levensvragen van cliënten van de Sociaal Pedagogische Diensten*, Leende, Damon 1999.

Rijksen, H., *Het geweten van het werk. Aandacht voor ethische vragen binnen het werk van Sociaal Pedagogische Diensten*. Budel, Damon 2002

³ Klapwijk, E., 'Beantwoording van levens- en geloofsvragen als criterium van zorgkwaliteit'.

In: Symposiumverslag Aandacht voor levens- en geloofsvragen. Groningen 1993.

⁴ Klapwijk, 1993

⁵ Meininger, 2003

⁶ Klapwijk, 1993

⁷ Oosterhout 1998, p.87 en p. 145 e.v.