

De kracht van ontmoeting en dialoog

- Ontmoeten is de voorbereiding van kansen

Door Peter Paul J. Doodkorte

In veel gemeenten in Nederland is het onrustig. Door de decentralisaties op het vlak van de Jeugdzorg, de AWBZ naar WMO en de Participatiewet komen fundamentele sociale vraagstukken in zicht. Gemeenten, jeugd- en welzijnsinstellingen, ambtenaren en professionals worstelen met deze opgaven. Het antwoord waar menige gemeente mee komt is het (sociale) wijkteam.

De sociale wijkteams (ook wel buurtteams, sociale teams en interventie teams genoemd) richten zich op individuele en collectieve vragen van inwoners uit de buurt. Het doel hiervan is het bieden van een beter op elkaar afgestemde dienstverlening aan burgers die het alleen niet redden. De sociale wijkteams worden gezien als een – zo niet dé – belangrijke schakel tussen de vraag en het aanbod van hulp en zorg.

Ik geloof in de kracht van deze (sociale) wijkteams. Niet vanwege het wijkteam als structuur of als instituut. De vorm is ‘slechts’ het vehikel. Ik geloof in de achter- dan wel onderliggende waarden: het weer geven van naam en gezicht aan de mensen die de samenleving vormen. Kernwaarden daarbij zijn: het terugbrengen en het ‘zichtbaar’ maken van de professional in de wijk. Een belangrijk element bij het ‘zichtbaar’ zijn is de dialoog. De kracht van de dialoog met en tussen inwoners en (professionele) ondersteuners is daarbij ‘het open houden van het speelveld’ op basis van een meerstemmige waarheidsvinding. Dialoog ontstaat door inter-esse – letterlijk: tussen-zijn. Door het luisteren naar, het zien van en spreken met de ander helpen bij het vinden van een eigen dan wel passend antwoord.

Een belangrijk ingrediënt van wijkgericht werken is dus de ontmoeting en het beoefenen van de dialoog. En dat, in een sfeer van respect en openheid, nabijheid en vertrouwen, authenticiteit en een onderzoekende houding. Het beoefenen van die vaardigheden helpt de reflectieruimte te vergroten en het handelingsrepertoire te verruimen.

Het wijkteam is dus goedbeschouwd niet meer – maar ook niet minder – dan een aanpak voor verandering. Een aanpak waarbij mensen samen onderzoeken wat er werkt in plaats van wat er verkeerd gaat. Een aanpak die de focus van problemen verlegt naar perspectief en van ontkennen naar verantwoordelijkheid nemen. Een aanpak gebaseerd op eigenaarschap en samenwerken. Dat levert de creativiteit, betrokkenheid, acties en initiatieven op die nodig zijn om de binnen het sociaal domein gezochte, gewenste en noodzakelijke veranderingen succesvol te realiseren. De kunst en de kracht van de ware professional daarbij ligt in het begeleiden van dat spel en die dialoog.

Het is mijn overtuiging dat de ondersteuning en zorg van en voor mensen daarmee zowel beter als goedkoper kan worden ingericht. Oplossingen van een probleem liggen niet bij het individu óf de overheid; de professional óf de samenleving. Het begint met een goede dialoog van en tussen die actoren.

Bij het werken met (sociale) wijkteams hoort (du)s ook een attitude van dialoog gestuurde zorg in plaats van een op geleide van aanbod

of vraag gestuurde zorg. Bij dialoog gestuurde zorg staat de samenwerking tussen de inwoner en de ondersteunende professional centraal. Dit vraagt naast vakkennis van professionals vooral ook nieuwsgierigheid naar de ander. Interesse dus in belangen, wensen en behoeften van die ander. In het weten en accepteren – over en weer – dat dit niet de enige waarheid is. Er moet – continue – afstemming zijn tussen de vraag en de behoefte van de inwoner (en/in zijn context) enerzijds en de expertise van de professional anderzijds. Dit vraagt samenspraak in plaats van inspraak, vertrouwen opbouwen en onderhouden, de inbreng van de persoon in kwestie en zijn familie/omgeving serieus nemen en daarop acteren. Dit is niet een technische of organisatorische aangelegenheid, maar een cultuuromslag. Voor iedereen.

Het sociaal team is zo gezien een zoektocht naar het vormgeven de ontmoeting tussen inwoners, ondersteunende professionals, samenleving, aanbieders en overheden. Op een zodanige manier dat zowel de kracht van het individu, de samenleving, de ondersteunende professional én de overheid wordt benut. Dit kost tijd en energie. Het resultaat – een breed gedragen, volhoudbare zorgzame participatiesamenleving – is de moeite van deze zoektocht, de daarmee gemoeide tijd en energie meer dan waard.

Daarin ook vind ik mijn geloof in de beweging binnen het sociaal domein. En in het voorbeeld van mijn vader. Hij was hoofdmeester aan de (mijn) lagere school. Meester in hart en nieren. Hij vond het leuk om anderen dingen uit te leggen. Anderen wegwijs maken in de wereld, in het leven. Met en voor andere mensen iets willen bereiken. Hij was, zoals vroeger vaak – samen met de notaris, de huisarts en de wijkverpleegkundige – de spil (het sociale team) binnen de gemeenschap. Voortdurend bezig om voor de kinderen en hun gezinnen dingen uit te pluizen en te regelen. Vaker kwam het voor dat hij – als ik na schooltijd naar huis ging – mij zei: “Laat moeder weten dat ik wat later ben. Ik moet nog even op huisbezoek.” Wat betekende dat hij ‘in gesprek’ ging met (ouders van) kinderen waaromheen iets speelde.

Het door mijn vader voorgeleefde professionele ‘eigenaarschap’ sluit aan bij de rode draad die ik zie in de opvattingen rond het vormen van (sociale) wijkteams: een oriëntatie waarbij professionals functioneren als lid van een gemeenschap als geheel.

Zo een uitvoeringspraktijk, gebaseerd op zichtbaarheid en toegankelijkheid, biedt naar mijn overtuiging de gewenste voorwaarde voor de inhoudelijke rolverrijking van zowel de inwoners als de hen ondersteunende professionals. Gestoeld op een dialoog gestuurde attitude van (mede-)eigenaarschap kunnen wij zo het eigenaarschap weer terugleggen bij de inwoners.

En natuurlijk: niet alle mensen, dorpen, wijken of steden zijn gelijk. Er kan dus ook best variëteit in de vormgeving daarvan bestaan. Kortom: een (sociaal) wijkteam is geen doel op zich, maar een middel dat moet passen bij de eigen historische kenmerken, kernwaarden, bewonerssamenstelling et cetera. Het is dus ook hier een zaak van operationeel maatwerk.

Bron: <http://peterpauldoodkorte.wordpress.com/2014/04/25/de-kracht-van-ontmoeting-en-dialoog> - april 2014

Meer info op www.wijkteamcongres.nl/achtergrond