

Helpen bij het maken van keuzes. Met een reactie uit de praktijk van Joyce Neijenhuis

Liesbeth Simpelaar

10 september 2018



Keuzes maken is niet altijd makkelijk. Zoals voor de zeventiende-eeuwse Mooie Alie op dit schilderij. Ze weet niet wie ze als huwelijkspartner moet kiezen. Want, wil ze luxe of liefde? Ze leunt half tegen de jongere man aan terwijl de oude man haar probeert te verleiden met een zak met geld, waar ze al wat uit lijkt te willen pakken. Ze wordt heen en weer getrokken door haar gevoelens en verlangens.

Misschien heeft ze haar hele leven alleen armoede gekend en zou ze daar heel graag van verlost worden. Maar ja, dan zal ze wel naar bed moeten met die oude man. Misschien is ze verliefd op de vrolijke jongeman maar betekent dat een leven lang ploeteren voor de kost. Misschien duizelt het haar en kan ze niet goed nadenken.

Soms voelen we ons niet in staat om een beslissing te nemen en zoeken we er hulp bij. Maar ook met die hulp willen we de beslissing uiteindelijk zelf kunnen

nemen, zonder ergens toe gedwongen te worden.

Het vermogen tot zelfbeschikking

Daarom geldt voor cliënten het recht op zelfbeschikking. Maar hoe zit het dan als iemand niet *in staat* is om keuzes te maken? Hoe kunnen we dan helpen zonder dat recht op zelfbeschikking aan te tasten?

Door ziekte en in tijden van crisis kan het vermogen tot zelfbeschikking tijdelijk verminderd zijn, en ook verschilt dat vermogen per mens: de ene mens is beter in staat om besluiten te nemen dan de andere. Dat laatste merkte Helen Perlman aan haar cliënten (in de VS, 20ste eeuw). Die hadden in hun jeugd weinig keuzes gehad. Ze hadden niet het gevoel ontwikkeld dat ze invloed hadden op hun leven, dat ze vrij waren om hun eigen keuzes te maken. Sommige cliënten waren gewend om snel en impulsief te reageren, wat hen soms duur kwam te staan.

Helpen bij het maken van keuzes

Daarom beschreef Perlman (1) hoe sociaal werkers het vermogen tot zelfbeschikking konden helpen bevorderen, met behoud van het recht op zelfbeschikking. Volgens haar kon dat door samen met cliënten veel te oefenen in het maken van keuzes; allerlei soorten keuzes, kleine en grote, dagelijkse en minder dagelijkse.

Dat oefenen hield een gezamenlijk onderzoek in dat alle stappen van een besluitvormingsproces doorloopt: het waarnemen van de situatie, het overwegen van handelingsopties, het verantwoordelijkheid nemen voor de beslissing en het overzien van de gevolgen van die beslissing. Perlman beschreef bij iedere stap de rol die de sociaal werker erbij had:

1. Waarnemen. De sociaal werker vraagt bv.: ‘Wat zie je als moeilijkheden, klein of groot?’ Hij of zij helpt om het probleem of de vraag duidelijk en realistisch in beeld te brengen en te begrijpen, niet gekleurd door heftige gevoelens, grote stress en dringende behoeften.

Ook helpt de sociaal werker de cliënt in te zien hoe hij of zij met bepaalde reacties mogelijk zelf onderdeel is van het probleem.

2. Overwegen. Nu wordt bewust bekeken, gevisualiseerd, welke acties en reacties mogelijk zijn. De mogelijkheden van de cliënt, van de sociaal werker, de instelling en uit de sociale context van de cliënt worden op een rij gezet. Vragen zijn bv.: ‘Welke acties en reacties zijn mogelijk, geschikt, nuttig? Wat gebeurt er waarschijnlijk bij de verschillende opties? Wat is daar slecht aan, wat goed, hoe voel je je daarbij?’

Bij iedere optie worden ook de reacties en gevoelens van anderen betrokken, dus een verdere vraag kan zijn: ‘Wie zal het kwetsen of helpen?’

De sociaal werker stelt vragen die tot denken aanzetten, doet suggesties, is steunend of provocerend en bevestigt herhaaldelijk dat het moeilijk is om situaties te overdenken en niet impulsief te reageren.

Ook helpt de sociaal werker te beseffen en te accepteren dat elke keuze een keuze is tussen minder goed en minder slecht: er zijn geen perfecte oplossingen in het leven.

3. *Beslissen.* De cliënt beslist. De sociaal werker helpt de cliënt beseffen dat hij/zij de keuze zelf maakt.

4. *Gevolgen overzien.* De sociaal werker helpt de cliënt om te gaan met de moeilijkheden die gevolg zullen zijn van de keuze en met het verteren van de teleurstellingen die inherent zijn aan de keuze.

Perlman besteedde veel aandacht aan stap 2, het overwegen. Maar die stap hoeft natuurlijk niet altijd de moeilijkste te zijn. Het kan bijvoorbeeld ook zijn dat een cliënt stap 3 het moeilijkst vindt omdat hij of zij de knoop niet durft door te hakken, of stap 4, omdat er altijd wel iemand is die niet blij zal zijn met zijn of haar beslissing.

De stappen in een keuzeproces en de hulp daarbij, zoals Perlman die nu zo’n 50 jaar geleden beschreef, zijn erg interessant. We zijn benieuwd hoe sociaal werkers dat tegenwoordig doen. Daarom vragen we jou hieronder of je kunt beschrijven hoe jij een cliënt hebt geholpen bij het maken van een keuze.

Vragen aan jou

- Heb jij wel eens een cliënt begeleid bij het maken van een keuze? Kun je vertellen hoe dat ging?
- Herken je daarin (een deel van) de vier stappen van besluitvorming en de rol van de sociaal werker zoals Perlman die beschreef? Of heb je het heel anders aangepakt?

Noten

(1) Helen Perlman, ‘Self-determination: reality or illusion?’ In: F.E.McDermott (1975), *Self-determination in social work*, Routledge & Kegan Paul, London and Boston, p. 65-79. Marie Kamphuis Archief, inventarisnummer 1.7

Afbeelding

Claes Corneliszoon Moeyaert (circa 1592-1655): Mooie Alie en haar

aanbidders: de keuze tussen jong en oud. Afbeelding is vrij van auteursrechten:
https://commons.wikimedia.org/wiki/File:SB_6415-Mooy-Aal_en_haar_aanbidders-De_keuze_tussen_jong_en_oud.jpg

Reactie uit de praktijk

Door Joyce Neijenhuis

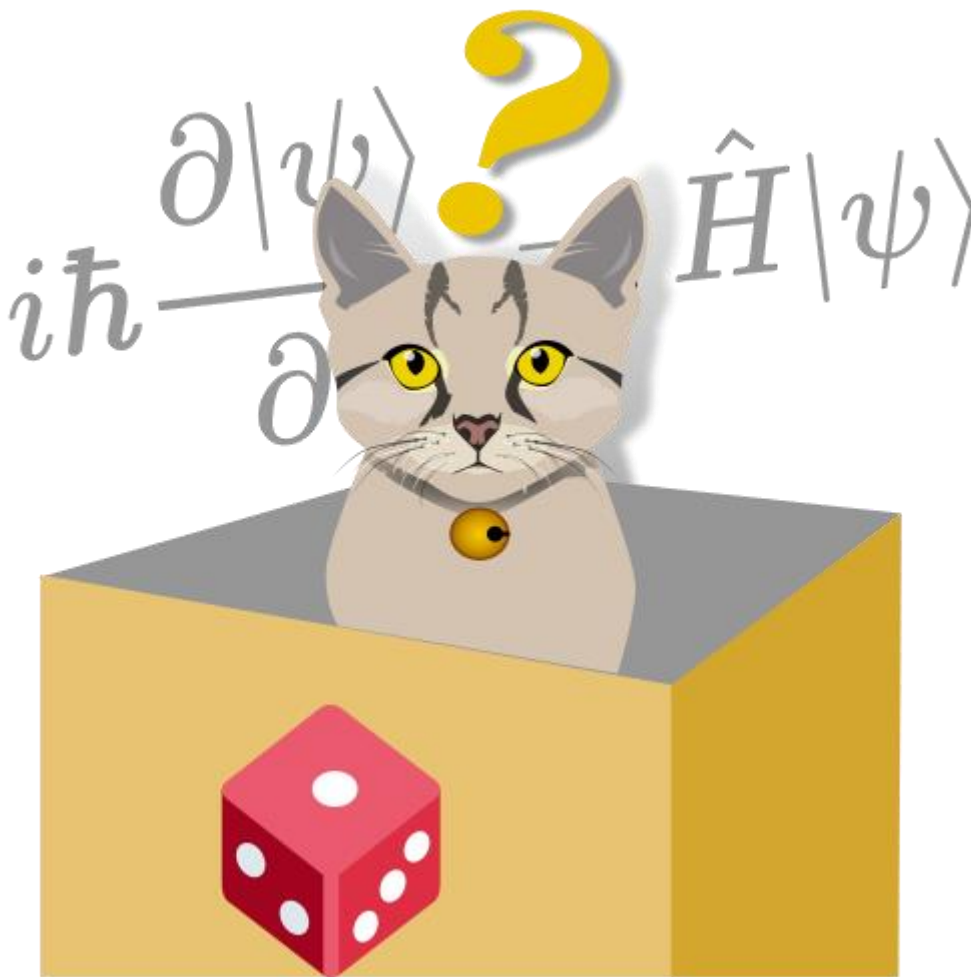
- Praktijk Joyce Neijenhuis voor psychosociale begeleiding & consultancy:

<http://joyceneijenhuis.nl/>

- Direceur BMW Voor Elkaar BV: <https://www.bmwvoorelkaar.nl/>

Out-of-the-boxoplossing

10 oktober 2018



Regelmatig begeleid ik werknemers bij het maken van keuzes. Soms als bedrijfsmaatschappelijk werker (bmw'er), maar ook vaak als

vertrouwenspersoon voor ongewenste omgangsvormen.

Daarbij gebruik ik twee methodes: Moreel Beraad en Problem Solving Therapy (PST), met de stappen die daarin geformuleerd zijn. Deze methodes en de stappen daarbij hebben duidelijke raakvlakken met wat Perlman beschreef in de twintigste eeuw.

Leuk om hier middels dit stuk weer even mee bezig te zijn, ik pas het zo regelmatig toe dat het bijna geen stappen meer zijn voor mij.

Moreel Beraad

Bij een vraag over zingeving of ten aanzien van waarden en normen vind ik het Moreel Beraad een mooie methode. Vooral de eerste fase van het Moreel Beraad kan de cliënt helpen te onderzoeken waarom de vraagstelling is zoals die is. Zijn er externe factoren, bijvoorbeeld uit de privé-sfeer, die oorzaak zijn van of invloed hebben op het probleem? Waardoor wordt het dilemma beïnvloed of veroorzaakt? Door op deze "trage" manier te kijken onderzoekt de cliënt de beweegredenen van zijn/haar vraag. Een mooie manier om te werken. Cliënten moeten soms wel wennen aan deze manier van denken maar ervaren dit vaak later als zeer waardevol.

De fases van het Moreel Beraad zijn:

1. Onderzoek van de situatie en van het dilemma
2. Weging
3. Besluitvorming

Mijn rol is vooral begeleidend, faciliterend, ik help bij het stellen van de juiste vragen en houd ook een spiegel voor. Het is van belang dat vooral de cliënt aan het werk is. In mijn begintijd als *bmw*'er was *ik* vooral hard aan het werk!

Problem Solving Therapy

Heel praktisch zijn de zeven stappen van de PST:

1. Verkenning en heldere omschrijving van het probleem
2. Stellen van een realistisch doel
3. Genereren van mogelijke oplossingen
4. Overwegen van voor- en nadelen van elke mogelijke oplossing
5. Kiezen van de oplossing die het beste past
6. Uitvoeren van de oplossing
7. Evalueren

Bij de stap 'genereren van oplossingen' is het interessant als er gekeken wordt naar out-of-the-box-oplossingen. Het nadenken over een oplossing die heel

vreemd is – of misschien wel helemaal niet kan -, werpt soms een heel ander licht op de situatie, waardoor een cliënt het probleem anders kan gaan ervaren. Vaak gaat dit met humor gepaard, waardoor de zwaarte ook even van het probleem af kan zijn.

Praktijkvoorbeeld out-of-the-box-oplossing

Ik kan het volgende praktijkvoorbeeld geven.

Een cliënt van mij, Jan, had een probleem met zijn nieuwe leidinggevende. Hij werkte al 25 jaar op de afdeling Klantenservice van een technische groothandel, had het prima naar zijn zin, maar moest erg wennen aan bepaalde veranderingen.

Het bedrijf had verschillende andere bedrijven overgenomen, waardoor de klantenservice erg groot was geworden. Sinds een half jaar was een coördinator aangesteld om leiding te geven aan het werkproces. Jan vond het lastig dat hij niet meer alles kon doen zoals het altijd ging, en had moeite met het feit dat hij leiding kreeg van iemand die, zo zei hij, ‘nog nooit een schroevendraaier in haar handen heeft gehad’.

Ik heb samen met Jan de methode PST toegepast. Bij het out-of-the box denken hebben wij samen verschillende oplossingen uitgewerkt. Een oplossing was het "wegwerken" van de leidinggevende en gewoon alles weer lekker op de oude manier doen. Toen we deze oplossing gingen uitwerken in het plan van aanpak, bleek dat Jan met andere ogen ging kijken. Het was eigenlijk best een leuke collega, en ze verdiende het niet om haar baan kwijt te raken. En daarbij merkte Jan dat hij dan zelf weer verantwoordelijk werd voor de tijdigheid, het afwikkelen van klachten e.d.

Door op een andere wijze te kijken kon hij uit zijn koker van boosheid en frustratie stappen en kijken naar de voordelen van het hebben van een coördinator. Hij was beter in staat te zien waar zijn frustratie lag, en dat dit niet lag bij de werkrelatie met de coördinator maar wel te maken had met het wennen aan veranderingen.

Uiteindelijk is onder leiding van BMW een gezamenlijk gesprek geweest met Jan en de coördinator. De coördinator gaf in dat gesprek aan dat de afstandelijke en boze houding van Jan maakte dat zij nog meer op hem ging letten. De gevoelens over en weer zijn goed uitgesproken.

Na een half jaar was ik weer op deze afdeling en gaven zij beiden los van elkaar aan dat het goed ging. Jan was haar vraagbaak geworden voor technische details, en kon zich weer richten op het werk dat hij echt leuk vond: het beantwoorden van de technische vragen van de klanten.

Afbeelding: De kat van Schrödinger. LOGO voor *Korean Wikipedia's event of Month of Science*. Gemaakt door Jjw [CC BY-SA 4.0(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>)], via Wikimedia Commons. Met deze naamsvermelding vrij van auteursrechten:
https://commons.wikimedia.org/wiki/File:LOGO_for_Korean_Wikipedia%27s_event_of_Month_of_Science.svg?uselang=nl