

# **Versterkende gesprekken**

Van monoloog naar dialoog tot multiloog  
Emancipatoire gesprekken rond zorg en welzijn

## Voorwoord

# Eerherstel van Eigen Ervaring

Wijsheid leer je niet van andere mensen maar heb je al in je. De kunst is die stilzwijgende kennis tot spreken te brengen. Socrates was als een geestelijke vroedvrouw in deze: door te vragen liet hij de inzichten geboren worden bij zijn gesprekspartners. Aldus een belangrijk inzicht dat in meer of mindere mate schuilt achter vrijwel alle gespreksvormen die in dit boek besproken worden.

Het gaat hier niet om zomaar kennis, maar om kennis over relevante kwesties, kwesties die het goede samen - leven aangaan. Je zou kunnen zeggen dat deze versterkende gesprekken een beweging in gang zetten, die tegenwicht wil bieden aan een samenleving waarin deskundigen de dienst uitmaken. Zo'n expertmaatschappij leidt tot verlies van vertrouwen in eigen mogelijkheden en verlies van vertrouwen op de eigen ervaring. Steeds meer 'gewone problemen' worden in een psychologisch of biomedisch jargon vertaald. Dat leidt tot een zekere 'ontscholing'. Deskundigen breiden hun markt uit en consumenten leren om naar hun producten te vragen. Steeds meer aspecten van het dagelijks leven worden daarbij van hun sociale en politieke betekenis ontdaan. Professionaliseringsprocessen kunnen problemen versterken, juist omdat omstanders gaan geloven dat ze alleen door professionals opgelost kunnen worden en dat leken zich er maar beter verre van kunnen houden.

De versterkende gesprekken die in voorliggend boek worden geïntroduceerd, hebben juist de bedoeling de eigen ervaring in ere te herstellen, de waarheid van de ervaring weer kans te geven. Die waarheid lijkt misschien minder 'hard', maar het weer eigenaar worden van je problemen, in plaats van ze uit handen te geven is ook wat waard.

In de versterkende gesprekken staat het vertellen centraal. De ervaring wordt tot spreken gebracht met aandacht voor de complexiteit die de werkelijkheid met zich meebrengt. Daarmee worden onbereflecteerde vanzelfsprekendheden als het ware tegengesproken, genuanceerd en gerelativeerd. Dan kunnen ook vooroordelen, stigma's, vaststaande beelden over 'de ander' in beweging komen, gaan bewegen; kan er begrip en binding ontstaan.

Dat is bijvoorbeeld de inzet van de Interculturele dialoog. Het gaat er ook om nieuwe ervaringen op te doen - in de ontmoeting met de ander de ander in zijn anders-zijn te leren kennen.

In het Moreel beraad wordt aandacht gevraagd voor ethische kwesties die zich kennelijk niet in de *evidence based* standaarden laten vangen en je wel een knoop in je buik bezorgen of morele stress. Want naast die standaarden, protocollen en regels is er een grote leegte. Op moreel gebied staan we met lege handen, weten we niet meer wat het goede is. Dan is om te beginnen het luisteren naar ervaringen geboden en onderzoek naar de onderliggende waarden van het handelen.

Ik heb zelf binnen ons Zoetermeerse project kwartiermaken ervaring opgedaan met Multiloog. Daarbinnen heb ik het belang ervaren van een goed getrainde gespreksleider, een die een onderzoekende houding bij de deelnemers weet aan te wakkeren en een moed tot waarheid te stimuleren en de drang tot het aanroepen van in dit geval medische autoriteiten weet te beteugelen. Het is niet makkelijk je ervaringen te duiden, betekenissen te achterhalen los van gedebiteerde waarheden om je heen, te leren denken in verbanden, contradicties toe te laten en subjectieve redenen te achterhalen.

Versterkende gesprekken worden in dit boek gezien als vrijplaatsen, tussenruimtes, misschien niches waar de verbindende kracht van verhalen zijn werk kan doen en een andere kijk op de ander, de wereld en jezelf als onderdeel daarvan tot stand kan komen.

Het zijn milieus waarin mensen in staat worden gesteld zich als handelend persoon te ontwikkelen en waar een gevoel van eigenwaarde en een besef van invloed wordt gevoeld - niet zelf- maar samen-redzaam zegt de Eigen Kracht Centrale.

Om al dit moois te bereiken is wel tijd nodig. Behalve om de gesprekken goed te organiseren, is er tijd nodig om elkaar te leren kennen, je bij elkaar veilig te gaan voelen, elkaar te gaan vertrouwen, te leren je eerste oordeel op te schorten en tijd om kwetsbaar te durven zijn.

*Doortje Kal*  
*Bijzonder lector kwartiermaken*  
*Kenniscentrum Sociale Innovatie*  
*Hogeschool Utrecht*

# Hoofdstuk 1

## Inleiding

Wouter van de Graaf, Mark Janssen, Heinz Mölders

### Waarom dit boek?

We praten wat af, u en ik. Iedere dag weer. Soms met bekenden, soms met mensen die we weliswaar dagelijks zien, maar verder niet heel goed kennen, zoals de bakker op de hoek of de cassière bij de supermarkt. Vaak zijn die gesprekken niet erg diepgaand: over het weer, de economische crisis. Kortom, over dagelijkse zaken.

Gesprekken over persoonlijke aangelegenheden reserveren we vaak voor mensen die ons na staan, vrienden en vriendinnen, partners, kinderen, ouders. Misschien ook met een enkele collega, een medesportieveling of concertbezoeker.

In al die gesprekken krijgen we een beeld van de werkelijkheid waar wij mee te maken hebben. Of, eigenlijk: waar ik mee te maken heb. Want ‘de werkelijkheid’ is niet een vaststaand gegeven. Het is inderdaad maar hoe je het bekijkt. Veel is onzeker. Daarom praten we ook met elkaar, om erachter te komen hoe iets in elkaar zit. Maar de weg naar ‘hoe iets in elkaar zit’ laat zich niet zo makkelijk vinden. Hier helpen ‘trage vragen’, zegt Kunneman, dat zijn vragen die tijd nodig hebben om er besef van te krijgen en die tijd vergen om er antwoord op te kunnen vinden. Het gaat er ook om nieuwe en onverwachte gedachtes toe te laten en ‘denkingen’ mogelijk te maken, zegt Boele. Wat maakt dit mogelijk en hoe geven we dit vorm?

De aanleiding om dit boek te maken laat zich eenvoudig samenvatten: kennis maken met een aantal vormen van georganiseerde ontmoeting en gesprek.

### Doel van dit boek

In dit boek willen we vijf van deze gespreksvormen in beeld brengen en nagaan hoe zij bijdragen aan *empowerment*, aan het versterken van het eigen probleemoplossend en zelfoprichtend vermogen van mensen en de uitbreiding van hun *handelingsbekwaamheid*.

Verder willen we met dit boek inzichtelijk maken hoe belangrijk het is ‘gewone’ en alledaagse gesprekken met elkaar in organisatorisch en projectverband te voeren. Het succes ervan hangt af van de vervulling van bepaalde voorwaarden. Hoe belangrijk het alledaagse contact met de buurvrouw of de bakker of het spontane gesprek in een café ook kan zijn, er kunnen werelden van verschil liggen met gesprekken die in georganiseerd verband – zoals in de beschreven gespreksvormen – worden gevoerd.

Kunnen zulke ‘versterkende gesprekken’ door iedereen worden georganiseerd en begeleid? Kan voor het begeleiden van gesprekken niet worden volstaan met een sociaal bewogen vrijwilliger? Of zijn gestructureerde contexten, gekwalificeerde en opgeleide professionele begeleiders noodzakelijk? Kortom, als rode draad van dit boek stellen wij ons de vraag: wat maakt dit gesprek anders dan een alledaags gesprek. Wat is het bijzondere?

### **Inhoud van dit boek**

In het boek komen vijf vormen van gesprek en ontmoeting aan bod: het Socratische Gesprek (Dries Boele), de Interculturele Dialoog (Joke Jongejan), het Moreel Beraad (Sopa Bouwman), de Multiloog (Heinz Mölders) en de Eigen Kracht Conferentie (Rosalie Metze).

Aan elk van deze vijf gespreksvormen wordt een uitgebreid hoofdstuk gewijd. In elk hoofdstuk worden bovendien portretten en ervaringen van deelnemers geschetst. Daarna volgt een hoofdstuk waarin overeenkomsten en verschillen worden benoemd en waarin de beschreven gespreksvormen en uitgangspunten kritisch worden beschouwd tegen het licht van heersende ideologieën en maatschappelijke tendensen.

### **Voor wie is dit boek bedoeld**

Het boek is geschreven voor een breed publiek. Zowel voor de geïnteresseerde deelnemer/leek als voor vrijwillige en professionele medewerker in de zorg en maatschappelijke dienstverlening. Zowel voor geïnteresseerde beleidsmakers en onderzoekers, als voor wijkagenten, personeelschefs, vakbondsleden en medewerkers van woningbouwcoöperaties. Ook, en zeker niet in de laatste plaats, is dit boek bedoeld voor studenten van (beroeps)opleidingen in de zorg, de maatschappelijke dienstverlening, het pastoraal werk, kortom voor alle sociale professionals in spe.

## Achtergrond

In Nederland spelen deze gespreksvormen een steeds grotere rol binnen de hulpverlening. Sinds zo'n 50 jaar wordt in veel landen gestreefd naar vermaatschappelijking van de zorg voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychosociale beperking. Vermaatschappelijking is het tegendeel van segregatie, waarbij mensen vooral worden aangesproken op één rol, die van zieke/gehandicapte. Vermaatschappelijking heeft ertoe geleid dat cliënten/patiënten weer andere sociale rollen hebben kunnen ontwikkelen.

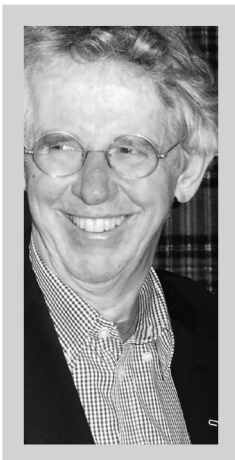
Daarbij is er steeds meer aandacht gekomen voor de ervaringen van mensen die als cliënt met de (geestelijke) gezondheidszorg en andere hulpverlening te maken hebben (gehad). In veel landen hebben ego-documenten van burgers die hun waardigheid, perspectief en rechten kwijt raakten een belangrijke aanleiding gevormd voor de constatering: het moet anders, het kan anders, het zàl anders. Vermaatschappelijking is in Nederland mede mogelijk geworden door terug te grijpen op het gedachtegoed van de sociale psychiatrie, waarbij namen zoals Querido en Pameijer opduiken. Ook in het buitenland bleek dat er alternatieven bestaan voor segregatie. Andere methodieken van hulpverlening en ondersteuning zijn daarvoor essentieel: rehabilitatie, democratische psychiatrie, herstel, *empowerment*, kwartiermaken, presentie. Deze benaderingswijzen en methodieken benadrukken alle dat het zinvoller is deelnemers aan te spreken op wat zij wel kunnen, dan op wat zij niet kunnen.

De redacteuren zijn alle drie al jaren actief betrokken bij dit soort ontwikkelingen, met name met betrekking tot de geestelijke gezondheidszorg. Zo waren zij actief in het Platform GGZ Amsterdam dat in de jaren 80 een belangrijke rol speelde bij het formuleren van het zogeheten Amsterdams Model, waarin de nadruk werd gelegd op ambulante hulpverlening. Belangrijke doel hiervan is te voorkomen dat iemand wordt losgemaakt van zijn sociale omgeving, en uitsluitend de rol van patiënt/cliënt krijgt toebedeeld.

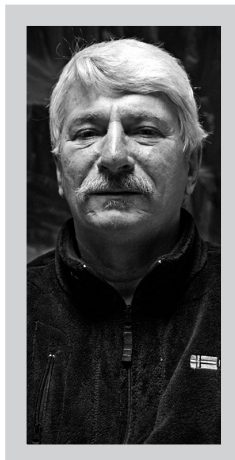
## Actuele ontwikkelingen

Tegenwoordig doen zich soortgelijke ontwikkelingen voor in welzijnswerk en sociaal beleid, waarbij *empowerment*, zelfregie, eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid de uitgangspunten zijn. In de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en in het Welzijn Nieuwe Stijl staan zelfredzaamheid, zelfhulp, eigen kracht en onderlinge steun centraal. Daarnaast krijgt de vrije markteconomie steeds meer de overhand en wordt de verzorgingsstaat afgebouwd door vergaande bezuinigingen. Dit gaat gepaard met de introductie van steeds meer begrippen uit de economische sector, zoals consumenten en

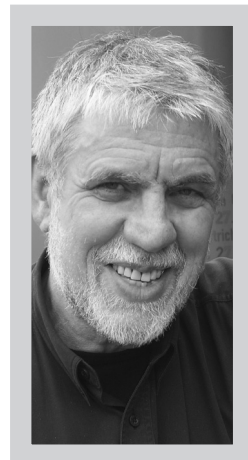
klanten, product, effectiviteit, efficiency en dergelijke, die in gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening onverkort worden toegepast. Hoewel men hierbij diverse kritische kanttekeningen kan zetten, is de boodschap aan hulpverleners ondubbelzinnig: ga uit van wat mensen kunnen, niet van wat zij niet kunnen. Bij dit uitgangspunt sluiten de hier gepresenteerde gespreksvormen, die de laatste jaren (verder)zijn ontwikkeld, wonderwel aan. Van deelnemers aan de in dit boek beschreven gespreksvormen wordt verwacht dat de eigen kracht, de eigen verantwoordelijkheid en het eigen probleemoplossend vermogen de bron vormen van hun denkkracht. Overeenkomst in deze gespreksvormen is dat mensen worden uitgenodigd om hun ervaringen uit te wisselen en elkaar te ontmoeten als gelijkwaardige, competente deelnemers.



Wouter van de Graaf, Fotograaf onbekend



Mark Janssen, fotograaf Zoran Kusmic



Heinz Molders, fotograaf Margitta Matthies

## Hoofdstuk 2

# Socratisch Gesprek

Dries Boele

*Het Socratisch gesprek is een onderzoeksgesprek. Deelnemers nemen daarin hun denkgewoontes onder de loep. Waar gaan we van uit wanneer we iets beoordelen als 'vrij' of 'tolerant'? Wanneer noem je iets 'mooi'? Wat versta ik onder 'verantwoordelijkheid'? Het antwoord op deze vragen kan een verschil maken in de dagelijkse praktijk. Het Socratisch gesprek is een gelegenheid om eens stil te staan bij de eigen basisopvattingen, waarden en uitgangspunten. Deze worden onderzocht aan de hand van een ervaringsvoorbeeld. We proberen hier lering uit te trekken. Dit gaat niet vanzelf. Het Socratisch gesprek is dan ook een oefening in langzaam en zorgvuldig denken.*

Het onderzoek gebeurt in een gezamenlijk gesprek met een groep van zes tot tien deelnemers, en neemt doorgaans meerdere dagdelen in beslag. Iedereen kan deelnemen aan een Socratisch gesprek. Uitgangspunt zijn de eigen ervaring en het denken van de deelnemers. Er mag geen beroep worden gedaan op een externe autoriteit.

In dit artikel wil ik schetsen wat een Socratisch gesprek is en hoe het in zijn werk gaat, aan de hand van een aantal methodische ingrediënten. Aan het einde zal ik ingaan op hetgeen ik zelf tot nu toe heb geleerd van deze methode.

### **Wat is het Socratisch gesprek?**

Laat ik beginnen met iets te vertellen over de ontstaansgeschiedenis. Het Socratisch gesprek is ontwikkeld door Leonard Nelson, een Duits filosoof uit het begin van de 20<sup>ste</sup> eeuw. Hij werd geïnspireerd door twee filosofen, Socrates en Immanuel Kant. Aan Socrates ontleende hij het uitgangspunt dat we wijsheid niet van anderen leren, maar dat we die reeds in ons hebben. De kunst is om deze stilzwijgende kennis tot spreken te brengen. De moeder van Socrates was een vroedvrouw, en hij beschouwde zichzelf als een geestelijke vroedvrouw die door vragen de inzichten geboren liet worden bij zijn



gesprekspartners. Maar het ging hem niet alleen om de ander. Hijzelf was bezeten door de passie voor waarheid; hij meende dat het zoeken naar waarheid bijdroeg aan een beter leven. Deze passie probeerde Socrates ook bij anderen aan te wakkeren.

Aan de Verlichtingsfilosoof Kant ontleende Nelson het vertrouwen in de rede. Mensen zijn in staat zijn tot zelfstandig denken en tot het vormen van een eigen oordeel; ze hebben daarvoor geen externe autoriteiten nodig. ‘Mens, heb de moed je eigen verstand te gebruiken!’ was een motto van Kant. Hij onderzocht de mogelijkhedenvoorwaarden voor het menselijk kennen: hoe functioneert ons verstand en hoe nemen wij waar? Die mogelijkhedenvoorwaarden zijn ons allen eigen en kunnen dus door een ieder worden benut. Ook Kant meende dat het zoeken naar waarheid belangrijk was voor een goed leven, zowel persoonlijk als collectief.

De uitgangspunten van deze twee grote filosofen werden door Nelson van harte onderschreven. Hij maakte beide inspiraties praktisch door een methode te ontwikkelen die iedereen in staat zou stellen om te doen waar het Socrates en Kant om te doen was. Aldus ontstond de Socratische methode.

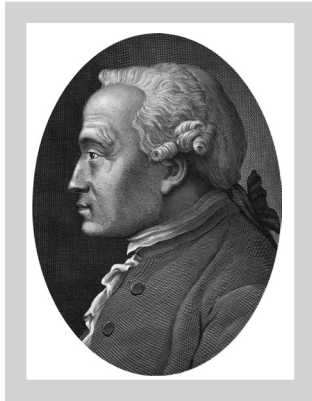
Deze methode heeft sinds Nelson allerlei ontwikkelingen doorgemaakt: variaties, verfijningen, stijlen. Ook de toepassingen hebben zich sterk uitgebreid. In het onderstaande geef ik mijn versie van het Socratisch gesprek. Ik verwacht dat de meeste gespreksleiders zich in hoofdlijnen zullen kunnen vinden in mijn weergave. Het zou kunnen dat zij hier en daar andere nadrukken leggen.

## Hoe werkt het?

### *Uitgangsvraag en ervaringsvoorbeeld*

Het gesprek begint met een fundamentele of filosofische vraag. Bijvoorbeeld: ‘Wat is vrijheid?’, ‘Hoe ver reikt mijn verantwoordelijkheid?’ of ‘Waar liggen de grenzen van tolerantie?’. Er zijn tal van vragen te bedenken. Cruciaal is dat het een vraag is die door zelfstandig denken op basis van ervaring kan worden onderzocht. Je hebt er dus geen externe gegevens voor nodig. De vraag ‘Waaruit bestaat de computer waarop ik zit te schrijven?’ kan ik op die manier niet onderzoeken, en is dus niet geschikt. Of het wordt giswerk, en dat is wat we willen vermijden in een Socratisch gesprek.

De uitgangsvraag is doorgaans een existentieel relevante kwestie: iets dat je leven of je werk de moeite waard maakt. Het moet je aangaan. Het voorname criterium bij het kiezen van de vraag is dan ook: intrigeert hij je? Voel je ervoor om de kwestie te onderzoeken? Wil je er iets over te weten



Immanuel Kant, Fotograaf onbekend



Leonard Nelson, Fotograaf onbekend

komen? Het is te hopen dat de vraag bij de deelnemers een zekere filosofische hartstocht weet aan te wakkeren! Dat is de belangrijkste motor voor onderzoek.

De uitgangsvraag onderzoeken we niet in het wilde weg, maar aan de hand van een concreet voorbeeld, uit de ervaring van een van de deelnemers. Een bedacht voorbeeld is kneedbaar: je kunt het veranderen en niemand heeft er last van. Dat is anders met een ervaringsvoorbeeld. Over een voorbeeld uit de ervaring van iemand die aan het gesprek deelneemt kun je niet zomaar van alles zeggen. Het biedt weerstand aan speculatie.

Het voorbeeld kan worden verteld in journalistieke termen: waar, wanneer, met wie, etc. Heel concreet dus. Belangrijk is dat het voorbeeld is afgesloten in de tijd: de voorbeeldgever zit er niet meer midden in, kan er met enige afstand naar kijken. Als er een keuze is gemaakt, dan kunnen eventuele gevolgen worden meegenomen in het onderzoek.

In het voorbeeld speelt de voorbeeldgever zelf een hoofdrol. Hij (of zij) heeft het dus niet van horen zeggen. Ook heeft hij het niet slechts als toeschouwer meegemaakt. Wat er is gebeurd heeft hij aan den lijve ondervonden, actief dan wel passief. Het is namelijk zijn ervaring die we onderzoeken, en niet louter een gebeurtenis.

Het ervaringsvoorbeeld wordt uitgeschreven op flapover-vellen. Het is zaak om het voorbeeld zorgvuldig in kaart te brengen. Een schets in hoofdlijnen heeft weinig zin, omdat er zo teveel ruimte blijft voor fantasie en eigen invullingen. De 'goudmijn' in het Socratisch gesprek zit in het detail. Niet de algemene lijn, maar het onderzoek dat rekening houdt met de details levert het meeste op; het preciseert het denken.