

## CASUS

# Onderzoeken: veel zoeken en weinig weten

*Jessy Berkvens en Bauke Koekkoek*

Gretig, met vertrouwen in onszelf en de op school opgedane kennis begonnen wij (BK en JB) als respectievelijk verpleegkundige en social worker in de hulpverleningssector. Want dat was – en is nog steeds – waar ons hart ligt. Maar we beseften al snel dat hulpverlening niet zaligmakend is, dat hulpverleners vaker lijdzaam toezien dan echt kunnen ‘helpen’ en de organisatie geregeld ‘rammelt’ op veel fronten. Dat konden we slecht accepteren, we vonden dat het beter kon. Al vroeg in onze loopbaan ontstond de ambitie om, geworteld in de praktijk, te proberen verschil te maken. We zien onderzoek als een middel voor verandering, vooral wanneer het lukt om onderzoeksresultaten te vertalen voor en naar de dagelijkse praktijk. Dat heeft impact en deze casus is hier een concreet voorbeeld van.

### **Aanleiding voor onderzoek**

De mate van samenwerking tussen hulpverlener en cliënt is een belangrijke voorspeller van het slagen van hulp. Het zijn niet alleen de (therapeutische) interventies die het verschil maken, want inzet van dezelfde interventies door verschillende hulpverleners leidt vaak tot verschillende resultaten. Naast een stevig vertrouwen in de verandermogelijkheden van de cliënt zit veel in ‘de klik’: een vrij ongrijpbaar fenomeen van elkaar aanvoelen en begrijpen. In het promotieonderzoek van BK naar ambivalent contact tussen hulpverleners en ‘moeilijke’ cliënten werd deze logica bevestigd. De cliënt is niet per definitie ‘moeilijk’ en het ligt ook niet per definitie aan de hulpverlening of hulp aanslaat. Het is een samenspel tussen hulpverlener en cliënt – oftewel de samenwerking<sup>1</sup>. BK is jaren bezig geweest om grip

te krijgen op deze interactie. De laatste jaren werkt hij samen met JB. Samen proberen ze het eerder ontwikkelde model voor samenwerking (Interpersoonlijke Sociaal Psychiatische Begeleiding, ISPB) nog dichter bij de essentie van gelijkwaardig samenwerken te brengen<sup>2</sup>. Waar ISPB nog specifiek gericht was op sociaalpsychiatrisch verpleegkundigen moest een doorontwikkelde benadering veel meer professionals, waaronder social workers, aanspreken.

### **Het onderzoek**

Die doorontwikkeling gebeurde door middel van actieonderzoek: doel was het maken van een handelingskader dat hulpverleners handvatten biedt om de samenwerking met cliënten en naasten positief te beïnvloeden. Begrijpelijk en met relatief intuïtieve inzichten die goed trainbaar zijn aan hulpverleners. Hiervoor zijn hulpverleners, cliënten en ervaringsdeskundigen geïnterviewd. Door goed luisteren, scherpe analyses van deze interviews, gezamenlijk kritisch bespreken en toetsen aan eigen praktijkervaringen ontstond een degelijke basis voor een handelingskader. Namelijk: faseren van hulpverlening, voorspelbaar opbouwen van gesprekken en leren meta-communiceren. De geïnterviewden hielpen bij het ontwerpen van inhoud, met de kennis die al beschikbaar was uit ISPB. De nieuwe benadering kreeg de naam Methodisch Samen Werken (MSW).

In de volgende fase van het onderzoek experimenteerden we met teams in het trainen van en begeleiden bij de uitvoering van MSW. Het onderzoek had een actielevend karakter waarbij teams input leverden voor het bijstellen van de inhoud en tegelijk zelf onderwerp van onderzoek waren. Zij gaven met hun handelen in de praktijk rijke informatie die gebruikt werd voor het verfijnen en verbeteren van MSW. Zij droegen daarmee ook indirect bij aan kennis over specifieke implementatievoorwaarden – ook onderdeel van dit onderzoek. Want niet alles ging van een leien dakje: teams waren moeilijk te vinden (ondanks concrete participatieafspraken met organisaties), stelden tijdens de experimentele fase toch andere prioriteiten of dreigden onderweg af te haken door gedoe in het team of de organisatie.

## **Resultaten**

Door de combinatie van de benadering (MSW) en onderzoeksmethode (actieonderzoek) ontdekten teams dat gelijkwaardig samenwerken een kwestie is van reflecteren. Interventies uit een boekje bieden weliswaar houvast, maar krijgen pas betekenis wanneer ze doorleefd en écht zijn. De essentie van samenwerken begint bij de hulpverlener zelf door reflecties op vragen als: Wat doet dit contact met mij? Waarvan raak ik nou precies geïrriteerd? Waardoor voel ik nu dat ik wil gaan redden? Eigen kwaliteiten, pijnpunten en valkuilen zijn de basis voor de interactie, en dus de samenwerking. Door deze mechanismen (die vaak onbewust zijn) als team te analyseren, ontstaat een samenwerking die daadwerkelijk letterlijk samen is, écht gelijkwaardig. Dit zagen we terug in de kwalitatieve resultaten uit het actieonderzoek en interviews waarbij open bespreken van de werkrelatie, behoeftes en verwachtingen de samenwerking verbeterde. Maar ook in kwantitatieve resultaten waarbij de scores van cliënt en hulpverlener over de mate van samenwerking dicht bij elkaar kwam te liggen.

Een belangrijke conclusie is dat samenwerking niet zomaar verbetert doordat hulpverleners trainingen volgen, maar pas wanneer aan getrainde interventies duurzame werkbegeleiding gekoppeld wordt. Pas door het raken van een diepere laag verandert er wezenlijk iets.

## **De kloof dichten tussen wetenschap en praktijk**

Deze methode van onderzoek is intensief en kwetsbaar. Het waren niet zozeer de intellectuele vraagstukken die ons bezighielden, het waren de gevoelskwesties die heel moeilijk (praktisch) onder woorden te brengen waren. Door deze methode van onderzoek en de daardoor ontstane constante reflectie van professionals op de MSW-benadering in relatie tot hun eigen handelen, waren we in staat om direct toepasbare resultaten te formuleren voor de dagelijkse praktijk. Resultaten die teams de volgende dag meteen kunnen toepassen.

Ons primaire doel was niet om kennis te verspreiden via wetenschappelijke publicaties, maar om praktijk en onderzoek dicht bij elkaar te brengen. We hebben

daarom een artikelenbundel gepubliceerd ('Methodisch werken aan verbinding bij psychische problematiek; op zoek naar een match') en een zeer praktisch geformuleerde implementatiewijzer voor organisaties en teams<sup>3</sup>. Onze ambitie is om de juiste mensen op grotere schaal te bereiken met de kennis uit dit onderzoek. Via gebaande paden, zoals een publicatie in een vaktijdschrift, bereiken we alleen een kleine groep mensen. Het is voor ons een zoektocht naar een meer dynamische manier van verspreiden, dicht bij de beleving en het gedrag van hulpverleners en sleutelfiguren in organisaties. Niet alleen door goed onderbouwde (maar vaak lange) artikelen, maar ook prikkelende posts op social media of actieve workshops.

Deze manier van werken kan niet van achter een bureau: het is nodig om veel in de praktijk te zijn en het liefst ook zelf als hulpverlener te werken – alleen dan kom je de kwesties tegen waar hulpverleners en andere betrokkenen ook steeds tegenaan lopen. Veel onderzoekers denken, net als bestuurders en beleidsmakers, in abstracties: benaderingen, systemen en financieringsmodellen worden gezien als manieren om hulpverlening te verbeteren. Veel hulpverleners hebben echter juist te maken met allerlei 'kleine' en soms persoonlijke dingen: cliënten die geen geld voor de bus hebben, elektronische dossiers waarin rapportage kwijtraakt, gedoe thuis waardoor ze zich niet kunnen concentreren op hun werk, eigen oude sores die voor blinde vlekken zorgt in de samenwerking en nog veel meer.

In het spanningsveld tussen het kleine, persoonlijke en het grote, abstracte zoeken we naar manieren om hulpverleners en betrokkenen te ondersteunen effectiever en prettiger te werken, waardoor ze cliënten en burgers hopelijk kunnen ondersteunen om prettiger levens te leiden.

## Noten

1. Koekkoek, B., Meijel, B. van, Schene, A., Smit, A., Kaasenbrood, A. & Hutsche-maekers, G. (2012). Interpersonal Community Psychiatric Treatment for non-psychotic chronic patients and nurses in outpatient mental health care: A controlled pilot study on feasibility and effects. *International Journal of Nursing Studies*, 49, 549-559.
2. Veen, M. van (2017). Interpersoonlijke sociaal psychiatrische begeleiding. *TVZ*, 17, 19-23.

3. Beckers, T., Berkvens, J., Koekkoek, B., Kole, M., & Veen, M. van (2019). *Methodisch werken aan verbinding bij psychische problematiek; op zoek naar een match*. Zie: [www.han.nl/onderzoek/nieuws/koekkoek-psychiatrische-p/\\_attachments/4816\\_-\\_han\\_match\\_bundel\\_-\\_online.pdf](http://www.han.nl/onderzoek/nieuws/koekkoek-psychiatrische-p/_attachments/4816_-_han_match_bundel_-_online.pdf).

### **Auteurs**

Jessy Berkvens (1987, master social work) is onderzoeker bij de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en leidt als ondernemer innovatieve projecten in het sociaal domein en ggz.

Bauke Koekkoek (1973, gepromoveerd epidemioloog) is sociaalpsychiatrisch verpleegkundige in de crisisdienst en lector bij de HAN en de politieacademie.