

Goed voorbereid op een zinvol gesprek

Een ontwerpgericht onderzoek naar wat nodig is om vrijwilligers toe te rusten voor participatie in een bezoekdienst waarin het gesprek met ouderen over levensvragen centraal staat

Aniek de Jonge

S1020579

Masterthese Geestelijke gezondheidsbevordering

Gerben Westerhof (Universiteit Twente)

Anneke Sools (Universiteit Twente)

Sjang Hermesen (GGNet)

Augustus 2014

UNIVERSITEIT
TWENTE.



Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Zingeving	5
1.3 Hulp bij zingeving	8
1.4 Doel- en probleemstelling	12
2. Methoden	14
2.1 Onderzoeksopzet	14
2.2 Dataverzameling	15
2.3 Data-analyse	16
3. Resultaten	20
3.1 Deelvraag 1	20
3.1.1 Algemeen	21
3.1.2 Strategy	21
3.1.3 Shared values	21
3.1.4 Structure	22
3.1.5 Systems	23
3.1.6 Style	24
3.1.7 Skills	24
3.1.8 Staff	27
3.1.9 WMO	27
3.1.10 Conclusie	28
3.1.11 Toepassing in de conceptscholingsmethode	29
3.2 Deelvraag 2	30
3.2.1 Strategy	30
3.2.2 Shared values	31
3.2.3 Structure	31
3.2.4 Systems	33
3.2.5 Style	33
3.2.6 Skills	34
3.2.7 Staff	36
3.2.8 WMO	37
3.2.9 Conclusie	37
4. Conclusie en discussie	39
4.1 Interpretatie van de resultaten	39
4.2 Reflectie op het onderzoek	43
4.3 Suggesties voor verder onderzoek	45
5. Literatuur	47
6. Bijlagen	51
6.1 Bijlage 1: Subsidieaanvraag 'Bezoekdienst bij levensvragen'	51
6.2 Bijlage 2: Analyseschema scholingsmethoden	57
6.3 Bijlage 3: Verantwoording van ontwerp conceptscholingsmethode	70
6.3.1 Achtergrondinformatie: het didactische model van De Galan	70
6.3.2 Verantwoording keuzes per analyseonderdeel	72
6.4 Bijlage 4: Conceptscholingsmethode	81
6.5 Bijlage 5: Analyseschema focusgroepbijeenkomst	109

Samenvatting

Aanleiding Mensen van alle leeftijden stellen levensvragen, maar bij het ouder worden kunnen deze vragen door omstandigheden een andere betekenis krijgen. Er bestaat een groep ouderen die geen antwoorden weet te vinden op levensvragen en hierdoor vastloopt. Omdat er voor deze mensen vaak geen plek is in de reguliere hulpverlening ontstaan er allerlei interventies waarmee ouderen geholpen kunnen worden. Deze initiatieven, waarin vaak gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers, worden ondersteund vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

GGNet is een bezoekdienst gestart waarin vrijwilligers op bezoek gaan bij ouderen die worstelen met levensvragen om over deze levensvragen te praten. Het is de bedoeling dat deze bezoekdienst op enig moment geheel draait op de kracht van vrijwilligers.

Vrijwilligers moeten echter wel enige bagage hebben om in gesprek te gaan met de ouderen en in dit onderzoek zal worden gekeken hoe deze voorbereiding er uit moet zien. Het doel van het onderzoek is om te komen tot een eerste aanzet voor een scholingsmethode die vrijwilligers kan voorbereiden op hun werk in de 'Bezoekdienst bij levensvragen'.

Methode In het eerste gedeelte van dit onderzoek is dat gebeurd door het analyseren van zeven bestaande scholingsmethoden die iets te maken hebben met zingeving en/of gericht zijn op het helpen van ouderen (55+) en/of bedoeld zijn voor vrijwilligers. Hierbij is gebruik gemaakt van een analyseschema dat gebaseerd is op het 7S-model van McKinsey en waarin onder andere het doel, de visie, de inhoud, organisatorische factoren en de doelgroep beschreven kunnen worden. Door de verschillende aspecten van de methoden in te vullen in een aangepast analyseschema konden de overeenkomsten en verschillen in kaart gebracht worden. Ook is onderzocht welke onderdelen van de bestaande methoden geschikt en/of relevant zijn voor de scholing van de vrijwilligers voor de bezoekdienst.

Op basis van deze analyse is een conceptscholingsmethode gemaakt die in het tweede gedeelte van dit onderzoek is besproken door een focusgroep, bestaande uit professionals op het gebied van ouderen (55+), zingeving en/of vrijwilligers. Zij hebben hun mening gegeven over de conceptmethode en aanbevelingen gedaan die kunnen zorgen voor een verbetering van het concept.

Resultaten Het belangrijkste wat naar voren kwam uit de analyse van de bestaande methoden is dat visie en doel bepalend zijn voor de inhoud van een scholingsmethode. Uit de analyse kwam dat het meest voorkomende doel is dat de vrijwilliger er echt is voor de gene met wie hij of zij te maken krijgt en de methode moet er dus op gericht zijn om de vrijwilliger dit te leren. Dit krijgt vorm in het aanleren van vaardigheden en verbreden van kennis die afgestemd zijn bij de doelgroep van de methode.

Daarnaast gaf de analyse van de bestaande scholingsmethoden veel handvatten en geschikte, relevante elementen om te gebruiken in de conceptmethode. De geschikte, relevante elementen zijn toegepast in een conceptmethode die voldeed aan de eisen vanuit GGNet. Er zijn ook verschillende andere elementen toegevoegd om de methode te laten aansluiten bij het doel van de bezoekdienst en het projectidee van GGNet.

In het tweede gedeelte van het onderzoek kwam de focusgroep aan het woord. Volgens de focusgroep was de conceptmethode een stap in de goede richting, maar was de methode nog te veel ingericht op het scholen van de vrijwilliger als hulpverlener. Volgens de focusgroep kwam in de methode namelijk nog te weinig naar voren dat het in de bezoekdienst primair draait om het 'er zijn' voor de ander en het bieden van een luisterend oor, in plaats van iets 'doen' voor de ander en het bieden van een helpende hand.

Hoe de visie van de focusgroep concreet kan worden in de scholingsmethode blijft echter onduidelijk, omdat er nog veel vragen blijven over wat een vrijwilliger nodig heeft om er te kunnen zijn voor een ander: juist weinig informatie zodat hij niet te veel wordt beïnvloed en als naaste kan reageren, of juist veel informatie zodat hij weet wat hij tegen kan komen en leert hoe wat hij kan zeggen op bepaalde momenten.

Conclusie Uit de analyse van de bestaande methoden en de aanbevelingen vanuit de focusgroep blijkt dat het wel goed is om vrijwilligers te scholen. De informatie moet echter op een dussdanige manier op de vrijwilliger worden overgedragen dat hij weet hoe hij een gesprek moet voeren, hoe hij moet luisteren en het verhaal van de ander kan laten wat het is, zonder daar wat aan te willen veranderen. Wanneer de ander zich beter gaat voelen omdat hij eens met een ander over zijn levensvragen kan praten is dit goed, maar het is geen doel op zich.

Summary

Introduction People of all ages are looking for meaning in their lives and ask themselves life questions. With aging and changing circumstances, these questions may have a different meaning. There is a group of elderly people who do not know how to find answers and therefore get trouble in life. Because there often is no place for these people in the regular mental health care, various interventions are developed to help these people. Volunteers often participate in these interventions, which are often supported by the Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

GGNet has started a visiting service in which volunteers visit elderly people who struggle with life questions to give them the opportunity to talk about these questions. It's intended that this visiting service at any time will be run entirely on the strength of volunteers.

Volunteers have to be prepared for these conversations and this study investigates what this preparation should be containing. The aim of this research is to achieve a first step towards a training method that can prepare the volunteers for their work in the 'Bezoekdienst bij levensvragen'.

Method In the first part of this study, seven existing training methods that have something to do with meaning and/or helping other people (55+) and/or are meant for participation by volunteers, are analysed. This involved the use of an analysis scheme that is based on the 7S-model by McKinsey, which describes information on the goal, vision, content, organizational factors and the target group of organisations. By filling in a custom analysis grid (adjusted to training methods), the main similarities and differences between the various aspects could be identified. This study also investigates which parts of the existing methods are suitable and/or relevant to the training of volunteers for the visiting service.

Based on this analysis, a concept training method has been developed. In the second part of this study, a focus group composed of professionals in the field of elderly people, meaning in life and/or volunteers, discussed this concept method. The focus group made their views on the draft method and recommendations that can provide an improvement of the concept.

Results The most important findings that emerged from the analysis of existing methods is that the vision and goal of a training method determine the contents of the method. The analysis shows that the common goal of the existing methods is that the volunteer knows how he can 'be there' for someone. The method should be focussed on the volunteer to learn how to do that. Therefore, skills must be learned and knowledge must be broadened. The skills and knowledge must be tailored to the target group of the method.

The analysis gave a lot of information, cues and relevant factors, which can be used in the new concept. The suitable and relevant elements are used in a concept method that met the demands of GGNet. Several other elements are added to fit with the goal of the visiting service and the ideas of GGNet.

In the second part of this study, the focus group gave their view on the concept method. According to the focus group, the method was a step in the right direction, but the method was still too much composed for the training of volunteers as counsellors. According to the focus group, the method was not clear about the fact that 'being there' for others and providing a listening ear was more important than 'do' something for others or give them a helping hand.

How the views of the focus group can be used in the training method remains unclear because there are still many questions remain about what a volunteer needs when it comes to being there for someone: give little information so that the volunteer will not be affected too much and can be there as a neighbour, or give a lot of information so that the volunteer knows what he might encounter and learn how he can react in certain situations.

Conclusion On the basis of the results of the analysis of the existing methods and the recommendations of the focus group, it can be concluded that training volunteers is a right thing to do. The information must be given to the volunteer in a way that he knows how to have a conversation, how he should listen and how he can let the story of the other be what it is, without wanting to change something about it. It would be a great effect of the visiting service when it shows that the other is feeling better after the visits because he can talk about his questions, but it is not a goal in itself.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Nederlandse gemeenten voeren sinds 2007 de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) uit. De WMO heeft tot doel zelfredzaamheid van mensen met een ziekte, beperking of aandoening te vergroten en participatie van (deze) burgers te bevorderen (Begeman & Vermaas, 2013). Hierbij is te denken aan thuiszorg, maaltijdverzorging en aan maatschappelijke opvang. Vanuit de WMO worden ook veel initiatieven ondersteund die bijdragen aan zelfredzaamheid van mensen (Rijksoverheid, n.d.). Naast hulp bij lichamelijke klachten is er ook steeds meer aandacht voor geestelijke hulp. Zingeving is een onderwerp waar in de WMO ook steeds meer aandacht is. Aandacht voor zingeving versterkt de eigen regie van de mensen doordat ze kiezen voor oplossingen die daadwerkelijk bij hen passen en 'bronnen' die bijdragen aan hun geluk of welbevinden. Dit past goed bij de zelfredzaamheid die wordt nagestreefd met de WMO. Het is daarom belangrijk om in de hulpverlening aandacht te geven aan zingeving. Momenteel wordt er dan ook op verschillende manieren invulling aan gegeven in de professionele (geestelijke) gezondheidszorg en in vrijwilligerswerk.

GGNet is een organisatie voor geestelijke gezondheidszorg die deze signalen ook heeft opgevangen en het initiatief heeft opgevat om een zogeheten 'Bezoekdienst bij levensvragen' op te zetten. Deze bezoekdienst richt zich specifiek op zingeving bij ouderen. In deze bezoekdienst zullen vrijwilligers (55+ers met interesse in levensvragen) worden gekoppeld aan andere 55+ers die behoefte hebben aan een goed gesprek over levensvragen.

Het is van belang om de vrijwilligers die gaan participeren in de bezoekdienst voor te bereiden op de rol die zij gaan vervullen (Van Dam, 2009). Omdat er geen scholingsmethode bestaat die specifiek gericht is op het toerusten van de vrijwilligers die gaan participeren in de bezoekdienst, is het van belang dat er een scholingsmethode voor de vrijwilligers van de bezoekdienst wordt ontworpen. Dit is dan ook het onderwerp van dit onderzoek, dat uiteindelijk moet leiden tot een wetenschappelijke basis voor een eerste ontwerp van deze scholingsmethode.

Voor dat verschillende stappen in het onderzoek worden genomen is het belangrijk om kennis te nemen van verschillende onderwerpen die te maken hebben met de bezoekdienst omdat deze verschillende onderwerpen samen de achtergrond van en aanleiding tot het opzetten van de bezoekdienst vormen. Er zal daarom uiteengezet worden wat zingeving is, waarom en hoe er aandacht voor zingeving is in de hulpverlening, wat dit voor gevolgen heeft, welke rol daarin is weggelegd voor professionals en vrijwilligers en hoe GGNet op het idee voor de bezoekdienst is gekomen.

1.2 Zingeving

Waar is er precies aandacht voor als er aandacht is voor zingeving? Bij het proces van zingeving, ofwel persoonlijke zingeving, plaatsen mensen de gebeurtenissen die in hun leven van belang zijn in een breder geheel (King et al., 2006). Dit kan als volgt gedefinieerd worden (Westerhof & Kuin, 2008):

Persoonlijke zingeving verwijst naar een psychologisch proces, waarbij mensen in interactie met de sociaal-culturele omgeving betekenis toekennen en richting geven aan hun leven en het daarmee in een breder perspectief plaatsen.

Volgens Reker (2000) bestaat het zien, vinden, geven en ervaren van persoonlijke of existentiële zingeving altijd uit drie componenten:

- Cognitieve component: het zien van orde, coherentie en doelgerichtheid in het bestaan
- Motivationale component: het nastreven en bereiken van waardevolle doelen
- Affectieve component: een gevoel van vervulling en voldoening

Het zien, ervaren, geven of vinden van zin gebeurt altijd gefocust op activiteiten, gebeurtenissen en toestanden die zich over een kortere of langere tijdsperiode kunnen uitstrekken. Het plaatsen van activiteiten, gebeurtenissen en toestanden in een groter geheel levert soms grote vraagstukken op. Deze duiden we met de term 'levensvragen'. Andere aanduidingen voor levensvragen zijn 'existentiële vragen' of 'trage vragen' (Leget, 2013) omdat het vragen zijn over het bestaan (de existentie) waar niet snel een antwoord op te geven

is. Het zijn complexe vragen die vaak voortkomen uit (onoplosbare) dilemma's. Yalom (1980) beschrijft vier existentiële dilemma's als onoplosbare conflicten:

- Dood versus leven
- Vrijheid versus verantwoordelijkheid
- Isolement versus verbondenheid
- Zinloosheid versus zingeving

De invulling en bronnen van zingeving

Traditionele bronnen, zoals de kerk en andere maatschappelijke instituties, die eerder de psychologische en existentiële invulling van zingeving vormden, zijn tegenwoordig voor een deel weggefallen. Volgens Baumeister en Muraven (1996) heeft dit voor mensen tot gevolg dat ze de zin van het leven in meer alledaagse termen zijn gaan zien, wat tot gevolg heeft gehad dat werk, relaties en de eigen persoonlijke ontwikkeling meer op de voorgrond zijn komen te staan. Ook heeft het weggefallen van traditionele bronnen van zingeving tot gevolg dat keuzes rondom liefde, werk, ontwikkeling en religie meer tot de eigen verantwoordelijkheid van mensen zijn gaan behoren. De mens is meer op zichzelf aangewezen om de vraag te beantwoorden hoe hij of zij aan het eigen leven zin en betekenis kan verlenen.

Westerhof en Dittmann-Kohli (2004) beschrijven vijf belangrijke domeinen die te maken hebben met de existentiële aspecten van het leven: individualiteit, fysieke integriteit, materiële behoeftes, activiteiten en sociale verbondenheid. Bij *individualiteit* gaat het om hoe iemand functioneert als persoon, als zelfstandig persoon als geheel. Plezier, tevredenheid, persoonlijke groei, zelfacceptatie en autonomie zijn daarbij bronnen waar aan iemand zin kan ontlelen. *Fysieke integriteit* draait om elementen van lichamelijk functioneren. Gezondheid, vitaliteit en tevredenheid met het uiterlijk zijn hierbij bronnen van zingeving.

Materiële behoeftes gaan over wat iemand denkt nodig te hebben. Vervulling van basisbehoeften en het verwerven van geld of zekerheid zijn hierin belangrijke bronnen. *Activiteiten* kunnen zin geven aan het leven doordat mensen proberen daarmee iets te bewerkstelligen in de wereld. Het vijfde domein, *sociale verbondenheid*, gaat over relaties die een persoon met zijn omgeving en de mensen in zijn omgeving heeft en welke betekenis hij of zij daaraan geeft. Naast de vijf genoemde domeinen is er één overkoepelend domein: het *leven in het algemeen*. Dit domein overstijgt de eerder genoemde alledaagse zin van het leven en sluit aan bij de existentiële zingeving. In tabel 1.1 is van dit alles een overzicht weergegeven. Bij de verschillende domeinen zijn ook de verschillende concrete bronnen weergegeven die de verschillende domeinen zichtbaar kunnen maken in het leven van een mens.

Tabel 1.1 – Bronnen van zingeving onderverdeeld in domeinen

Domein	Uitwerking	Bronnen van zingeving
1. Individualiteit	Hoe functioneer ik als persoon?	Plezier, tevredenheid, persoonlijke groei, zelfacceptatie en autonomie.
2. Fysieke integriteit	Hoe zit ik in mijn vel?	Gezondheid, vitaliteit en tevredenheid met uiterlijk.
3. Materiële behoeftes	Wat denk ik nodig te hebben?	Vervulling van basisbehoeften en het verwerven van geld of zekerheid.
4. Activiteiten	Wat bewerkstellig ik in de wereld?	Het leveren van prestaties, productiviteit en werk, creativiteit, rust, ontspanning, plezier in vrije tijd.
5. Sociale verbondenheid	Met wie ben ik verbonden en wat betekent dat voor mij?	Goede relaties, gezelligheid, liefde, harmonie, intimiteit, steun en altruïsme.
6. Leven in het algemeen	Hoe evalueer ik mijn leven in het algemeen?	Duurzame waarden en idealen, humanistische of religieuze levensovertuigingen en culturele tradities.

Leeftijd en zingeving

Uit onderzoek blijkt dat leeftijd niet per definitie verband houdt met het bezig zijn met levensvragen, maar dat leeftijd wel bepalend is voor de onderwerpen waarmee mensen bezig zijn. Met andere woorden: ouderen zijn niet *méér* met levensvragen bezig, maar meer met *andere* levensvragen (andere onderwerpen) bezig dan jongere mensen (Read, Westerhof, & Dittmann-Kohli, 2005). Read et al. onderzochten welke problemen

mensen van vier verschillende leeftijdsgroepen benoemden in hun zinaanvullingen. Deze onderwerpen bleken in de verschillende leeftijdscategorieën niet overeen te komen. Dit kan onder andere verklaard worden uit het feit dat mensen in verschillende levensfasen te maken hebben met verschillende doelen en veranderingen. Jongvolwassenen in de leeftijd van 18 tot 25 jaar zijn bijvoorbeeld bezig met volwassen en zelfstandig worden. Ze maken plannen voor de toekomst, stellen doelen nu ze nog jong zijn en veel mogelijkheden hebben. Dat hun situatie verandert tijdens hun studie of werk maakt dat ze in deze fase vragen hebben over hun zelfbeeld en het behalen van doelen. Mensen van middelbare leeftijd (40-54 jaar) kunnen het juist benauwd krijgen door het idee dat ze hun kansen gehad hebben, dat het vanaf nu alleen nog maar slechter kan gaan et cetera. Ze kunnen worden geplaagd door gevoelens van stress en te maken hebben met financiële beperkingen en gebrek aan tijd. Problemen waar mensen in de leeftijd van 55 tot 69 jaar tegenaan lopen zijn de fysieke ongemakken en het gebrek aan maatschappelijke positie. Ouderen boven de 70 stellen meer vragen bij gezondheidsbeperkingen, negatieve evaluaties van hun verleden en een gebrek aan plannen. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende probleemgebieden per leeftijdscategorie, die een bron kunnen vormen van levensvragen.

Tabel 1.2 – Probleemgebieden per leeftijd (Read et al., 2005)

Categorie	Leeftijd	Probleemgebieden
Jongere volwassenen	18 - 25	Zelfbeeld Twijfels over behalen van doelen
Middelbare leeftijd	40 - 54	Stress Financiële beperkingen Gebrek aan tijd
Jongere ouderen	55 - 69	Fysieke ongemakken Gebrek aan maatschappelijke positie
Oudere ouderen	70 - 85	Gezondheidsbeperkingen Negatieve evaluaties van hun verleden Gebrek aan plannen voor de toekomst

Binnen de verschillende leeftijdscategorieën kan veel variatie voorkomen. Dit kan te maken hebben met het feit dat zinverving gerelateerd is aan persoonlijkheid (Westerhof, 2010), maar ook aan levensomstandigheden (Bode, 2003). Kwalitatief goede relaties zijn in ieder geval de belangrijkste reden waarom mensen zin ervaren in het leven (O'Connor & Chamberlain, 2000).

Nieuwe betekenis door beperking, ziekte of hoge leeftijd

Mensen met een beperking, ziekte of hoge leeftijd hebben vaak te maken met omstandigheden die (sterk) veranderen. Door deze veranderingen krijgt de zoektocht naar zin(geving) een nieuwe betekenis (Dittmann-Kohli, Bode, & Westerhof, 2001). Door afname van verplichtingen op het gebied van werk of familie moet de resterende tijd soms opnieuw zinvol ingevuld worden. De afwezigheid van zin in het leven op een dergelijk moment kan dan aanleiding zijn tot het stellen van levensvragen of eerder gegeven antwoorden op levensvragen te herzien. Ook komt met het ouder worden het besef van lichamelijke beperkingen en hebben mensen op hoge leeftijd een grotere kans op het verlies van dierbaren. Dit laatste kan leiden tot eenzaamheid omdat het sociale netwerk krimpt. Deze confrontatie met de eindigheid van het bestaan en de onbeheersbaarheid van het leven brengt ouderen er volgens vaak toe voor langer of kortere tijd zingeving tot een thema te maken van hun herinneringen en reflecties. Zij denken dan na over grote existentiële vragen als: waar komen we vandaan? Waarom zijn we hier? Waar gaan we naartoe? En wat is de moeite waard om voor te leven? Was dit het allemaal waard? Heb ik een goed leven geleid? etc.

De Dual-process theory

Gebeurtenissen kunnen er dus voor zorgen dat de situatie hoe die is en hoe mensen zouden willen dat de situatie is niet meer overeen komt. Confrontatie met deze discrepantie roept vragen en problemen op en de mens is geneigd deze op te lossen. *Dual-process theory* van Brandtstädter biedt een model om deze discrepanties op te lossen. Deze theorie stelt dat mensen erop uit zijn om het verschil tussen de realiteit en wat mensen willen dat de realiteit zou zijn, te verminderen (Brandtstädter & Greve, 1994). Twee strategieën om dit te bewerkstelligen zijn assimilatie en accommodatie. Bij assimilatie blijven mensen vasthouden naar

dezelfde doelen en proberen de werkelijkheid in overeenstemming te brengen met deze doelen. Accommodatie houdt in dat doelen aangepast worden aan de realiteit. Wanneer iemand weinig of geen invloed heeft op de omstandigheden die onomkeerbaar zijn wordt deze strategie vaker toegepast.

Oudere mensen passen vaker de accommodatie strategie toe (Brandtstädter et al. in Heckhausen & Dweck, 1998), omdat ze vaker te maken krijgen met onomkeerbare beperkingen en verlies (Steuerink, Westerhof, Bode & Dittmann-Kohli, 2001). De doelen van ouderen worden hierdoor kleiner en meer haalbaar dan die van jongere mensen. In het onderzoek van Brandtstädter et al. is hier een mooi voorbeeld van weergegeven. Een 62-jarige vrouw geeft aan dat ze denkt dat het gezond en gepast is om, als je jonger bent, je natuurlijke talenten en vaardigheden te perfectioneren. Ze zegt dat dat gevoel beetje bij beetje weg gaat. Ze wil het niet meer, wellicht omdat ze het niet meer kan, maar misschien ook omdat het niet zo veel zin meer lijkt te hebben.

Het onderzoek wees ook uit dat oudere mensen die sneller geneigd zijn zichzelf aan te passen aan doelen een grotere tevredenheid hebben met betrekking tot ouder worden, een positievere attitude hebben ten opzichte van hun biografie en meer continuïteit en betekenis in hun leven ervaren. Tussen mensen van middelbare leeftijd en oudere leeftijd wordt zo een verschil tussen het toepassen van assimilatie en accommodatie zichtbaar. Deze verschuiving zorgt ervoor dat mensen door het toepassen van verschillende strategieën over het algemeen evenveel controle over hun leven en een evenwicht aan emoties en levenszin ervaren (Brandtstädter & Rothermund, 1994; Brandtstädter, Wentura, & Greve, 1993).

Theorieën over adaptatie (assimilatie en accommodatie) leggen de nadruk met name op algemeen psychologische processen. In het zingevingsonderzoek wordt de specifieke inhoud van de cognitieve en motivationele systemen benadrukt. Verschillende vergelijkingen over de levensloop hebben laten zien dat leeftijd samenhangt met het belang van verschillende zindomeinen (Dittmann-Kohli, Bode, & Westerhof, 1995; Steuerink, Westerhof, Bode, & Dittmann-Kohli, 2001; Ebersole, 1998).

De zindomeinen *fysieke integriteit* en *leven in het algemeen* staan meer op de voorgrond bij ouderen. Wat fysieke integriteit betreft gaat het voor ouderen met name om vitaliteit en gezondheid, twee thema's die bij mensen op hogere leeftijd niet meer vanzelfsprekend zijn. Voor jongeren is het domein fysieke integriteit in mindere mate van belang, en ook de invulling ervan is anders. Bij jongeren gaat het meer over thema's als lichamelijke activiteit en uiterlijk.

Door bewustwording van de eindigheid van het leven, gaat het thema *leven in het algemeen* meer spelen bij ouderen. Jongeren worden minder met dit thema geconfronteerd en voor hen is het dus ook minder van belang.

Materiele behoeften en *individualiteit* staan daarentegen juist minder op de voorgrond bij ouderen dan bij jongeren of mensen van middelbare leeftijd. Het belang van het domeinen *activiteiten* is voor mensen van alle leeftijden even groot. De invulling hiervan verschilt wel weer. Ouderen zijn meer gericht op de kunst van het loslaten en het richten van de aandacht op het wezenlijke. De activiteiten zijn ook minder fysiek belastend.

Ook belang van het domein *sociale verbondenheid* is voor mensen van alle leeftijden even belangrijk. Bij jongeren komt dit laatste bijvoorbeeld tot uiting in het ondernemen van dingen met anderen, de kwaliteit van de relaties en de eigen rol in de relaties. Bij ouderen gaat het meer om de aanwezigheid van anderen en familie (Bode, 2003b). Dit maakt de ouderen juist zo kwetsbaar, daar de kans op verlies van mensen om hen heen heel groot is. De eenzaamheid die dit kan opleveren kan de lichamelijke en geestelijke gezondheid ernstig bedreigen (Cuijpers, 2007).

1.3 Hulp bij zingeving

Wanneer aan mensen wordt gevraagd aan te geven wat de kenmerken van een betekenisvol bestaan zijn, noemen ze de volgende kenmerken: het hebben van doelen, de wil om iets te bereiken, goed doen voor anderen, weten dat ze nodig en gewild zijn door anderen en het gevoel hebben iets te bereiken (Prager, 1998; Wong (1998). Een begrip dat hier mee in verband kan worden gebracht is de zogenaamde *purpose of life* die kan worden ervaren. Het begrip *purpose of life* is volgens Ryff (1989) beschreven als het hebben van doelen, een gevoel van richting, een gevoel dat er betekenis verleend kan worden aan het leven op dit moment en het leven dat achter iemand ligt en een geloof dat het leven betekenis geeft.

Volgens Pinquart (2002) ervaren mensen een hogere *purpose of life* wanneer ze in (relatief) goede gezondheid verkeren, minder geplaagd worden door (lichamelijke) beperkingen, getrouwd zijn, werk hebben, een hoge sociaal economische status en een goed sociaal netwerk met kwalitatief goede relaties hebben. Dit geldt voor ouderen voor mensen van alle leeftijden.

Tijdens het leven van mensen kunnen er veranderingen optreden waardoor mensen een verminderde *purpose of life* kunnen gaan ervaren. Bij ouderen kan dit bijvoorbeeld worden veroorzaakt door tegenslagen, ouderdomsgebreken, het pensioen, het verlies van een echtgenoot, een afnemend aantal vrienden etc.

Er zijn ouderen die het leven ondanks deze veranderingen waardevol blijven vinden en ervan kunnen blijven genieten. De levenslessen en wijsheden die deze mensen hebben ontwikkeld kunnen van waarde zijn voor henzelf en voor anderen.

De reden waarom er aandacht wordt besteed aan zingeving is dat er ook een groep ouderen is die het lastig vindt om bij het ouder worden te blijven genieten van het leven en die zich afvraagt wat de waarde van hun leven is nu ze oud zijn (Vilans, 2007). Wanneer het mensen niet lukt om, na het verdriet wat verliezen hen hebben opgeleverd weer positieve zin aan hun leven te geven is het belangrijk dat deze mensen ondersteuning krijgen bij (Begeman & Vermaas, 2013):

- omgaan met verlies, pijn, verdriet en zelfredzaamheid
- hervinden van eigenwaarde, ook in de ogen van anderen
- hervinden van dingen die het leven de moeite waard maken

Interventies omtrent zingeving bij ouderen

Er wordt tegenwoordig op verschillende manieren aandacht aan (ondersteuning bij) zingeving besteed. Enerzijds gaat dit indirect, doordat verzorgenden en verpleegkundigen worden geschoold in het omgaan met ouderen die worstelen met levensvragen. In deze methoden komt vooral sterk naar voren dat het voor het zorgpersoneel belangrijk is om 'er te zijn' voor de oudere en een luisterend oor te bieden (zie bijlage 3 voor een korte beschrijving van een aantal van deze methoden).

Anderzijds kunnen mensen op een directe manier worden ondersteund bij zingeving. Dit kan op verschillende niveaus, te weten: individuele begeleiding, gespreksgroepen en zelfhulp. Wat individuele behandeling op het gebied van levensvragen en zingevingsproblematiek betreft zijn er verschillende organisaties in de geestelijke gezondheidszorg die dit aanbieden. Hieronder volgen drie specifieke voorbeelden uit het totaalaanbod van groepsinterventies en zelfhulp. Deze voorbeelden laten zien dat aandacht voor zingeving in verschillende vormen positieve gevolgen kan hebben voor de geestelijke gezondheid van ouderen.

Op zoek naar zin

In de cursus 'Op zoek naar zin' (Franssen, Bohlmeijer & Quist-van Dijk, 2007) gaan ouderen met depressieve klachten op zoek naar de rode draad in hun leven. In de cursus staan deelnemers stil bij voorbijgaande ervaringen in hun leven. In de cursus wordt reminiscentie (het ophalen van (positieve) persoonlijk herinneringen en emoties die gebeurtenissen met zich meebrengen opnieuw beleven) gecombineerd met life review (evaluatie, verwerking en het verkrijgen van inzicht in herinneringen). Creatieve werkvormen en zintuigen worden ingezet om in gedachten terug te keren naar gebeurtenissen en periodes in het leven van de deelnemer. Het doel is bewustwording van de eigen levenskunst en -kracht. Het terugblikken kan deelnemers helpen met het formuleren van antwoorden op zingevingsvragen en een nieuw toekomstperspectief.

In een gerandomiseerd onderzoek naar de effecten van 'Op zoek naar zin' onder 171 ouderen met depressieve klachten, ontvingen 83 ouderen de cursus en de controle groep, bestaande uit 88 ouderen, keek naar de film *De kunst van het ouder worden*. Het onderzoek wees uit dat de deelnemers aan de cursus direct na afloop en drie maanden later significant minder depressieve klachten hadden dan de deelnemers uit de controlegroep (Pot et al., 2010). Het effect was bij vrouwen significant groter dan bij mannen. Verder onderzoek van Westerhof, Bohlmeijer, Van Beljouw en Pot (2010) liet zien dat de afname van deze depressieve klachten volledig gemedieerd werd door de toename van persoonlijke zingeving. Zin aan het leven geven kan bij dus helpend zijn voor mensen met depressieve klachten.

Op verhaal komen

Een voorbeeld van hulp op groepsniveau is de life-review interventie 'Op verhaal komen' (Bohlmeijer & Westerhof, 2010) waarin mensen op een systematische manier herinneringen terughalen. Deze interventie is in 2007 ontwikkeld door de Universiteit Twente als zelfhulpcursus, maar werd in verschillende instellingen (o.a. GGNet) als groeps cursus aangeboden. Deze interventie is bedoeld voor mensen in de derde levensfase (55+) die last hebben van depressie en worstelen met zingevingsvragen. Deze zingevingsvragen worden benaderd vanuit de context van de levensloop.

De interventie 'Op verhaal komen' is in het promotieonderzoek van Korte (2012) uitgebreid onderzocht. Het blijkt dat de interventie effectief is voor de behandeling van milde depressieve klachten. De vier mechanismen die bijdragen aan het verminderen van depressie- en angstklachten zijn:

- Gewezen worden op de balans tussen negatieve én positieve gebeurtenissen in het verleden
- Haalbare doelen in de toekomst stellen
- Lessen leren uit negatieve ervaringen
- Zo veel mogelijk specifieke positieve herinneringen opschrijven

Ook sociale processen spelen een rol bij het succes van de interventie. Hierbij is te denken aan processen als: het gevoel hebben er bij te horen, het gevoel hebben te worden geaccepteerd, delen van persoonlijke en intieme ervaringen, het ervaren dat je kunt leren van anderen, het ervaren dat je anderen kunt helpen en het realiseren dat anderen ook problemen hebben en je daar niet de enige in bent. De sociale processen kunnen in drie groepen worden verdeeld:

1. Having a good atmosphere in the group
2. Disclosure to peers
3. Relating to others

Het is bekend dat de therapie ook werkt als deze via e-mail begeleiding individueel wordt doorlopen aan de hand van een hulpboek (Lamers et al., 2014). Sinds 2013 is de interventie 'Op verhaal komen' ook online te volgen.

Mijn leven in kaart

Een andere interventie waarin levensverhalen centraal staan is het maken van een levensboek. Huizing en Tromp schreven de methode 'Mijn leven in kaart' (2013). Aan de hand van 50 themakaarten kan een gesprek tussen een oudere en een zorgverlener, familielid of vrijwilliger op gang komen waarin herinneringen worden opgehaald. Op basis van dit gesprek kan een levensboek worden samengesteld. De kaarten gaan over thema's als: relaties, wonen en bezit, opleiding, opvoeding, werk en hobby. De methode 'Mijn leven in fragmenten' is een soortgelijke methode, alleen dan specifiek gericht op ouderen die dementeren. Het werken met levensboeken op de manier van Huizing en Tromp is onderzocht door Ganzevoort et al. (Ganzevoort et al., 2008). In een quasi-experimenteel onderzoek maakten oudere zorgvragers een levensboek samen met een daarvoor getrainde verzorgende. De experimentele groep werd daarin vergeleken met een controle groep met vergelijkbare groep ouderen die geen levensboek maakten, maar die gedurende de onderzoeksperiode wel extra aandacht kreeg. De ouderen kregen allen voor, vlak na en vijf maanden na de interventie een vragenlijst over welbevinden en kwaliteit van de zorgrelatie.

Het maken van een levensboek bleek van positieve invloed op de mentale gezondheid van deelnemers die een lage mentale gezondheid hadden. Ook geven verschillende ouderen aan dat het levensboek verschillende functies vervult. Ze zijn erg tevreden over het levensboek en het heeft een groot effect op de narratieve competentie en constructie van zin in levensverhalen. Het specifieke effect van de levensboekmethode op welbevinden en kwaliteit van de zorgrelatie is niet veel groter dan het effect van aandacht. De aandacht op zich wordt ook al gewaardeerd.

Het inzetten van vrijwilligers

De levensboekmethoden 'Mijn leven in kaart' en 'Mijn leven in fragmenten' zijn voorbeelden van interventies waarbij vrijwilligers kunnen worden ingezet om ouderen te helpen met zingeving. Dit is een goede ontwikkeling omdat het onmogelijk is om mensen die worstelen met levensvragen en zingeving allemaal regelmatig en langdurig professionele hulp te bieden via geschoolde geestelijk verzorgers en andere professionals uit de geestelijke gezondheidszorg (van Dam, 2009). Vrijwilligers kunnen mogelijk ook ingezet worden om ouderen specifiek te helpen met levensvragen. Er zijn vrijwilligers die na scholing in staat zijn om zinvolle gesprekken te voeren met ouderen die worstelen met levensvragen (van Dam, 2009).

Vrijwilligers kunnen op allerlei terreinen in worden gezet, zo ook bij het helpen van ouderen met levensvragen of rouw. Ze kunnen meewerken aan het bevorderen van participatie van de ouderen en het bieden van ondersteuning op maat. Vrijwilligerswerk is één vorm om te participeren in de samenleving en anderen ook de mogelijkheid te bieden om te participeren (Begeman & Vernaas, 2014). Argumenten voor uitvoering van een interventie door vrijwilligers zijn volgens Begeman en Vermaas:

- Met inzet van vrijwilligers bereik je meer ouderen, vanwege de lage kosten en meer menskracht
- Er is sprake van gelijkwaardig contact tussen de oudere en (vaak oudere) vrijwilligers
- Het werk is ook voor de vrijwilliger zelf zingevend
- Werken met vrijwilligers bevordert de sociale samenhang

De volgende initiatieven laten zien hoe vrijwilligers in kunnen worden gezet bij ondersteuning van mensen die het moeilijk hebben met levensvragen.

Buurttafels

Het Centrum Ontmoeting in Levensvragen (COiL) in Nijmegen heeft ook diverse projecten om ouderen de gelegenheid te geven om over levensvragen in gesprek te gaan (Centrum ontmoeting in levensvragen, n.d.). Een van deze projecten is de buurttafel, een project waarin buurtbewoners met elkaar in gesprek komen over levensvragen aan de hand van het vertellen van verhalen (van den Berg & Scheffers, 2013) en begeleiding van deze buurttafels zijn vrijwilligers actief. Gaandeweg kunnen ze verhaallijnen ontdekken en samen met elkaar toewerken naar oplossingen. Het bezoeken van deze buurttafel heeft volgens Van den Berg en Scheffers (2013) een positief effect op de vertrouwensband tussen buurtbewoners en door de veiligheid in de groep konden deelnemers open vertellen over hun ervaringen. Onderling was er veel herkenning en deelnemers konden in deze veilige groep oefenen om te leren omgaan met onveilige momenten. Samen met de groep werd er gewerkt naar het zoeken van oplossing. Hoe Van den Berg en Scheffers tot deze conclusie zijn gekomen is niet bekend.

Motto

Ook het Rotterdamse project *Motto* is een voorbeeld van een initiatief waarbij vrijwilligers ondersteuning rond zingeving en levensvragen bieden aan ouderen die door eenzaamheid, tegenslagen of andere moeilijkheden behoefte hebben aan een klankbord. Ouderen worden in dit project bezocht door vrijwilligers. *Motto* is in 2013 geëvalueerd door Davelaar et al. (2013) in een samenwerking van het Verwey-Jonker instituut en Ecorys. Op basis van de informatie uit een zogeheten 'Effecten Arena' (een interactieve bijeenkomst met betrokkenen) is geïnventariseerd welke maatschappelijke effecten er te verwachten waren en op basis van beschikbare informatie van over investeerders, incasseerders, kosten en tijdsinzet is een maatschappelijke rendementsanalyse (MRA) uitgevoerd.

Uit deze maatschappelijke rendementsanalyse blijkt dat aandacht voor zingeving in de samenleving en levensvragen een groot rendement heeft. Uit de maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) blijkt dat de investeringen ruim opwegen tegen het positieve rendement van het project. Er is sprake van een rendement van circa 40 tot 60 procent, wat betekent dat iedere euro 1,4 tot 1,6 keer wordt terugverdiend. Dit positieve effect van *Motto* in geldelijke zin komt vooral doordat ouderen minder zorg consumeren, wat tot uiting komt in minder consumptie huisartsbezoek, maatschappelijk werk/geestelijke verzorging, GGZ, minder zorg aan huis en het langer thuis blijven wonen van ouderen.

Daarnaast heeft *Motto* een positief effect op het maatschappelijk welbevinden:

- Tijdsbesparing in zorgnetwerk
- Voldoening vrijwilligers
- Verhoogd welzijn cliënt
- Meer welzijn omgeving
- Netwerk in de buurt

Deze conclusies zijn echter wel gebaseerd op een beperkt aantal interviews en veel inschattingen en verwachtingen. De betrouwbaarheid van de conclusies kan dus in twijfel worden getrokken. Uit de verhalen van de vrijwilligers en cliënten blijkt wel duidelijk dat er betekenisvolle contacten tot stand komen en dat de gesprekken voor de ouderen bijdragen aan een gevoel van meer veiligheid en grip op het leven. Ook het inzetten van vrijwilligers in plaats van professionals blijkt een meerwaarde te zijn. Ouderen voelen zich over het algemeen vrijer en vertrouwd bij een vrijwilliger als het gaat om gesprekken over het leven. Dit komt onder andere door de gelijkwaardige positie van de vrijwilliger, de beschikbare tijd en de positieve insteek van de gesprekken, doordat de nadruk niet ligt op problemen.

In het onderzoek worden een aantal aanbevelingen gedaan. Zo moeten er betere matches gemaakt worden tussen vrijwilligers en de cliënten en kan de begeleiding en training van vrijwilligers beter.

Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars

Het inzetten van vrijwilligers in de ondersteuning bij rouwverwerking is al veel langer gebruikelijk. Een voorbeeld hiervan is de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars, waarin ouderen (55+) gerichte ondersteuning bij rouwverwerking krijgen van andere ouderen (55+) die hetzelfde hebben meegemaakt. In de zogeheten 'databank Effectieve sociale interventies' van Movisie is deze interventie nader omschreven in een methodebeschrijving. Uit de documentatie van Movisie (Willemse, 2010) blijkt dat alle betrokken partijen, professionals, bezoeker en bezoeker, erg tevreden zijn over het beschikbare materiaal en de werking van de bezoekdienst. Werkzame elementen blijken vooral te zijn:

- de individuele benadering
- het lotgenotencontact (affiniteit met iemand die hetzelfde heeft meegemaakt)

- het bespreken en delen van emoties en ervaringen
- de objectiviteit van de vrijwilliger (als onbekende partij)
- het informele en vriendschappelijke karakter

De effectiviteit van de bezoeken is gemeten middels een randomized controlled trial (RCT) met een experimentele en een controle groep, bestaande uit weduwen en weduwnaars. De experimentele groep werd toegewezen aan de bezoeken en de controle groep ontving een folder over depressieve klachten. Uit dit onderzoek van MOVISIE blijkt dat de bezoeken, wanneer er wordt gekeken naar de nameting ten opzichte van de voormeting, zorgt voor een kleine of middelgrote verbetering zien in depressie, angst, somatisatie en gecompliceerde rouw. De respondenten gingen zich na verloop van tijd beter voelen. Dit geldt echter voor zowel de experimentele groep als de controle groep. Wel liet het onderzoek zien dat er een verbetering te zien was bij een bepaalde groep respondenten die bezocht werden. Zo had de bezoeken een positief effect op sociaal eenzame, laag opgeleide en lichamelijk zieke weduwen en weduwnaars.

De enige aanbeveling in het rapport van Movisie ter verbetering wordt gedaan is dat er meer aandacht moet worden besteed aan het afsluiten van een contact.

De keerzijde van het werken met vrijwilligers

De verschillende interventies laten positieve effecten zien van het aandacht schenken aan levensvragen en ondersteuning bij rouwverwerking en het inzetten van vrijwilligers daarbij, maar brengen ook de verbeterpunten aan het licht. Hierbij is te denken aan het maken van betere matches tussen vrijwilligers en de ouderen en betere training en begeleiding van vrijwilligers.

Deze verbeterpunten laten gelijk iets zien van de keerzijde van het werken met vrijwilligers. Vrijwilligers zijn vaak onvoldoende geschoold om goede kwaliteit te kunnen bieden in ondersteuning bij levensvragen. Geestelijk verzorgers zouden deze kwaliteit wel kunnen bieden. Daarnaast kunnen vrijwilligers ondanks goede screening en ondersteuning vroegtijdig afhaken wanneer de gesprekken bijvoorbeeld te complex worden. Van Dam (2009) noemt het zelfs onverantwoord zijn om vrijwilligers onvoorbereid of onbegeleid naar deze mensen te sturen. Ondanks deze keerzijde wordt vanuit de WMO wel aangestuurd op het inzetten van vrijwilligers bij allerlei projecten, ook op het gebied van geestelijk welzijn.

1.4 Doel- en probleemstelling

Levensvragen komen voor bij mensen van alle leeftijden. De inhoud van deze vragen verschilt wel per leeftijdscategorie. Er is een groep ouderen die blijft worstelen met bepaalde levensvragen en voor deze groep bestaan er verschillende interventies die hen met meer of minder structuur en begeleiding trachten te helpen met levensvragen en zingeving. Ontwikkelingen in de zorg en de Wet Maatschappelijke ondersteuning hebben er voor gezorgd dat deze interventies niet meer in alle gevallen door professionals uitgevoerd kunnen worden. Er zijn echter ook aanwijzingen dat vrijwilligers ook een zinvolle bijdrage kunnen leveren op dit gebied en hier wordt vanuit de WMO dan ook op aangestuurd.

Ook binnen GGNet worden deze signalen opgevangen en dit heeft geleid tot het idee van de Bezoeken bij levensvragen, waarin ouderen (55+) met levensvragen worden gekoppeld aan andere ouderen (55+) met interesse in levensvragen. Het voeren van deze gesprekken met het bijbehorende contact en het mogelijk reduceren van levensvragenproblematiek kan het welzijn van beide ouderen vergroten.

In tegenstelling tot andere interventies voor levensvragen geldt bij de bezoeken dat het ouderen zijn die andere ouderen helpen. In dit opzicht onderscheidt de Bezoeken bij levensvragen zich van andere interventies, waar vaak vrijwilligers van alle leeftijden zich aan kunnen melden (bijvoorbeeld bij levensboeken of de bezoeken van het Centrum Ontmoeting in levensvragen. Ook is een interventie als de bezoeken minder gestructureerd dan bijvoorbeeld 'Mijn leven in kaart', waarin gewerkt wordt aan de hand van themakaarten. De kern van de bezoeken zit vooral in de ontmoeting en een goed gesprek met elkaar. Uiteindelijk is het de bedoeling dat de bezoeken ook zal worden georganiseerd door vrijwilligers, en dat de bezoeken los komt te staan van GGNet.

Het is, zoals eerder aangegeven, belangrijk om vrijwilligers voor te bereiden op hun taak in de Bezoeken bij levensvragen. Dit kan in de vorm van een methode die er op gericht is om vrijwilligers voor de Bezoeken bij levensvragen te scholen. Volgens Mooren (1999) is een methodiek een geheel van een visie en een daarmee samenhangende werkwijze. Mooren (1999) beschrijft vier redenen in die het belang van een goede methodiek onderstrepen. Deze zijn oorspronkelijk bedoeld voor professionals maar gelden ook voor vrijwilligers. Het gaat om de volgende redenen:

1. Zonder het expliciteren van het referentiekader van een methodiek (visie en doelgerichtheid) verdwijnt het specifieke van een methodiek en daarmee ook de legitimatie van het beroep. Methodiek geeft in dezen aan wat het beroepseigene is.
2. Een methodiek geeft de doelstelling van het professionele handelen vorm en ondersteunt de realisering hiervan.
3. Beschikken over methodiek stelt beroepsbeoefenaars in staat om hun kennis en kunde door te geven aan degenen die het beroep (of aspecten daarvan) nog moeten leren. Methodiek richt het leerproces en heeft daarmee een didactische functie.
4. Methodiek maakt beroepsuitoefening inzichtelijk voor collega's en buitenstaander.

Omdat een methode die specifiek is bedoeld voor het scholen van de vrijwilligers die gaan participeren in de bezoeken bij levensvragen nog niet bestaat is een belangrijke vraag is hoe de scholing van de vrijwilligers er uit moet zien. Een methodiek geeft een referentiekader voor de vrijwilligers, ondersteunt hen, geeft hen de kans om (in het kader van de WMO) op den duur zelf organiserend te zijn en geeft inzicht in wat de vrijwilligers gaan doen.

Het doel van dit onderzoek is het ontwerpen van de eerste aanzet tot een scholingsmethode die geschikt is om oudere vrijwilligers (55+) die het interessant vinden om over levensvragen te praten te scholen. Door deze scholing kunnen ze op een goede manier in gesprek kunnen gaan met andere ouderen die zitten met levensvragen omdat ze weten wat ze kunnen verwachten (kennis) en weten hoe ze daar mee om moeten gaan (vaardigheden).

In onderzoek zal in drie stappen een aanzet worden gegeven voor een scholing. Allereerst zal er worden onderzocht welke bestaande methoden die iets te maken hebben zingeving en/of gericht zijn op het helpen van ouderen (55+) en/of bedoeld zijn voor vrijwilligers en welke aspecten van deze methoden mogelijk gebruikt kunnen worden in de methode voor de Bezoekdienst bij levensvragen. Op basis van de bevindingen die hieruit naar voren komen zal een conceptscholingsmethode worden samengesteld. Dit concept zal worden voorgelegd aan een groep professionals uit de uit de geestelijke gezondheidszorg en het ouderenwerk die ervaring hebben met ouderen, zingeving, levensverhaleninterventies, bezoeken en werken met vrijwilliger. Zij zullen hun visie geven op dit concept. Vanwege de aanknopingspunten die de informatie die naar voren komt uit de focusgroep kan bieden, zijn deze stappen van belang voor de ontwikkeling van een definitieve methode die gebruikt kan gaan worden door groepen vrijwilligers. De onderzoeksvragen die horen bij deze stappen kunnen als volgt worden geformuleerd:

Onderzoeksvraag

Hoe zou een scholingsmethode voor vrijwilligers die vanuit GGNet met ouderen met levensvragen in gesprek gaan er uit moeten zien?

Deelvragen

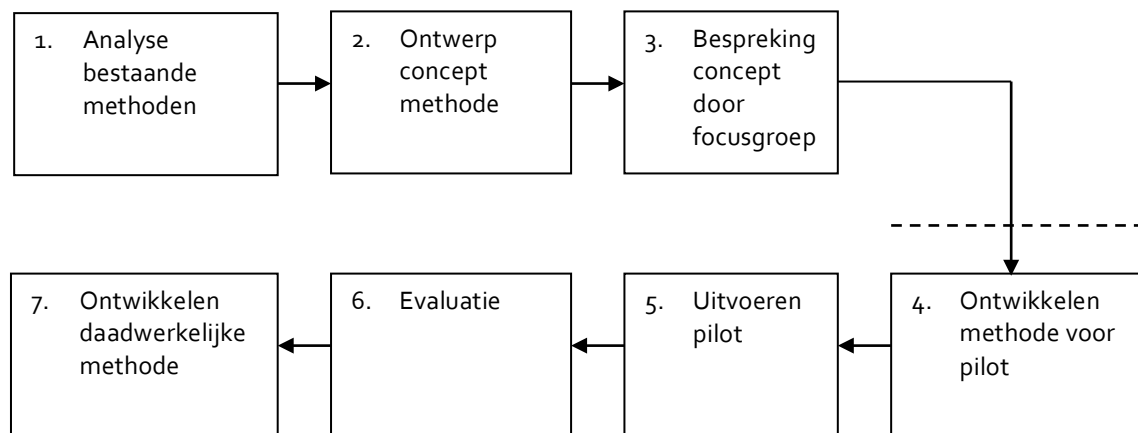
- Welke aspecten van bestaande scholingsmethoden voor vrijwilligers, gespreksgroepen of andere bezoeken komen overeen of verschillen en welke daarvan zijn geschikt en relevant voor de scholing van oudere vrijwilligers die met kwetsbare ouderen in gesprek gaan over levensvragen?
- Wat is de visie van professionals op de conceptmethode die is opgezet op basis van de analyse van bestaande scholingsmethoden (deelvraag 1)?

2. Methoden

2.1 Onderzoeksopzet

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag en deelvragen en te komen tot een goede scholingsmethode die specifiek bedoeld is voor het scholen van oudere vrijwilligers die gaan participeren in de bezoekdienst, werd dit tweeledige onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek bevat de eerste drie stappen van een grotere onderzoeksopzet. Onderstaande figuur geeft de onderzoeksopzet weer en wordt vervolgens beschreven.

Figuur 2.1 – Schematische weergave van de onderzoeksopzet



Stap 1 (deelvraag 1)

Allereerst zijn er een aantal verschillende bestaande scholingsmethoden naast elkaar gelegd en op verschillende punten met elkaar vergeleken. Daarbij is onderzocht welke overeenkomsten en de verschillen er tussen deze methoden zitten en of de verschillende onderdelen geschiktheid en/of relevantie zijn voor de conceptscholingsmethode. Stap 1 sluit aan bij de eerste deelvraag.

Stap 2 (ontwerpfase)

Op basis van de analyse van de bestaande methoden is er een conceptscholingsmethode ontworpen. Deze werd gebruikt voor het tweede en tevens kwalitatieve gedeelte van dit onderzoek. De basis van het ontwerp wordt gevormd door de analyse die gedaan is bij de eerste deelvraag.

Stap 3 (deelvraag 3)

Bij stap 3 van dit onderzoek is deze conceptmethode voorgelegd aan een groep professionals op het gebied van onder andere ouders (55+), zingeving en/of vrijwilligers. In een bijeenkomst werden zij in de gelegenheid gesteld om te reageren op het concept. Op basis van de informatie die de focusgroep heeft opgeleverd is een conclusie getrokken over de kwaliteit van de conceptmethode. Stap 3 sluit aan bij de tweede deelvraag.

Dit onderzoek is beperkt gebleven tot de eerste drie stappen van de onderzoeksopzet. In de praktijk en de verdere ontwikkeling van de Bezoekdienst bij levensvragen zal er aandacht worden besteed aan de overige vijf stappen.

Stap 4

De aanbevelingen die zijn gedaan kunnen gebruikt worden voor een meer definitieve scholingsmethode die gebruikt kan worden bij het trainen van de eerste groepen vrijwilligers ter voorbereiding op participatie in de bezoekdienst.

Stap 5

De meer definitieve methode zal eerst in een pilot worden gebruikt en getest.

Stap 6

De methode die is gebruikt in de pilot zal worden geëvalueerd om te onderzoeken of de methode voldoende effectief is. Het zal gaan om een summatieve evaluatie aan het einde van het proces van het volgen van de cursus en het participeren in de bezoeken dienst. Ook wordt er tijdens de scholing en het participeren in de bezoeken dienst aan de deelnemers gevraagd hoe ze de cursus en de gekregen bagage waarderen en wordt er mogelijk invloed uitgeoefend op het proces aan de hand van de uitslag van deze zogeheten formatieve evaluatie.

Stap 7

Op basis van de resultaten uit de pilot zal de scholingsmethode herzien worden zodat hij nog meer aansluit bij het doel van de methode en de behoeften van de vrijwilliger. In deze zevende stap zal de daadwerkelijke scholingsmethode worden ontwikkeld.

2.2 Dataverzameling

Verschillende bestaande methoden

Voor de analyse van de verschillende bestaande scholingsmethoden is er gezocht naar methoden die op internet vrij te verkrijgen zijn. In Google en de databases van Movisie en Bohn Stafleu van Loghum is onder andere gezocht met de volgende zoektermen in verschillende combinaties: scholingsmethode, training, cursus, vrijwilligers, levensvragen, omgaan met levensvragen, gesprek, ouderen met levensvragen. Google is een algemene zoekmachine. De database van Movisie (Databank Effectieve Sociale Interventies) is een databank waarin verslagen zitten van sociale interventies die door Movisie zelf zijn onderzocht op effectiviteit. Bohn Stafleu van Loghum is een uitgever op het gebied van gezondheidszorg en in de database van Bohn Stafleu van Loghum zijn allerlei publicaties uit opgenomen van werk dat door deze uitgever zijn uitgegeven. Dit zoeken leverde een aantal scholingsmethoden op, maar geen van de methoden kwam in zijn geheel overeen kwam met het idee van de Bezoeken dienst bij levensvragen. Om deze reden zijn er verschillende criteria gebruikt waaraan een methode moest voldoen, om mee te kunnen worden genomen in de vergelijking. Om mee te kunnen worden genomen moest de methode: iets te maken hebben met zingeving en/of gericht zijn op het helpen van ouderen (55+) en/of bedoeld zijn voor vrijwilligers. Op deze manier kwamen thema's als ouderen, gespreksvaardigheden, levensvragen en vrijwilligers toch naar voren, alleen vanuit verschillende invalshoeken. Door deze criteria te hanteren bleef er een klein aantal scholingsmethoden over. De volgende scholingsmethoden konden op basis van deze criteria worden meegenomen in de vergelijking:

Tabel 2.1 – Overzicht scholingsmethoden

Organisatie/ontwikkelaar	Jaar	Titel
Expertisenetwerk levensvragen en ouderen	2009	Lesbrief Omgaan met levensvragen. <i>Een leidraad voor een training voor vrijwilligers</i>
Sting, LOC en Expertisenetwerk levensvragen en ouderen	2011	Met ouderen in gesprek over levensvragen. <i>Tien over levensvragen en zingeving voor zorgverleners in de ouderenzorg</i>
Spirit (samenwerkingsverband)	?	Helpen bij rouwverwerking. <i>Een cursus voor vrijwilligers van een bezoeken dienst voor weduwen en weduwnaars</i>
Vilans	2007	Plezierig oud worden met levensvragen als krachtbron. <i>Werkboek voor ouderen die willen leren van elkaar</i>
Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW) (Stephanie Vermeulen)	2001	Omgaan met zinvragen. <i>Cursusboek bij 'Een dag die de moeite waard is</i>
Expertisenetwerk levensvragen en ouderen en Vilans	2009	Begeleide intervisie Levensvragen en ouderen. <i>Werkboek voor begeleiders</i>
Expertisenetwerk levensvragen en ouderen en Vilans	2011	Er zijn voor je cliënten met al je voelspriet. <i>Werkboek voor (leerling)hulpverleners en verzorgenden</i>

Ontwikkeling van de conceptmethode

De vergelijking van de verschillende scholingsmethoden vormde de basis voor de ontwikkeling van de conceptmethode. Daarnaast is bij het ontwerpen van de conceptmethode gebruik gemaakt van de theorieën van De Galan over didactiek (De Galan, 2011) en het ontwikkelen van cursussen (De Galan, 2008). Dit model is, in tegenstelling tot bijvoorbeeld het didactische model van Van Gelder et al. (1971) specifiek gericht op het ontwerpen van cursussen en succesvol gebleken op de De Galan school voor training. In kort gaat het er bij het didactische model van De Galan bij de ontwikkeling van een cursus belangrijk om stil te staan bij:

1. wat de deelnemers nodig hebben door naar hun praktijk te kijken
2. hoe een globaal programma van de bijeenkomsten er uit moet zien
3. hoe deelnemers verleid kunnen worden tot leren
4. welke oefeningen er aan de deelnemers aangeboden kunnen worden om te oefenen
5. hoe er veiligheid in de groep gecreëerd kan worden, waardoor deelnemers durven te experimenteren en te leren.

Bij het opzetten van de conceptmethode is steeds gelet op deze punten. Een uitgebreidere beschrijving van dit model en het verslag van de ontwikkeling van de conceptmethode is te vinden in bijlage 3. De conceptmethode zelf is te vinden in bijlage 4.

Focusgroep

De conceptmethode is voorgelegd aan een focusgroep, bestaande uit professionals (N=5) uit de geestelijke gezondheidszorg en het ouderenwerk (psychologen, maatschappelijk werkers en coördinatoren van vrijwilligerswerk) die ervaring hebben met ouderen, levensverhaleninterventies, zingeving, bezoeken diensten en werken met vrijwilligers. De focusgroep bestond uit vier vrouwen en één man, allen in een leeftijd van 30 tot 50 jaar. Doordat deze professionals allen een andere achtergrond hebben werd er een groot deel van de invalshoeken gedekt. Vanwege praktische redenen konden er geen vrijwilligers (coördinatoren van de bezoeken dienst) aanwezig zijn.

Dit gedeelte van het onderzoek is gestoeld op praktijkervaring van professionals die in anderhalf uur de conceptmethode hebben besproken. Van te voren hebben de vrijwilligers de conceptmethode (bijlage 4) gekregen om zich voor te bereiden op de bijeenkomst. In de bijeenkomst zijn de vier verschillende modules van de conceptmethode besproken. Daarbij is er gelet op welke onderdelen er in zitten, welke onderdelen er goed zijn, welke onderdelen beter kunnen en hoe de methode concreet verbeterd zou kunnen worden. In de focusgroep was ruimte voor verschillende opvattingen maar is ook aangestuurd op het bereiken van een consensus over de verbeterpunten. De kwalitatieve data die dit opleverde bevatte veel feedback vanuit praktijkervaring van de deelnemers aan de focusgroep. Deze praktijkervaring was erg waardevol vanwege de aanbevelingen voor de daadwerkelijke scholingsmethode. Met deze aanbevelingen kan uiteindelijk de eerste vertaalslag van theorie naar praktijk gemaakt kan worden.

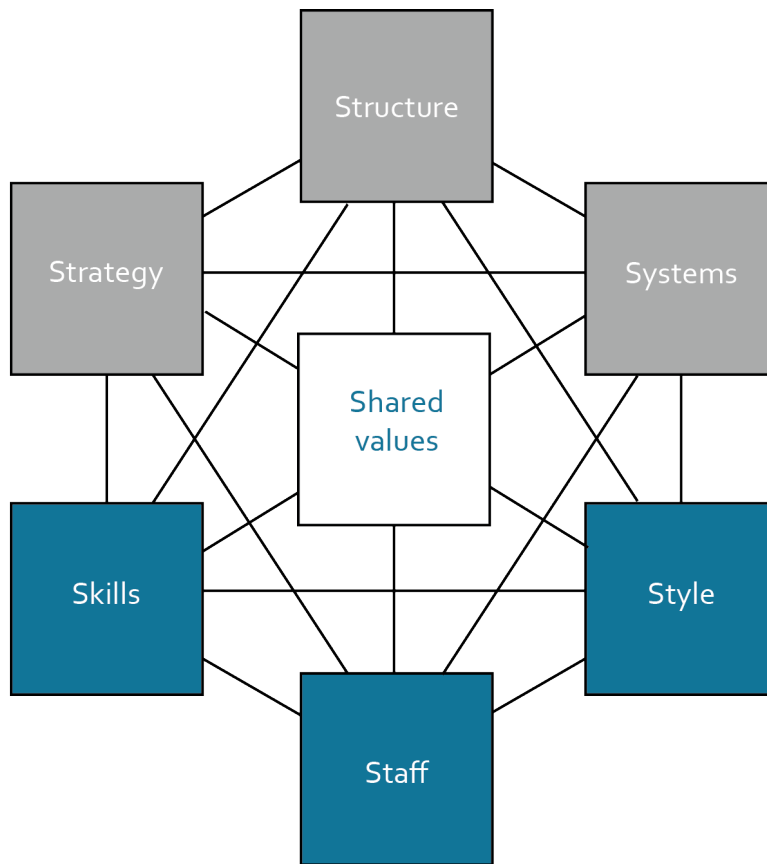
2.3 Data-analyse

Analyse van de verschillende scholingsmethoden

De verschillende scholingsmethoden zijn op een systematische wijze geanalyseerd. Ten behoeve van de transparantie, reproduceerbaarheid en controleerbaarheid van het onderzoek is hiervoor is een analyseschema opgesteld. In dit analyseschema zijn de belangrijkste punten weergegeven die een goede vergelijking van de verschillende scholingsmethoden mogelijk maakt.

Bij het ontwikkelen van dit analyseschema is gebruik gemaakt van het 7S-model van McKinsey (Peters & Waterman, 1982). Het systeem is ontworpen door voormalig McKinsey-medewerkers Tom Peters, Richard Pascale en Robert Waterman en oorspronkelijk bedoeld voor organisaties. Aan de hand van dit model kunnen organisaties inzicht krijgen in de interne organisatie en er achter komen hoe men nog efficiënter en effectiever kan werken. Aan de hand van het 7S-modelen wordt kan de samenhang van de volgende zeven elementen: *strategy*, *structure*, *systems*, *style*, *staff*, *skills* en *shared values* worden beschreven. De harde elementen *strategy*, *structure* en *systems* richten zich op zaken waarop een organisatie direct invloed uit kan oefenen. De overige elementen zijn de zogeheten zachte elementen zijn meer abstract in een organisatie aanwezig.

Figuur 3.1 – Het 7S-model van McKinsey (Peters et al., 1982)



Een korte uitleg van de verschillende elementen:

Harde elementen

- *Strategy*: doelstellingen van de organisatie aan de hand van missie en visie
- *Structure*: hoe de organisatie is opgebouwd en welke hiërarchische lagen er zijn
- *Systems*: alle formele en informele werkwijzen, procedures en communicatiestromen

Zachte elementen

- *Style*: leiderschap en managementstijlen
- *Shared values*: normen en waarden en andere vormen van ethiek binnen een organisatie, waarbij visie, bedrijfscultuur en identiteit centraal staan
- *Skills*: vaardigheden van de organisatie en de medewerkers
- *Staff*: medewerkers, hun competenties en hun taakomschrijvingen

Er is in dit onderzoek gebruik gemaakt van de indeling zoals die is beschreven in het 7S-model, omdat deze indeling rekening houdt met de organisatorische én de inhoudelijke kant van een organisatie. Deze twee kanten bleken ook relevant te zijn bij het analyseren van scholingsmethoden, omdat organisatie en inhoud invloed op elkaar uit kunnen oefenen.

Omdat dit model van origine een andere toepassing kent dan het vergelijken van scholingsmethoden was het model niet één op één over te nemen voor de analyse van de verschillende scholingsmethoden. Om het 7S-model geschikt te maken voor de analyse van de verschillende scholingsmethoden zijn de verschillende analyseonderdelen aangepast. Bij *strategy* werd nu gekeken naar het doel van de methode. Bij *shared values* werd de visie van de methode besproken. Hoewel dit een van de 'zachte' elementen is, is deze toch tussen de 'harde' elementen besproken. In het onderzoek bleek namelijk dat *strategy* en *shared values* veel met elkaar te maken hadden en het, voor het begrijpen van de rest van het model, noodzakelijk bleek om deze twee helder te hebben. Onder *structure* is veel informatie te vinden over de opzet van de scholingsmethode in het

algemeen. De meer specifieke zaken als werkwijzen zijn aan de orde gesteld bij *systems*. De trainerskenmerken werden besproken bij *style* en het inhoudelijke gedeelte van de methode werd uitgewerkt onder *skills*. Onder *skills* zijn niet alleen de vaardigheden, maar ook het kennisgedeelte besproken. Onder *staff* is er aandacht besteed aan de verschillen en overeenkomsten in deelnemers.

Naast de elementen uit het 7S-model zijn er twee analyseonderdelen toegevoegd in het kader van dit onderzoek: de onderdelen *algemeen* en *WMO*. Bij algemeen kon de algemene informatie over de scholingsmethoden genoteerd kan worden, zoals de titel, ondertitel en auteurs. Dit was voornamelijk belangrijk voor de documentatie en het onderscheiden van de verschillende methoden. Daar projecten met vrijwilligers en het ondersteunen van mensen die hulp kunnen gebruiken te maken kunnen hebben met financiering vanuit de WMO is er expliciet aandacht voor twee belangrijke doelen in de WMO: zelfredzaamheid en zelforganisatie.

Toegepast op het doel van dit onderzoek en het kunnen beantwoorden van de eerste deelvraag ziet het analyseschema er uit zoals op de volgende pagina (pagina 19). De data die deze analyse op heeft geleverd is te vinden in bijlage 2. De verschillende methoden zijn in deze bijlage genummerd en de methoden zullen in de rest van dit verslag ook met deze nummers aangeduid worden.

Om antwoord te kunnen geven op de eerste deelvraag is onderzocht welke overeenkomsten en verschillen er tussen de verschillende bestaande scholingsmethoden zijn en of de verschillende elementen geschikt en/of relevant zijn om opgenomen te worden in de methode voor de Bezoekdienst bij levensvragen. Er kon van overeenkomst worden gesproken wanneer bleek dat er in verschillende methoden gebruik werd gemaakt van onder andere overeenkomende aantallen (bijvoorbeeld bij het aantal deelnemers), werkwijzen (bijvoorbeeld aantal bijeenkomsten) of doelen (het scholen van vrijwilligers). Ook wanneer de overeenkomst groot maar niet volledig was, werd er gesproken van overeenkomst. Wanneer de beschrijving van de methode volgens de indeling sterk van elkaar verschilden werd er gesproken van verschil.

Naast het analyseren van de overeenkomsten en verschillen is gekeken naar de relevantie en geschiktheid van de verschillende elementen. Bij het bepalen van de geschiktheid van de verschillende elementen is gekeken of de elementen passen bij het doel van de bezoeken: de vrijwilligers toerusten voor hun taak in de bezoeken. Deze taak bestaat uit het bezoeken van ouderen die worstelen met levensvragen en het aangaan van gesprekken hierover. Voor de relevantie moet een element er toe bijdragen dit doel te bereiken. In het resultaatendeel van dit verslag zal per onderdeel worden besproken wat de redenatie achter bepaalde keuzes omtrent relevantie en geschiktheid is.

Analyse van de data uit de focusgroep

Tijdens het de bijeenkomst van de focusgroep werden beeld- en geluidsopnamen gemaakt. De tekst die hieruit voortkwam is getranscribeerd. Deze transcriptie is gecodeerd aan de hand van de onderdelen van het analyseschema. De conceptscholingsmethode die aan de focusgroep is voorgelegd bevatte namelijk ook de elementen die beschreven staan in het analyseschema. In dit opzicht is de conceptmethode niet anders dan de andere methoden die in dit analyseschema opgenomen worden. De data die voortkomen uit de focusgroepbijeenkomst is dan ook aan de hand van het analyseschema verwerkt en daarbij is er onderzocht wat de visie van de eerder genoemde professionals is op de *strategy, shared values, structure, systems, style, skills, staff* en WMO-onderdelen van de conceptmethode. In deze analyse is gelet op de variatie in meningen over de verschillende onderdelen, maar ook op de consensus die in een aantal gevallen bereikt kon worden. Op basis van deze analyse zijn aanbevelingen gedaan voor de meer definitieve versie van de scholingsmethode die gebruikt kan gaan worden in een eerste pilot.

Tabel 3.1 – Analyseschema scholingsmethoden

Algemeen ▪ Naam van de methode ▪ Ondertitel ▪ Auteurs ▪ Organisatie ▪ Op basis van	Strategy ▪ Doel van de methode
Skills ▪ Thema's ▪ Levensvragen/levenskunst ▪ Aanwezigheid bronnen van zingeving* ▪ Gespreksvaardigheden** ▪ Communicatie ** ▪ Effect van de interventie ▪ Na de interventie/cursus (nazorg)	Structure ▪ Soort methode ▪ Frequentie van contactmomenten ▪ Doelgroep van de doelgroep ▪ Groep of individueel ▪ Voorbereiding, ondersteuning of bijscholing ▪ Bijzondere behoeften
Systems ▪ Werkwijzen (opdrachten etc.) ▪ Huiswerk/voorbereiding	Style ▪ Trainerskenmerken
Shared values ▪ Visie ▪ Normen en waarden	Staff ▪ Deelnemerskenmerken
WMO ▪ Gericht op zelfredzaamheid ▪ Gericht op zelforganisatie	

* Het gaat hier om de bronnen van zingeving zoals genoemd in tabel 1.1 op bladzijde 5.

** Met de begrippen 'gespreksvaardigheden' en 'communicatie' wordt bedoeld op respectievelijk het inhoudsaspect en het betrekkingaspect van communicatie in het algemeen. Bij gespreksvaardigheden worden vaardigheden aangeleerd om een gesprek te kunnen voeren. Bij communicatie gaat het meer om de verhouding van de vrijwilliger tot zijn gesprekspartner, bijvoorbeeld in het aangeven van grenzen.

3. Resultaten

3.1 Deelvraag 1

De eerste deelvraag luidt:

Welke aspecten van bestaande scholingsmethoden voor vrijwilligers, gespreksgroepen of andere bezoeken komen overeen of verschillen en welke daarvan zijn geschikt en relevant voor de scholing van oudere vrijwilligers die met kwetsbare ouderen in gesprek gaan over levensvragen?

Om tot een scholingsmethode te komen die gebruikt kan worden bij het scholen van vrijwilligers die gaan participeren in de Bezoekdienst bij levensvragen is het zaak te onderzoeken welke materialen er reeds beschikbaar zijn en wat dit bestaande materiaal kan betekenen voor de te ontwikkelen methode. De eerste deelvraag geeft hier een antwoord op. Nadat dit antwoord is gegeven zal er kort worden toegelicht hoe de gevonden antwoorden hebben geleid tot een conceptmethode (de tweede onderzoeksstap) die is voorgelegd aan een focusgroep (de derde onderzoeksstap).

De het bestaande materiaal bestaat uit een aantal (scholings)methoden. Deze methoden zijn in 2 kort beschreven. De details van de methoden zijn terug te vinden in het analyseschema van bijlage 2. In deze paragraaf zal de nummering van de methoden overeenkomen met de nummering van de methoden in de bijlage.

Om tot de beantwoording van de eerste deelvraag te komen is er aan de hand van het voor dit onderzoek samengestelde analyseschema per analyseonderdeel onderzocht waar de bestaande methoden overeenkomsten of juist verschillen vertoonden. In onderstaande tabel is een kort overzicht weergegeven van bij welk analyseonderdeel de overeenkomsten en verschillen zich hoofdzakelijk bevinden.

Tabel 4.1 – Overeenkomst op de analyseonderdelen

Analyseonderdeel	Beschrijving	Overeenkomsten
Algemeen		–
Strategy	Doel van de methode	✓
Shared Values	Visie	✓
	Normen en waarden	x
Structure	Soort methode	✓
	Frequentie van contactmomenten	x
	Doelgroep van de doelgroep	✓
	Samenstelling	✓/ x
	Voorbereiding, ondersteuning of bijscholing	✓
	Bijzondere benodigdheden	x
Systems	Werkwijzen	✓
	Huiswerk/voorbereiding	x
Style	Trainerskenmerken	x
Skills	Thema's	✓/ x
	Levensvragen/levenskunst (ja/nee)	✓
	Levensvragen/levenskunst (hoe?)	✓/ x
	Aanwezigheid domeinen van zingeving	✓/ x
	Gespreksvaardigheden (ja/nee)	✓/ x
	Gespreksvaardigheden (hoe?)	✓/ x
	Communicatie (ja/nee)	✓/ x
	Communicatie (hoe?)	✓/ x
	Effect van de interventie	✓/ x
	Na de interventie/cursus	x
Staff	Deelnemerskenmerken	x
WMO	Zelfredzaamheid (ja/nee)	x

	Zelfredzaamheid (hoe?)	x
	Zelforganisatie (ja/nee)	x
	Zelfredzaamheid (hoe?)	x

Of bepaalde overeenkomsten en verschillen tussen deze methoden bepalend zijn bij het vormgeven van een nieuwe scholingsmethode hangt echter af van de relevantie en geschiktheid van de verschillende onderdelen van de bestaande methoden.

Het belangrijkste criterium om iets geschikt te achten voor de methode is of de elementen bij kunnen dragen aan doel van de methode, namelijk het toerusten van vrijwilligers voor hun rol in de Bezoekdienst bij levensvragen. Deze rol wordt mede bepaald door de visie op de rol van de vrijwilligers. De relevantie hangt af van de inschatting van wat vrijwilligers nodig hebben om deze rol goed uit te voeren. Deze inschatting leidt er toe dat er per onderdeel er verschillende redenen om een onderdeel geschikt of relevant te achten. Per onderdeel zullen deze redenen apart worden benoemd.

Wanneer wordt gekeken wat de informatie uit deze analyse kan betekenen voor het ontwikkelen van een scholingsmethode, vormen geschiktheid en relevantie echter niet het enige criterium voor kunnen toepassen van deze onderdelen in de conceptmethode. Vanuit GGNet zijn er namelijk ook een aantal randvoorwaarden voor het project (zie bijlage 1). Wanneer er sprake is van een keuze die gemaakt is vanwege de randvoorwaarden vanuit GGNet is dit vermeld.

In dit gedeelte van het verslag wordt beschreven waar de overeenkomsten en verschillen tussen de verschillende bestaande scholingsmethoden zichtbaar werden en wordt de afweging van de geschiktheid en relevantie beschreven. Dit laatste zal alleen gebeuren bij onderdelen waar deze afweging ook daadwerkelijk gemaakt moet worden. De geschiktheid en relevantie van *Doelgroep van de doelgroep* en *Deelnemerskenmerken* worden bijvoorbeeld niet besproken, omdat deze vanuit GGNet reeds bepaald zijn en vast staat.

3.1.1 Algemeen

Het analyseonderdeel 'algemeen' bevat voornamelijk informatie waardoor de verschillende vergeleken methoden te identificeren zijn. Vier (1, 2, 3 en 5) van de zeven methoden zijn gebaseerd op een boek of maken deel uit van een breder programma. Drie (4, 6 en 7) methoden staan op zichzelf.

3.1.2 Strategy

Doel van de methode

Onder analyseonderdeel *strategy* is per methode gekeken naar het doel van de verschillende methoden. Het doel dat het meest naar voren komt is toerusting om anderen bij te kunnen staan/te kunnen ondersteunen. Het herkennen van en leren omgaan met zinvragen van ouderen zijn hierbij erg belangrijk. Dit herkennen van en omgaan met zinvragen kan alleen met genoeg kennis van en vaardigheden om met zinvragen om te gaan. Daarom krijgt het verbreden van kennis en ontwikkelen van vaardigheden ook een centrale plaats in de verschillende methoden.

Dit meest voorkomende doel sluit goed aan bij het idee van de Bezoekdienst bij levensvragen en is geschikt om ook mee te nemen bij het formuleren van een specifiek doel voor de scholingsmethode voor de bezoekdienst. Het is ook relevant om een doel als dit te hebben, omdat dit doel richtinggevend is voor de rest van de scholingsmethode, die er op moet worden ingericht om dit doel te kunnen bereiken.

3.1.3 Shared values

Visie

Centraal in bijna alle methoden staat het 'er zijn' voor de oudere die het moeilijk heeft. Dit is belangrijker boven het oplossen van problemen, omdat anderen dit vaak toch niet kunnen betekenen voor degene met wie ze in gesprek zijn over levensvragen. Het bieden van een luisterend oor en er te zijn voor diegene is het minste, maar tegelijk misschien ook wel het meeste wat je voor iemand kunt doen op het gebied van zingeving.

Dit is een visie die aansluit bij het idee van de Bezoekdienst bij levensvragen, dat als doel heeft om er letterlijk voor een ander te zijn en te praten over levensvragen. Het hebben van een visie in het algemeen en deze visie specifiek voor de bezoekdienst, is relevant omdat dit richtinggevend is als het gaat om de inhoud van de cursus en het behalen van het doel ervan. De cursus (het doel) is op zijn beurt weer richtinggevend voor de vrijwilligers om volgens de gestelde visie te handelen.

Normen en waarden in het contact met ouderen of in de contactmomenten met vrijwilligers

In contact met ouderen komen normen en waarden voort uit de visie en krijgen vorm in een respectvolle houding, luisteren naar je gesprekspartner, iemand de ruimte geven om zich uit te spreken en de tijd te nemen voor een gesprek. Als het gaat om de contactmomenten met vrijwilligers is het van belang dat alles er op gericht is om dat 'er zijn' voor de ander te leren.

Aangezien de visie van de verschillende methoden past bij de Bezoekdienst bij levensvragen, passen ook de normen en waarden die worden genoemd hierbij. Deze normen en waarden vormen een relevante basishouding in het contact met ouderen in de Bezoekdienst omdat ze bijdragen aan goed contact en het 'er zijn' voor de ouderen.

3.1.4 Structure

Soort methode

Er zijn drie soorten methoden te vergelijken: methoden voor vrijwilligers, methoden voor professionals uit de ouderenzorg en methoden voor ouderen én vrijwilligers samen. Drie van de methoden (1, 2 en 7) zijn bedoeld om vrijwilligers te scholen en hebben daarom de vorm van een cursus. Drie andere methoden (4, 5 en 6) zijn bedoeld voor professionals uit de ouderenzorg die op basis van hun ervaringen in het werk te praten over wat ze daarin lastig vinden als het gaat om zingeving. Dit doen ze aan de hand van een werkboek. Slechts één van de methoden (3) is een werkboek waarmee zowel vrijwilligers als ouderen met levensvragen aan de slag kunnen gaan en waarbij ze tegelijkertijd kennis vergaren over levensvragen en gespreksvaardigheden.

Alle methoden zijn er op gericht de gebruikers kennis en vaardigheden bij te brengen. Omdat vrijwilligers die gaan participeren in de bezoeken niet primair geschoold zijn voor de rol die zij gaan vervullen, lijkt het relevant om hen kennis en vaardigheden bij te brengen. De cursusvorm biedt de mogelijkheid voor het overdragen van kennis en het aanleren van vaardigheden, door aanwezigheid van andere vrijwilligers en een professional als begeleider. Voor opgeleid zorgpersoneel volstaat een werkboek, maar voor vrijwilligers niet. Om deze redenen lijkt een cursus een geschikte vorm voor de scholing voor vrijwilligers van de bezoeken.

Frequentie van contactmomenten

Het gebruik maken van contactmomenten lijkt een geschikte manier om deelnemers toe te rusten omdat in deze tijd ervaringen kunnen worden uitgewisseld, informatie kan worden overgedragen en er geoefend kan worden met andere deelnemers. Dat het toerusten relevant is bevonden, maakt dat ook het middel om het doel van de cursus te behalen relevant is, namelijk de contactmomenten.

De frequentie van contactmomenten verschilt sterk per methode. In geen van de methoden wordt een onderbouwing gegeven van het aantal contactmomenten. De ene methode (1) neemt zonder toelichting genoegen met twee bijeenkomsten van tweeënhalf uur, terwijl de andere methode (6) tien lesbrieven heeft waar per lesbrief een uur nodig is. Het is hierbij niet per se zo dat de methoden voor mensen die al in de zorg werken korter zijn omdat de mensen al meer voorkennis hebben. Het is juist zo dat er bij deze mensen meer aandacht is voor zingeving en er meer contactmomenten zijn. Opvallend is dat de duur van de contactmomenten wel korter is. Dit kan wellicht verklaard worden doordat ze al in een bepaalde structuur zitten van werkoverleggen, waarin dit gemakkelijk mee te nemen is. Bij twee van de zeven methoden (3 en 5) worden de bijeenkomsten bepaald aan de hand van de behoefte die de deelnemers aan een cursus hebben.

Vanuit de subsidieaanvraag (die beschrijft hoe de interventie eruit ziet en waarom) van GGNet wordt betoogd dat het aantal contactmomenten niet te omvangrijk moet zijn, omdat een veelheid aan verplichtingen vrijwilligers kan afschrikken. Er moet dus een balans komen tussen het minimale aantal contactmomenten waarin het meeste bereikt kan worden aan kennisverbreding en het aanleren van vaardigheden. Gezien de frequentie van contactmomenten van andere methoden voor vrijwilligers, lijkt het goed om tussen de vier en de zes contactmomenten van tweeënhalf uur te zitten.

Doelgroep van de doelgroep

De deelnemers aan de verschillende methoden worden geschoold om te kunnen werken met een bepaalde doelgroep. In alle gevallen bestaat deze doelgroep uit ouderen (55+). In een aantal gevallen (1, 4 en 7) komt hier nog een toevoeging bij, te weten: kwetsbare ouderen met levensvragen, ouderen die zorg ontvangen, weduwen en weduwnaars die recentelijk hun partner hebben verloren.

Samenstelling

Alle methoden dienen als basis om als groep deelnemers onder begeleiding te werken aan het doel van de cursus. De twee werkboeken (3 en 4) die deel uit maken van de vergelijking kunnen ook individueel worden

behandeld, waarna er ruimte is voor bespreking. In een aantal gevallen (1, 2 en 6) wordt de wenselijke groepsgrootte omschreven en deze getallen komen niet overeen. Het genoemde minimum aantal deelnemers van een groep is acht deelnemers en het maximum aantal is vijftien. Bij de cursus 'Omgaan met zinvragen' wordt genoemd dat er bij het samenstellen van groep gelet moet worden op het feit dat vrijwilligers een gemêleerde groep vormen qua opleiding, achtergrond etc. Hier moet volgens de toelichting in verschillende methoden ook op gelet worden bij de groepsgrootte.

Uit de methoden blijkt dat bij elkaar komen in groepen maakt oefenen met vaardigheden en probleemsituaties mogelijk en zo het doel van de verschillende methoden ondersteunt. Om deze reden is het voor de scholing van vrijwilligers in de Bezoekdienst bij Levensvragen ook relevant om in groepen bij elkaar te komen.

Gezien de ervaring vanuit GGNet en de aanwijzingen uit de vergelijking van de bestaande methoden lijkt het goed om voor de Bezoekdienst bij levensvragen het advies van vier tot tien deelnemers te geven. In het geval van weinig animo kan er worden gestart met vier deelnemers, zodat er dan twee koppels zijn waarmee kan worden geoefend. Het aantal deelnemers is ook afhankelijk van de samenstelling van een groep, die gemêleerd kan zijn. Een cursusleider kan, afhankelijk van de samenstelling, besluiten het aantal naar boven of beneden bij te stellen wanneer blijkt dat de samenstelling meer of minder deelnemers toelaat.

Vorbereiding, ondersteuning of bijscholing

Zes van de zeven methoden (de methoden 1-6) zijn bedoeld ter ondersteuning en/of bijscholing. Ze zijn geschikt voor mensen die al werken met ouderen en ervaring hebben met de vragen rondom zingeving die daar bij komen kijken. Vanuit de uitdagingen die deze mensen dagelijks tegen komen in hun vrijwilligerswerk of in de verzorging/verpleging, worden de verschillende vaardigheden en thema's behandeld. De Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars is het enige initiatief waarbij expliciet genoemd staat dat de cursus 'Helpen bij rouwverwerking' moet worden gevolgd voor dat vrijwilligers op bezoek gaan bij de weduwe of weduwnaar waar ze aan gekoppeld zijn.

Hoewel de meeste van de bestaande methoden gericht zijn op levensvragen, lijkt de aanpak van de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars toch het beste te passen bij het idee van de Bezoekdienst bij levensvragen. Het voorbereidende karakter van de methode die wordt gebruikt bij de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars past bij de Bezoekdienst bij levensvragen aangezien de cursus voor de bezoeken dienst een cursus wordt die de vrijwilligers voorbereid op de gesprekken die ze gaan voeren in het kader van de bezoeken dienst.

Deze voorbereiding is relevant, omdat, zoals in de aanleiding naar dit onderzoek ook al is beschreven, vragen die samenhangen met zingeving samen kunnen gaan met veel emoties. Het is goed om vrijwilligers hier enigszins op voor te bereiden om zo tot steun te kunnen zijn voor de ander.

Bijzondere behoeften

Er worden weinig bijzondere behoeften genoemd. In de meeste gevallen volstaat het cursusboek voor de deelnemers. De 'Lesbrief Omgaan met levensvragen' en 'Omgaan met zinvragen' zijn methoden die gebaseerd zijn op het boek 'Een dag die de moeite waard is'. Dit boek wordt dan ook benoemd bij de behoeften. Voor de rest wordt er nog een keer een DVD genoemd en een reader met achtergrond literatuur.

3.1.5 Systems

Werkwijzen

Leeswerk, opdrachten en gesprekken zijn onderdelen die vrijwel in alle methoden een centrale plaats hebben als het gaat om verschillende werkwijzen. Dit is niet verwonderlijk aangezien deze werkwijzen de kennisoverdracht, het aanleren van vaardigheden en het delen van ervaringen ondersteunen. Om deze reden lijkt gebruikmaken van leeswerk, opdrachten en gespreksvormen (rollenspellen etc.) ook geschikt en relevant als middel om het doel (toerusting) te bereiken in de methode voor de Bezoekdienst bij levensvragen. De inhoud van de opdrachten, gesprekken en het leeswerk verschilt wel per methode (zie hiervoor § 3.1.7).

Huiswerk/voorbereiding

Vier van de zeven methoden (1, 2, 6 en 7) hebben huiswerk, dat bestaat uit leeswerk en af en toe het maken van aanvullende opdrachten. Het gaat hierbij om een geringe hoeveelheid huiswerk. In drie van de zeven methoden (3, 4 en 5) is er geen huiswerk.

De methoden die huiswerk bevatten zijn methoden die bedoeld zijn voor het scholen van vrijwilligers. Het lijkt dus goed in een scholing voor vrijwilligers te passen dat er huiswerk wordt gemaakt. Het gaat hierbij om een geringe hoeveelheid huiswerk die vooral bestaat uit leeswerk dat bedoeld is om de kennis te verbreden en om in de cursusbijeenkomsten over door te praten. Het is opvallend dat vrijwel alleen de methoden voor vrijwilligers huiswerk kennen, en het lijkt een efficiënte manier om zo min mogelijk contactmomenten te hebben en de tijd die er voor de contactmomenten staat zo efficiënt mogelijk in te delen. In de cursusbijeenkomsten kan zo de nadruk komen te leren op het oefenen en in het huiswerk op de verbreding van kennis. Het 'maken' van huiswerk is in dit opzicht relevant voor de vrijwilligers

3.1.6 Style

Trainerskenmerken

De trainerskenmerken verschillen per methode, maar affiniteit met de doelgroep blijkt wel een vereiste te zijn voor het trainerschap, die door de meeste methoden (met uitzondering van 4) expliciet wordt genoemd. De invulling van dit brede begrip loopt, afhankelijk van de methode, uiteen van initiatiefnemer tot professional met deskundigheid op het gebied van levensbeschouwing en zingeving. Opvallend is dat het merendeel van de methoden die bedoeld zijn voor mensen die al in de zorg werken (helpenden en verzorgenden) (3, 5 en 6) bij voorkeur gegeven worden door professionals. Het trainen van vrijwilligers kan volgens de omschrijvingen van de methoden vaak ook gedaan worden door vrijwillige coördinatoren of iemand met ervaring in het begeleiden van groepen (niet per se professioneel). Het lijkt erop dat in de professionele zorg meer wordt gefocust op de kwaliteit en bij het vrijwilligerswerk meer op de bereidheid. Dit is ook een weerspiegeling van het werk zelf, professioneel of vrijwillig en van de doelen van het werk zelf: mensen helpen of er gewoon 'zijn' voor de mensen.

Dat de scholing voor vrijwilligers door coördinatoren gegeven kan worden is iets wat goed past binnen het idee van de Bezoekdienst bij levensvragen. Op een gegeven moment hebben deze coördinatoren namelijk ook affiniteit met de doelgroep, door hun ervaring met het bezoek van ouderen en het begeleiden van andere vrijwilligers. Vanuit de WMO, waarin zelfredzaamheid en zelforganisatie centraal staan, is de aanpak voor vrijwilligers erg geschikt. Om toch een bepaald basisoniveau aan kennis te hebben aan de start is het aan te raden om de scholing in de eerste instantie te laten doen door een professional met ervaring op het gebied van vrijwilligers, zingeving, levensvragen en begeleiding. Dit kan gedaan worden tot het moment dat een coördinator zo ver is dat hij of zij een scholing zou willen en kunnen geven.

Voor het behalen van het doel van de methode blijkt het, gezien de analyse van de bestaande methoden, niet per se relevant dat de cursus voor vrijwilligers gegeven wordt door een coördinator, die in feite ook een vrijwilliger is. De cursus kan even goed gegeven worden door een professional.

3.1.7 Skills

Thema's

De methoden bestaan allemaal uit het aanleren van vaardigheden en het verbreden van kennis, om, zoals eerder beschreven, het doel van de methoden te behalen. De vaardigheden komen veelal overeen omdat in elke methode aandacht wordt besteed aan luistervaardigheden en gespreksvaardigheden. De ene methode besteedt echter wel meer aandacht aan de vaardigheden dan de andere methode. De methoden voor vrijwilligers zijn daar voorbeelden van.

Wat het kennisgedeelte betreft bestaat er een groot verschil tussen de methoden. De methode 'Helpen bij rouwverwerking' onderscheidt zich het meest van de rest van de methoden doordat de vrijwilligers in deze cursus voor een ander doel getraind worden dan bij de andere methoden, namelijk omgaan met rouwenden in plaats van levensvragen en zingeving.

Tussen de andere methoden, die wel allemaal aandacht hebben voor zingeving zitten ook grote verschillen. 'Met ouderen in gesprek over levensvragen' besteedt uitgebreid aandacht aan tien hele verschillende thema's die samenhangen met ouder worden en zingeving, terwijl de cursus 'Omgaan met zin vragen' veel beknopter is en minder informatie geeft over levensvragen en zingeving.

De hoeveelheid informatie die kan worden gegeven en de mate van aandacht voor vaardigheden hangt logischerwijs ook af van hoeveel tijd een cursus beslaat. Evenals bij de trainerskenmerken lijkt het er hier ook

op dat de methoden die bedoeld zijn voor mensen die al in de zorg werken de thema's die komen kijken bij zingeving anders benaderen dan methoden die bedoeld zijn voor vrijwilligers. In dit geval wordt er dieper op zingeving ingegaan op de stof in de methode voor de eerste groep.

Dat door middel van de onderdelen vaardigheden en kennis het doel van de methode (toerusting) goed te behalen is, vormt een aanwijzing voor de geschiktheid van deze onderdelen voor de methode voor de Bezoekdienst bij levensvragen. Omdat het idee van de Bezoekdienst is dat vrijwilligers met andere ouderen in gesprek gaan, is het belangrijk dat zij gespreksvaardigheden (zoals luisteren en het voeren van gesprekken) beheersen. Of het relevant is om meer of minder aandacht aan gespreksvaardigheden te besteden kan te maken hebben met de achtergrond van de deelnemers. Bij veel ervaring met gespreksvoering (over welke onderwerpen dan ook) kan er bijvoorbeeld minder aandacht aan gespreksvoering worden besteed.

Het toevoegen van (achtergrond)informatie over levensvragen is relevant omdat niet iedere vrijwilliger precies weet wat levensvragen zijn, hoe ze ontstaan, wat ze te weeg brengen en hoe ze daar mee om moeten gaan.

Het is aan te raden om in ieder geval de twee hoofdonderdelen vaardigheden en kennis te hanteren, en binnen deze onderdelen te kijken wat van het grote geschikte aanbod passend is in de scholingsmethode voor de Bezoekdienst bij levensvragen. Welke onderwerpen (van zingeving en van vaardigheden) er wel en niet besproken worden hangt daarnaast af van de samenstelling van de deelnemersgroep, maar ook van de beschikbare tijd in de contactmomenten

Levensvragen/levenskunst

In de verschillende bestaande methoden wordt er op verschillende manieren aandacht besteed aan verschillende onderwerpen rond levensvragen en levenskunst. Het komt er op neer dat in elke bestaande methode (met uitzondering van de methode voor de Bezoekdienst bij weduwen en weduwnaars) een stuk kennis over levensvragen en levenskunst verwerkt zit, maar dat deze levensvragen en levenskunst ook onderwerp van gesprek zijn in de oefeningen over gespreks- en luistervaardigheden en het bespreken van verschillende casussen. Deze aandacht voor levensvragen en levenskunst past bij het idee van de Bezoekdienst bij levensvragen, en het integreren van deze thema's in kennis en vaardigheden lijkt een geschikte manier om het doel van de methode op een efficiënte manier te bereiken.

Hoe levensvragen in de overige methoden wordt behandeld verschilt sterk. Enkele overeenkomsten zijn dat de overgebleven methoden informatie geven over levensvragen en verschillende levensthema's, zoals lijden, dood, schuld, eenzaamheid etc. De ene methode is hier uitvoeriger in dan de andere.

De methode 'Plezierig oud worden met levenservaring als krachtbron' biedt de meest uitgebreide achtergrondinformatie bij het thema levensvragen. Er wordt in deze methode ook ingegaan op identiteit, doelen in het leven, leven in het hier en nu en levensthema's in de levenslijn.

Een andere overeenkomst is dat in alle methoden aandacht wordt besteed aan casuïstiek. De deelnemers mogen zelf casussen inbrengen of er wordt een bestaande casus behandeld. Door deze manier van werken leert de deelnemer veel over hoe hij of zij om kan gaan met verschillende levensvragen en situaties. Dit is ook relevant voor de vrijwilliger die gaat participeren in de Bezoekdienst, en daarom is het goed om casuïstiek in de methode op te nemen.

De 'Lesbrief omgaan met levensvragen' en de methode 'Omgaan met zinvragen' onderscheiden zich van de rest door ook aandacht voor levensvragen van de vrijwilliger. Daar wordt in de meeste andere methoden geen aandacht aan besteed. Daar levensvragen vaak gebaseerd zijn op diep gewortelde waarden, is relevant dat de vrijwilliger ook aan de slag gaat met het in kaart brengen van zijn eigen waarden, om meer te begrijpen over de oorsprong van levensvragen. Nadenken over eigen waarden en de betekenis daarvan kan er ook voor zorgen dat de vrijwilliger zich in kan leven in degene met wie hij straks gesprekken gaat voeren doordat hij zelf ervaren heeft wat het is om over moeilijke onderwerpen te praten. Dit kan mogelijk van positieve invloed zijn op het vermogen om er echt te zijn voor de ander.

Aanwezigheid domeinen van zingeving

Opvallend is dat de domeinen van zingeving in geen van de methoden expliciet genoemd worden. Er wordt wel gesproken over identiteit, lichamelijke behoeften, ziek zijn, dood, eindigheid, etc., maar in de meeste methoden worden deze domeinen indirect genoemd en allen geschaard onder het kopje 'levensvragen', zonder een onderscheid te maken. De meeste domeinen van zingeving komen wel aan de orde.

Wanneer wordt gekeken naar welke domeinen op latere leeftijd meer of minder belangrijk worden is te zien dat fysieke integriteit en leven in het algemeen, die in de literatuur worden beschreven als belangrijk (zie hoofdstuk 1), ook in de meeste methoden (o.a. 3, 4, 6 en 7) wel naar voren komt op een expliciete manier. Activiteiten en sociale verbondenheid waren op elke leeftijd even belangrijk, maar van deze twee wordt alleen sociale verbondenheid vaak genoemd. Aan activiteiten wordt weinig aandacht geschonken.

Individualiteit en materiële behoeftes werden beschreven als het minst belangrijk op hogere leeftijd. Dit is terug te zien aan het feit dat het in de methoden vrijwel niet gaat over materiële behoeften en als het op individualiteit aan komt wordt hier vaak indirect naar verwezen.

Doordat in de meeste methode geen aandacht wordt besteed aan de specifieke domeinen van zingeving, lijkt het alsof het weinig toe zou voegen om dit wel te doen, omdat dit niet per se bijdraagt aan het behalen van het doel van de cursus of en niet per se aansluit bij de visie. Levensvragen zijn daarnaast ook nog eens heel persoonlijk en zijn daardoor niet altijd precies in te passen in een van de zes domeinen van zingeving. Om deze redenen is het expliciet noemen van de domeinen van zingeving niet relevant. De domeinen kunnen uiteraard wel aan de orde komen in de gesprekken die worden gevoerd en de situaties die worden behandeld.

Gespreksvaardigheden

Zoals eerder beschreven besteedt elke methode (in meer of mindere mate) aandacht aan gespreksvaardigheden. Opvallend is dat een methode die veel aandacht aan informatie over zingeving besteedt, zoals 'Plezierig oud worden met levenservaring als krachtbron' minder aandacht heeft voor gespreksvaardigheden. Een methode die de kennis juist heel beperkt aan bod laat komen, zoals 'Lesbrief Omgaan met levensvragen', besteedt in verhouding juist heel veel tijd aan gespreksvaardigheden.

Omdat luistervaardigheden en gespreksvaardigheden in vrijwel alle methoden voor vrijwilligers aan de orde komen, lijkt het relevant om deze basis te bieden aan vrijwilligers die soms blanco in een project als de Bezoekdienst bij levensvragen stappen. Wanneer het gaat om gespreksvaardigheden zijn het vooral onderstaande onderwerpen die aandacht krijgen:

- Kenmerken van een goed gesprek
- Luisteren
- Reageren op levensvragen
- Contact maken
- Een gesprek afronden

Kijkend naar de Bezoekdienst bij weduwen en weduwnaars lijkt het relevant om in ieder geval aandacht te besteden aan luisteren, reageren op levensvragen, contact maken en het afronden van een gesprek. Op basis van de bestaande methoden lijkt het goed om met de en er mee te oefenen in bijvoorbeeld rollenspellen.

Communicatie

Naast inhoud en vaardigheden, is er in het contact met anderen nog een ander aspect dat heel belangrijk kan zijn als het gaat om contact maken, namelijk het relationele aspect van het contact hebben en 'er zijn' voor de ander. Dit relationele aspect zegt iets over de verhouding van de vrijwilliger tot zijn gesprekspartner en andersom. Met communicatie wordt de verhouding van de vrijwilliger tot zijn gesprekspartner bedoeld. Het kan bij communicatie bijvoorbeeld gaan om het stellen van grenzen. In vijf van de zeven methoden (1, 2, 4, 6 en 7) wordt er aandacht aan communicatie besteed en in de meeste gevallen gaat het om grenzen in het contact en vraagstukken als: iemand wil dat ik vaker kom, wat doe ik daarmee? Iemand blijft maar doorpraten terwijl ik aangegeven heb dat ik weg wil gaan, wat nu? In de methode 'Met ouderen in gesprek over levensvragen' wordt daarnaast nog expliciet aandacht besteed aan het praten over lastige onderwerpen zoals seksualiteit, en daar toch een zekere afstand in kunnen bewaren.

Het stellen, benoemen en aangeven van grenzen in het 'er zijn' voor de ander lijkt een belangrijk onderwerp om te bespreken in de methoden. Wanneer vrijwilligers hier bijvoorbeeld moeite mee hebben, gaan ze over hun grenzen heen, wat hen tegenzin kan geven in het vrijwilligerswerk. Deze tegenzin is voor niemand wenselijk en daarom is het relevant om het thema grenzen stellen op te nemen in de scholing voor de vrijwilligers. Dit onderdeel heeft zijdelings ook te maken met gespreksvaardigheden, en daarom is het ook geschikt om toe te voegen aan het repertoire van gespreksvaardigheden, kennis en oefeningen.

Effect van de interventie

Hoewel in elke interventie wordt beschreven hoe belangrijk het is dat de interventie bestaat, wordt in vijf van de zeven interventies wordt er geen informatie gegeven over de effectiviteit van de interventie waarvan de methode deel uit maakt. De interventies zijn ook niet in alle gevallen uitgebreid onderzocht.

De makers van de 'Begeleide intervisie Levensvragen en ouderen' zijn wel van mening dat de intervisie het zorgpersoneel dat deelneemt aan de intervisie verder op weg kan helpen om goed om te gaan met levensvragen omdat de deelnemer zich meer bewust is van zijn eigen manier van omgaan met levensvragen en hoe dat inwerkt op de manier waarop ze met die van ouderen omgaan. Het wordt niet duidelijk op basis waarvan dit geconcludeerd wordt.

Naar de effectiviteit Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars is wel onderzoek gedaan en dit is dan ook de enige onderzochte methode in deze vergelijking. Uit een pragmatisch gerandomiseerde trial komen directe aanwijzingen naar voren dat het huisbezoek effectief is voor een speciale groep kwetsbare weduwen en weduwnaars. Positieve invloed op de sociaal eenzame, laag opgeleide en lichamelijk zieke weduwen en weduwnaars. Werkzame elementen zijn de individuele benadering, het lotgenotencontact, het bespreken en delen van ervaringen en emoties, de objectiviteit van de vrijwilliger (als onbekende partij) en het informele, vriendschappelijke karakter.

Na de interventie/cursus

De scholingsmethoden voor vrijwilligers zijn (1, 2, 3 en 7), met uitzondering van één methode (2), ingebed in een heel plan van vrijwilligersbijeenkomsten, feedbackmomenten met een coördinator en ondersteuning. In tegenstelling tot het zorgpersoneel, dat dagelijks te maken heeft met feedback en het kunnen uitwisselen van ervaringen, is het voor vrijwilligers relevant om dit centraal te organiseren. Het organiseren van vrijwilligersbijeenkomsten geeft vrijwilligers de kans om ervaringen uit te wisselen en plenair op thema's in te gaan die nog nadere toelichting behoeven, eventueel onder begeleiding van een professional op het gebied van levensvragen, gesprekstechnieken etc.

Het organiseren van vrijwilligersbijeenkomsten lijkt een geschikte manier om vrijwilligers te ondersteunen en begeleiden en vanuit de subsidieaanvraag van GGNet is het ook de bedoeling dat er na de scholing een reeks vrijwilligersbijeenkomsten en intervisiemomenten komen.

Een andere manier van aandacht besteden aan de periode na de interventie is het geven van tips die vrijwilligers kunnen helpen. Dit gebeurt bijvoorbeeld in 'Plezierig oud worden met levenservaring als krachtbron'. In deze methode krijgen mensen tips die hen kunnen helpen na de interventie, zoals informatie over waar ze terecht kunnen, en tips over het maken van een dagboek. Het lijkt goed om hier ook ruimte voor te maken in de methode voor de Bezoekdienst bij levensvragen, om de vrijwilligers voor te bereiden op wat er komen gaat.

3.1.8 Staff

Deelnemerskenmerken

Er is een grof onderscheid te maken tussen de twee soorten deelnemers bij de verschillende methoden, namelijk vrijwilligers die met ouderen werken en zorgverleners in de ouderenzorg. De meeste deelnemers zijn zelf ook ouderen. De enige deelnemersgroep vrijwilligers die zich onderscheidt met specifieke voorkennis is de groep voor de bezoekdienst. De vrijwilligers die participeren in deze bezoekdienst dienen zelf ook weduwe of weduwnaar te zijn.

3.1.9 WMO

Zelfredzaamheid

De bestaande interventies geven geen expliciete aandacht aan (het bevorderen van) de zelfredzaamheid van degene die aangeeft het wel eens over levensvragen te willen hebben. Dit is iets waar de vrijwilliger of het zorgpersoneel de aandacht niet per se op hoeft te richten. Zelfredzaamheid wordt puur gezien als een positief gevolg van een verhoogd welbevinden nadat er aandacht is besteed aan zingeving en als iets wat uit degene die hulpbehoevend was zelf komt.

Wanneer niet van de vrijwilligers wordt gevraagd om actief bij te dragen aan de zelfredzaamheid van de bezoeker is het niet relevant om aandacht aan het bevorderen van zelfredzaamheid van de bezoeker te besteden. In de subsidieaanvraag van GGNet wordt echter wel beschreven dat de interventie zich richt op zelfredzaamheid van de bezoeker en een verhoogd welbevinden van de oudere met levensvragen. De vrijwilliger zou hier volgens GGNet aan kunnen bijdragen. In het kader hiervan is het relevant om zelfredzaamheid als onderdeel van de cursus te maken en aandacht te besteden aan wat zelfredzaamheid is en hoe deze te vergroten is.

Omdat in de bestaande scholingsmethoden er geen expliciete aandacht aan uiteindelijke verbeterde zelfredzaamheid van de kwetsbare oudere wordt geschonken, is het ook niet bekend of de bestaande interventies en methoden ook geschikt zijn om dit te bewerkstelligen. Hierbij is het ook de vraag hoe de vrijwilligers omgaan met het idee dat zij bij kunnen dragen aan de zelfredzaamheid van de ander. De grens tussen vrijwilligerswerk dat positieve gevolgen heeft en echte psychologische hulpverlening moet goed bewaakt worden.

Zelforganisatie

Vijf van de zeven methoden (de methoden 1-5) geven in de handleiding (waarin ook de methode beschreven staat) allerlei praktische aanwijzingen voor het zelf organiseren van de interventies. De methode 'Plezierig oud worden met levenservaring als krachtbron' is de enige methode die de aandacht speciaal vestigt op zelforganisatie door in de handleiding aan te geven dat het de bedoeling is dat uit de eerste groepen mensen opstaan die nieuwe groepen op willen starten. Op deze manier kan de interventie zich uitspreiden als een olievlek.

Vanuit GGNet is zelforganisatie ook wenselijk, omdat het uiteindelijke doel is dat de Bezoekdienst bij levensvragen geheel opzichzelfstaand is en draait op de kracht van vrijwilligers. Om deze reden is het relevant om hier ook informatie over te verschaffen aan de deelnemer, zodat hij weet wat het idee van de bezoekdienst is, en dat de vrijwilliger daar later ook een grotere rol in kan spelen. Op deze manier kunnen gewone burgers dus andere gewone burgers helpen, zonder dat er structureel een beroep op de professionele hulpverlening gedaan hoeft te worden. Beginnende vrijwilligers kunnen dus op den duur meer taken uit gaan voeren rond de organisatie en coördinatie van de bezoekdienst.

Omdat het bij zelforganisatie ook gaat over de bezoeker die later vrijwilliger kan worden, lijkt het goed om het met de vrijwilligers te hebben over hoe ze dit ter sprake kunnen brengen in hun gesprek met de bezoeker. Om deze reden is het aan te raden om aandacht te besteden aan hoe een vrijwilliger dit kan benoemen in zijn gesprekken met de kwetsbare oudere waar hij of zij aan gekoppeld is.

Aan de ene kant kan het goed zijn om zelfredzaamheid en het ter sprake brengen daarvan in de scholing al naar voren te laten komen, maar omdat het iets is wat pas op lange termijn relevant gaat worden is het onduidelijk of het een geschikt onderwerp is voor de te ontwikkelen methode. Het thema zelforganisatie kan namelijk ook in een vrijwilligersbijeenkomst later in het traject aan de orde komen.

3.1.10 Conclusie

In het eerste gedeelte van dit onderzoek is onderzocht welke aspecten van bestaande scholingsmethoden voor vrijwilligers, gespreksgroepen of andere bezoekdiensten overeen komen of verschillen en welke van deze aspecten geschikt en relevant zijn voor de scholing van oudere vrijwilligers die met kwetsbare ouderen in gesprek gaan over levensvragen.

Overeenkomsten en verschillen

Allereerst zijn de zeven verschillende scholingsmethoden aan de hand van het voor dit onderzoek aangepaste 7S schema met elkaar vergeleken. Hierbij is gelet op de overeenkomsten, de verschillen en een mogelijke verklaring van deze verschillen.

De grootste overeenkomsten tussen de verschillende methoden zijn het doel en de visie. Het meest voorkomende doel is de toerusting om anderen bij te kunnen staan/te kunnen ondersteunen geïnspireerd door de visie dat het meest belangrijke wat iemand kan doen gewoon 'er zijn' is. Per methode is dit doel, afhankelijk van de doelgroep, gespecificeerd: bij de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars is deze steun vooral gericht op rouwverwerking, terwijl het bij de andere methoden vooral draait om bijstand bij levensvragen.

Om het doel van de methode te behalen wordt er in alle gevallen gebruik gemaakt van het aanleren van vaardigheden en het verbreden van kennis. De verdere invulling van de vaardigheden en kennis blijkt vaak voort te vloeien uit het doel, de visie en de doelgroep. Zo blijkt dat bij de taak om ondersteuning te bieden bij levensvragen het herkennen van en leren omgaan met zinragen van ouderen erg belangrijk is. De verschillende onderdelen van de methode zijn er vervolgens op gericht om dit te leren beheersen.

De verschillen die te in de analyse naar voren zijn gekomen, zijn veelal te verklaren uit het feit dat de verschillende deelnemersgroepen andere dingen nodig hebben om hun doel te bereiken, doordat ze een andere achtergrond hebben (zorgpersoneel, vrijwilligers of ouderen). Het gaat hierbij om zowel de praktische verschillen (aantal bijeenkomsten) als de inhoudelijke verschillen. Een voorbeeld van de inhoudelijke verschillen is dat in de methoden voor zorgpersoneel meer aandacht is voor kennis over zingeving en dat in methoden voor vrijwilligers in verhouding meer aandacht is voor gespreksvaardigheden. De verschillende methoden vormen zo een weerspiegeling van de behoeften van de verschillende doelgroepen.

De overeenkomsten wijzen er op dat het belangrijk is om voor de methode die ontwikkeld gaat worden voor de Bezoekdienst bij levensvragen het doel van de methode goed in kaart te brengen en te werken vanuit de visie dat het 'er zijn' voor de ander het meest belangrijke is wat er gedaan kan worden in alle gevallen van ondersteuning. De verschillen die tussen de verschillende methoden zichtbaar zijn geworden in de analyse geven op hun beurt aan dat de methode afgestemd moet zijn op doelgroep die in de methode voor ogen wordt gehouden en de behoeften die deze doelgroep heeft.

Geschiktheid en relevantie

De vraag wat de vrijwilligers die gaan participeren in de bezoekdienst nodig hebben om goed toegerust te worden voor de taak die ze uit gaan voeren (het doel van de methode) beïnvloedt voor een groot gedeelte de mate van geschiktheid en relevantie van de verschillende onderdelen voor de methode van de bezoekdienst. Uit de analyse van de verschillende methoden blijkt dat het voor vrijwilligers, die soms zonder relevante (werk)ervaring, belangrijk is om verschillende thema's rond zingeving en gespreksvaardigheden aan de orde te laten komen. Omdat de bezoekdienst gebruik maakt van vrijwilligers die zelf ook interesse hebben in levensvragen is het goed om ook stil te staan bij de levensvragen van de vrijwilliger zelf. De analyse wijst ook uit dat de meeste onderdelen uit de bestaande methoden geschikt zijn voor de toerusting van vrijwilligers, het zij aangepast op hun behoeften.

Daarnaast is het voor de doelgroep vrijwilligers belangrijk om cursusbijeenkomsten zo efficiënt mogelijk in te delen, omdat te veel bijeenkomsten de doelgroep kunnen afschrikken. Voor vrijwilligers is het zaak om de meest relevante informatie in zo min mogelijk tijd over te brengen. Hierbij moet dus steeds de afweging gemaakt worden wat een vrijwilliger minimaal moet weten om aan de slag te kunnen. In de bestaande methoden voor vrijwilligers wordt dit criterium vaak gehanteerd, maar het is niet duidelijk of dit ook gevolgen heeft voor de kwaliteit van het werk van de vrijwilliger.

Bij de afweging van de geschiktheid en relevantie van het opnemen van WMO-gerelateerde cursusonderdelen blijft de vraag staan of het de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger is om bij te dragen aan de zelfredzaamheid van de kwetsbare oudere. Er moet voldoende informatie aan de vrijwilliger gegeven worden om te weten welke gevolgen zijn werk zou kunnen hebben, maar de vrijwilliger moet door veel kennis niet het idee hebben dat hij de taken van de zorgverlener op zich moet nemen. Deze grens moet bewaakt worden.

3.1.11 Toepassing in de conceptscholingsmethode

Het ontwerpproces

Dat verschillende elementen relevant en/of geschikt zijn, wil echter nog niet zeggen dat ze ook een plaats krijgen in de uiteindelijke methode. Het betekent ook niet dat de methode compleet zou zijn wanneer er alleen gebruik zou worden gemaakt van de geschikte en relevante elementen. In bijlage 3 is daarom uitgebreid beschreven welke keuzes er zijn gemaakt bij het opstellen van de conceptscholingsmethode met betrekking tot het opnemen en toevoegen van elementen, met andere woorden de verantwoording van het ontwerp.

Bespreking in de focusgroep

Deze conceptmethode zal worden voorgelegd aan een focusgroep. In deze focusgroeptbijeenkomst is het zaak om te achterhalen wat deze focusgroep vindt van de conceptscholingsmethode. Indirect zullen de verschillende punten van het analyseschema aan de orde komen, waardoor per analyseonderdeel goed te zien zal zijn of de gemaakte keuzes stroken met de visie en ervaring van de deelnemers aan de focusgroep. Het is hierbij vooral belangrijk inzicht te krijgen in wat de focusgroep vindt van het doel en de visie die in de conceptmethode zullen worden gehanteerd, omdat deze richtinggevend zijn voor de inhoud van de methode. Mogelijk kan er consensus worden bereikt over deze grondslag van de methode, waarna er gepraat kan worden over de verdere invulling van de methode.

3.2 Deelvraag 2

De derde deelvraag luidt:

Wat is de visie van professionals op de conceptmethode die is opgezet aan de hand van de inventarisatie (deelvraag 1)?

De conceptmethode (bijlage 4) is voorgelegd aan een focusgroep, bestaande uit professionals (N=5) uit de geestelijke gezondheidszorg en het ouderenwerk die ervaring hebben met ouderen, zingeving, levensverhaleninterventies, bezoeken diensten en werken met vrijwilligers. Deze focusgroep heeft gekeken naar deze methode en input geleverd voor het verbeteren van de methode. Per module is gezamenlijk bekeken hoe de module er uit ziet, wat er goed aan is en wat er beter kan. Er is geprobeerd om in de verbeterpunten aan te sturen op concrete ideeën en voorstellen.

De input die de focusgroep leverde, is geanalyseerd aan de hand van het, op het 7s-model geïnspireerde, analyseschema. De bevindingen zijn hieronder per onderdeel van het analyseschema beschreven. Wanneer er geen uitspraken over een bepaald onderdeel van het analyseschema zijn gedaan, is dit onderdeel weggelaten.

3.2.1 Strategy

Doel van de methode

Het doel dat bij de analyse van de methoden het meeste naar voren komt is toerusting om anderen bij te kunnen staan/te kunnen ondersteunen. Dit wordt door de focusgroep beaamd, maar wel met de toevoeging dat deze toerusting niet bedoeld is om met het verhaal van de bezoeker aan het werk te gaan of als hulpverlener op te treden.

"Toespitsen op luistermethodieken en ze [de vrijwilligers] daarbij eigenlijk iets beter toerusten en niet dat ze iets anders moeten doen dan wat ze anders gedaan zouden hebben."

Deelnemer 5

Dit laatste wordt door deelnemer 5 later als volgt uitgelegd:

"De bedoeling van de cursus is leren om het verhaal te laten zijn wat het is. En om het mee te verkennen denk ik."

Deelnemer 5

Het is volgens de focusgroep dus geen cursus waarbij vrijwilligers andere mensen moeten helpen met het oplossen van problemen. Het is ook niet de bedoeling dat vrijwilligers gaan 'peuteren' wanneer hij of zij denkt dat er iets niet wordt gezegd, zoals deelnemer 5 het omschrijft. Deelnemer 4 beaamt dit en voegt daaraan toe dat de cursus er is om die situaties te voorkomen.

Een ander belangrijk doel van de cursus, naast het aanleren van vaardigheden en kennis om het verhaal het verhaal te kunnen laten zijn, is volgens de deelnemers van de focusgroep dat de cursus de vrijwilliger positief stimuleren en bekrachtigen. Deelnemer vijf vat het groepsgesprek hierover als volgt samen:

"Dat je weet wat je waard bent of wat je mogelijkheden zijn. Omdat mensen toch vaak twijfelen aan zichzelf of zich overschatten."

Deelnemer 5

Volgens deelnemer 2 maakt dit de vrijwilliger beter toegerust wanneer hij zich bewust is van wat hij of zij waard is en in zijn mars heeft. Aan de ene kant lijkt het de focusgroep goed dat een vrijwilliger zich hiervan bewust is, maar daar het blijft onduidelijk waarom die bewustwording belangrijk is voor een vrijwilliger waar in principe niets verwacht wordt in het behalen van doelen in het contact met de oudere.

Samenvattend kan worden gesteld dat het doel van de methode is om vrijwilligers toe te rusten voor hun rol als bezoeker in de bezoeken dienst. Deze rol is voornamelijk het luisteren, er zijn voor de bezoeker en zijn verhaal zijn het verhaal te laten zijn. Het doel van de toerusting is de vrijwilliger bewust te maken van wat hij waard is en kan en dit laatste bij te schaven door het aanleren van nieuwe vaardigheden waardoor de vrijwilliger zijn rol beter kan vervullen.

3.2.2 Shared values

Visie

Uit de focusgroep blijkt dat deelnemers van mening zijn dat de conceptmethode op dit moment te veel gericht is op verbetering van de situatie.

"Ze willen niet beter in het leven staan, ze willen er niet beter van worden, je wilt ze nergens naar toe duwen en dat zie ik heel veel in de cursus staan. Dat er een soort doelstelling is, van er iets mee bereiken. Terwijl ik denk (...) dat er ontmoeting in levensvragen is. Want je wilt er niks mee."

Deelnemer 5

Deelnemer 5 is van mening dat de methode zich meer moet focussen op het bieden van de gelegenheid om te praten over hoe mensen in het leven staan, zonder daar iets mee te willen bereiken. Want wat de bezoekers met de gesprekken en inzichten doen, dat is aan hen zelf, volgens deelnemer 5. Volgens haar is het belangrijk om juist de ontmoeting te benadrukken en niet het 'beter worden', omdat dit namelijk zijn weerslag kan hebben op de instelling van de vrijwilliger:

"En anders krijg je vrijwilligers die het idee hebben – dat weet ik van de bezoekdienst [voor weduwen en weduwnaars] – dat ze niet genoeg gedaan hebben. (...) Vrijwilligers hebben heel vaak: of ze zijn te fanatiek of ze zijn te bescheiden. En als ze het idee hebben dat ze moeten helpen, dan zijn de bescheiden mensen vaak wat betere luisteraars, en die komen dan niet."

Deelnemer 5

Deelnemer 4 is van mening dat je intern in de organisatie of naar andere partijen wel de mogelijke effecten van een bezoekdienst als deze mag noemen, omdat het lucht geven aan levensvragen mensen helpt om een beter gevoel te krijgen:

"Dan krijg je toch wel meer ruimte om weer de wereld om je heen te zien."

Deelnemer 4

Volgens de deelnemers aan de focusgroep moet de visie beschrijven dat het in de bezoekdienst gaat om ontmoeting, contact en er zijn voor een ander en niet om het behalen van een goed resultaat. Deze visie moet doorklinken in de rest van de scholing.

Normen en waarden

Wat normen en waarden betreft staan in de bijeenkomsten toch wel het luisteren naar elkaar en leren van elkaar centraal. Daarnaast is deelnemer 3 van mening dat de normen vooral niet te hoog moeten liggen, bijvoorbeeld met betrekking tot het behalen van doelen (zie Visie).

"Want als je de normen naar beneden zet, dan hebben de vrijwilligers ook niet te hoge verwachtingen en dan krijg je denk ik ook meer openheid (...). En in de gesprekken, als je het wat meer loslaat."

Deelnemer 3

3.2.3 Structure

Frequentie van contactmomenten

De deelnemers aan de focusgroep zijn het niet helemaal eens over de frequentie van contactmomenten. De cursus bestaat nu uit vier modules en een optionele modules. Dit geeft een totaal van vier verplichte contactmomenten. Deelnemer 2 maakt zich, vanuit het perspectief van de vrijwilliger, zorgen over dit aantal.

"(...) zijn vier modules niet erg veel. Is dat iets dat de vrijwilliger in dit tijdperk nog zou willen?"

Deelnemer 2

Vrijwilligers hebben volgens hem in dit tijdperk veel te kiezen, dan kan aan vrijwilligers werk met veel verplichte momenten al snel voorbij gegaan worden. Deelnemer 5 geeft aan 4 juist eerder het minimum te

vinden dan het maximum. Ze geeft hierbij aan dat contactbijeenkomsten niet alleen bedoeld zijn voor teamvorming, die volgens haar onmisbaar is in een project als dit.

"Maar je krijgt daardoor ook teamvorming en de teamvorming is denk ik een voorwaarde om zo'n project überhaupt een beetje duurzaamheid te genereren."

Deelnemer 5

Daarnaast geeft deelnemer 5, vanuit haar ervaring met de scholing voor de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars, aan dat deelnemers aan die cursus contactmomenten juist heel prettig vinden, en dat ze na vier of vijf keer nog het idee hebben dat ze onvoldoende weten. Volgens deelnemer 4 heeft de vrijwilliger er echter geen weet van hoe belangrijk het aspect van teamvorming is, en dit zal voor de vrijwilliger dus ook niet meespelen in zijn of haar keuzes.

Dit zorgt er voor dat er bij het samenstellen van de cursus een afweging moet worden gemaakt: of alle basale kennis in een gering aantal contactmomenten en meer vrijwilligers trekken, of meer informatie in een groter aantal contactmomenten bieden en als gevolg daarvan mogelijk minder vrijwilligers trekken. Het aantal van vier bijeenkomsten lijkt een compromis te zijn.

Daarnaast plaatsen de deelnemers ook nog opmerkingen over de tijd tussen de verschillende bijeenkomsten.

"Ik zou ook niet alles achter elkaar. Of misschien de eerste twee of zo, en dan twee weken er tussen of zo iets."

Deelnemer 3

Dit lijkt de deelnemers 2 en 3 een goed idee, aangezien de cursus die gaat over zingevingproblematiek ook voor heel veel emoties kan zorgen bij de deelnemers aan de cursus.

"En als je dat in de eerste bijeenkomst al tegen komt, ik kan me voorstellen dat het dan misschien wel prettig is om relatief snel een tweede bijeenkomst te hebben."

Deelnemer 2

Doelgroep van de doelgroep

Er ontstaat veel discussie wanneer het gaat over de doelgroep van de doelgroep, en dan met name over hoe deze doelgroep moet worden beschreven en aangesproken. In de conceptmethode en de subsidieaanvraag voor de Bezoekdienst bij levensvragen worden de bezoeken aangeduid met 'kwetsbare ouderen'. Hier zijn de deelnemers aan de focusgroep het niet mee eens.

"Ik denk, mensen zijn kwetsbaar als ze gewoon heel erg alleen zitten met hun levensvragen of met hun zingevingaspecten, maar ze hoeven niet per se kwetsbaar te zijn dat ze krakemikkig zijn (...). Want mensen zijn kwetsbaar in die behoefte en in het tekort aan contacten, maar het zijn geen kwetsbare ouderen. Kwetsbare ouderen, dat is een term die huisartsen gebruiken of de gezondheidszorg."

Deelnemer 5

Uiteindelijk bereikt de groep overeenstemming over het advies van deelnemer 5 om de bezoekers aan te duiden met 'ouderen die behoefte hebben aan een goed gesprek'.

Samenstelling

Volgens de deelnemers kan het gestelde aantal van maximaal tien deelnemers aan een cursusgroep omhoog geschroefd worden naar twaalf. Volgens hen moet er flexibel omgegaan worden met de groepsgrootte, afhankelijk van plaats en een praktische inschatting van de situatie. Dit zijn volgens deelnemer 5 belangrijke zaken die moeten worden afgewogen, omdat teamvorming (zoals bij het doel van de cursus ook al genoemd) ook heel belangrijk is.

Vorbereitung, ondersteuning of bijscholing

Wat betreft het moment van scholing zijn de deelnemers het er over eens dat deze cursus plaats moet vinden alvorens ze aan de serie gesprekken met de bezoeker gaan beginnen. Volgens deelnemer 4 is een goede voorbereiding essentieel en moeten vrijwilligers niet half beslagen ten ijs komen. Dit wordt door deelnemer 2 beaamt.

"Ze hebben het nodig voordat ze echt aan de slag kunnen."

Deelnemer 2

Bijzondere benodigdheden

Volgens deelnemer 5 is het goed om de cursusmap heel primair te houden. Niet te veel informatie, maar wel de informatie die ze nodig hebben. Daarnaast adviseert ze ook leuke artikelen over zingeving toe te voegen, die bijvoorbeeld uit een laagdrempelig blad als de Libelle komen. Om het voor de deelnemers leuk en aantrekkelijk te maken.

3.2.4 Systems

Werkwijzen

Uit de bijeenkomst van de focusgroep blijkt dat leeswerk, opdrachten en gespreken goede werkwijzen zijn om in een cursus mee te werken. Daarnaast worden rollenspellen en casuïstiek genoemd als werkwijzen die heel leerzaam zijn voor de deelnemers aan een cursus. Door deze oefeningen leren deelnemers namelijk hun sterke en minder sterke kanten kennen, en door overleg met de andere deelnemers krijgen ze inzicht in hun eigen doen en laten.

"Wat zijn hun sterke kanten in contact en daar komen ze ook alleen maar achter door feedback van de medecursisten bij wijze van spreken. In het oefenen."

Deelnemer 5

Huiswerk/voorbereiding

Wat het geven van huiswerk betreft zijn de meningen verdeeld. Vanuit het perspectief van de vrijwilliger is het meegeven van huiswerk mogelijk niet erg wenselijk omdat het naast de tijd voor de cursus nog meer tijd kost. Dit kan de vrijwilligers mogelijk afschrikken, volgens deelnemer 4. De focusgroep is het er wel over eens dat het maken van huiswerk ook zo zijn voordelen kan hebben met betrekking tot de voorbereiding en de efficiëntie. De hoeveelheid dient echter wel beperkt te blijven.

De deelnemers 5 en 6 geven aan dat ze huiswerk juist een verrijking van de cursus en het persoonlijke leven van de deelnemer vinden, omdat vaardigheden thuis worden geoefend en het vaardigheden zijn waar je altijd wat aan hebt.

"Want je wilt juist dat ze die primaire dingen kunnen toepassen. En dat ze er bijvoorbeeld thuis een beetje mee aan de slag gaan. Om eens op te letten van: zie je het op het nieuws? Of in discussieprogramma's?"

Deelnemer 5

"Dat is juist het allermooiste van deze cursus, dat ze vaardigheden meekrijgen die je helemaal kunt toepassen in je eigen leven, maar waar je altijd wat aan hebt."

Deelnemer 6

Waar huiswerk in de conceptmethode vooral ter voorbereiding op de volgende bijeenkomst was bedoeld, is de aanbeveling van de focusgroep om het huiswerk te gebruiken voor het oefenen met de geleerde vaardigheden.

3.2.5 Style

Trainerskenmerken

Over de trainerskenmerken wordt weinig gesproken, dus het in de eerste instantie inzetten van een professional van GGNet voor deze taak lijkt geaccepteerd. Wel wordt er door deelnemer 5 genoemd dat het belangrijk is persoonlijke feedback terugkrijgen van de cursusleider (trainer) belangrijk is voor het leereffect bij de deelnemers aan de cursus.

3.2.6 Skills

Thema's

Zoals bij *Visie* al is beschreven, vindt een aantal van de deelnemers dat de methode te veel gefocust is op problematiek. Volgens hen heeft dit ook zijn uitwerking in de conceptmethode, doordat er stukken gaan over bijvoorbeeld 'worstelen met levensvragen', terwijl terugkijken op je leven behoort tot de normale processen. Daarnaast is volgens deelnemer 5 te veel gericht op het contact met bezoekers:

"Nu lijkt het in de cursus of alles te maken heeft met hun contact met mensen [in de bezoeken], maar dit zijn fouten die ze ook in hun eigen leven maken met hun eigen partner of hun eigen kinderen of de buurvrouw."

Deelnemer 5

De deelnemers zijn van mening dat de cursus voor de vrijwilligers dichter bij het gewone leven mag staan omdat de dingen die ze in de cursus leren ook in het gewone leven zichtbaar zijn en van pas kunnen komen. Daarnaast vinden de deelnemers aan de focusgroep dat de vrijwilligers meer mogen ervaren wat het is om over moeilijke dingen te praten.

"Wat ik mis is dat je met mensen ook nog eens praat over zingeving. En laten ervaren hoe moeilijk het is om daarover te praten als iemand niet de goede vragen stelt."

Deelnemer 5

"Dat is voor vrijwilligers denk ik ook wel interessant, dat je gelijk een stukje op de inhoud zit. Van wat is het nou eigenlijk?"

Deelnemer 2

Bovenal moet de cursus de vrijwilligers aanspreken.

"Maar ik denk dat je het dan op de inhoud misschien onderscheidend moet maken van ander vrijwilligerswerk. (...) Maar dat ze inhoudelijk ook zelf wat mee kunnen nemen."

Deelnemer 3

Dit kan volgens deelnemer 3 doordat aan te geven dat de vrijwilliger ook veel over zichzelf kan leren in de cursus en volgens deelnemer 6 door het toevoegen van bijvoorbeeld de spellen van Gellekens (o.a. het kwaliteitspel). Door aandacht te geven aan kwaliteiten leren deelnemers aan de cursus volgens deelnemer 3 ook waar ze zelf goed in zijn en wat ze waard zijn. Het zich bewust zijn van deze kwaliteiten kan hen weer helpen in het contact met de bezoeker. Het wordt niet duidelijk in hoeverre er aandacht aan kwaliteiten geschonken moet worden. Veel focussen op de kwaliteiten van de deelnemers kan door hen namelijk ook worden opgevat als een aanmoediging om anderen te helpen met hun kwaliteiten. Het is onduidelijk waar de grens ligt.

Deelnemer 2 geeft ook nog aan dat ze het gedeelte over het afronden van een contact ook een waardevol thema vindt in de cursus. Aandacht voor het afronden van een contact is ook iets wat in het rapport van Movisie wordt genoemd als belangrijk. Dit wordt bevestigd door de visie van de focusgroep.

Samenvattend moet de cursus volgens de focusgroep meer gericht zijn op de vrijwilliger zelf, in plaats van op de gene met wie de vrijwilliger de reeks gesprekken gaat voeren.

Levensvragen/levenskunst

Het voornaamste punt dat naar voren komt met betrekking tot levensvragen en levenskunst is zojuist bij *Thema's* genoemd: de gemiste aandacht voor levensvragen en levenskunst bij de vrijwilliger en het ervaren wat het is om hier over te praten.

Aanwezigheid domeinen van zingeving

De focusgroep spreekt weinig over de kennis die de deelnemers aan de cursus moeten hebben van zingeving. De domeinen worden niet expliciet genoemd, maar komen in verschillende casussen wel aan de orde. De enige opmerking over achtergrondkennis gaat over de basisprincipes van reminiscentie. Het lijkt deelnemer 5 goed hier iets over op te nemen in de cursus, en daarbij te benadrukken dat het heel normaal is dat mensen op

bepaalde leeftijden meer of anders bezig zijn met zingeving. Dit sluit aan bij de visie dat het hebben van levensvragen geen probleem hoeft te zijn en dat de vrijwilliger dit er ook niet van moet maken.

Gespreksvaardigheden

Het onderdeel gespreksvaardigheden kent twee delen, te weten: een gedeelte kennis over deze vaardigheden en de vaardigheden zelf. Hier is in de focusgroep ook zeker oog voor. Wat vooral wordt benadrukt is dat er veel geoefend moet worden met de gespreksvaardigheden.

"Nou, als het over gespreksvaardigheden gaat, dat mensen dat moeten oefenen. Want je kan het niet alleen maar lezen."

Deelnemer 5

Wat betreft kennis worden thema's als luisteren en vragensoorten aangehaald als thema's waar uitgebreid aandacht aan besteed moet worden volgens de focusgroep.

"Dus ik zou type vragen misschien wat explicieter naar voren laten komen of toevoegen."

Deelnemer 5

"Zoals je ook gesprekken opbouwt eigenlijk, zou ik ook de cursus een beetje opbouwen. (...) Dat je begint met: wat is luisteren? Actief luisteren en hoe luisteren zij [de deelnemers aan de cursus]? Iedereen denkt dat ze dat goed doen, maar daar worden ook veel fouten in gemaakt."

Deelnemer 5

Het lijkt de deelnemers goed om de theorie over gespreksvaardigheden ook niet gelijk te koppelen aan gesprekken over zingeving. Dit sluit weer aan bij, wat bij *Huiswerk* ook al is genoemd, de alledaagsheid van het thema gespreksvaardigheden.

"...terwijl ik denk, het oefenen met die materie van het, open vagen, dubbele vragen, waaromvragen, is al moeilijk genoeg als je het over vakantie hebt bij wijze van spreken. (...) Dus ik zou het niet zo koppelen aan meteen zo'n zware inhoud."

Deelnemer 5

Communicatie

Een punt wat al snel aan de orde komt in de focusgroepbijeenkomst is de structuur in een gesprekkenreeks. De meningen in de groep blijken verdeeld te zijn over of hier wel of geen structuur in dient te zitten. Een aantal deelnemers vindt het handig om richtlijnen te hebben als handvat. Anderen zijn van mening dat de inhoud af moet hangen van de bezoeker en wat er ter sprake komt. Het wordt in ieder geval duidelijk dat er op een bepaalde manier aandacht moest worden besteed aan welke onderwerpen er mogelijk ter sprake zouden kunnen komen. Een specifiek onderwerp wat genoemd werd was de afsluiting van het gesprek. Het lijkt de deelnemers goed dit moment in de gesprekkenreeks te bespreken met de deelnemers.

Een ander belangrijk punt wat voor veel discussie zorgt is het thema grenzen.

"Nou, ik vind het heel goed dat er aan grenzen gewerkt wordt. Echt heel belangrijk. Maar ook hun eigen grenzen. In die zin van dat ze zichzelf begrenzen. Dat vond ik ook heel belangrijk (...)."

Deelnemer 6

"Dat is verloren tijd, want op het moment dat ze er echt mee te maken hebben, hebben ze vaak andere vragen als dat ze in de cursus gehad hebben."

Deelnemer 5

Volgens deelnemer 5 kan het thema grenzen beter aan bod komen in een van de contactbijeenkomsten voor vrijwilligers die na de cursus georganiseerd worden. Dit is volgens deelnemer 5 een beter moment omdat de vrijwilligers dan weten waar ze tegen aan lopen en wat ze kunnen verwachten. De tijd kan volgens haar beter besteed worden aan gespreksvaardigheden, omdat het goed lopen van de gesprekken volgens haar het meest belangrijk is. Het is namelijk niet gek dat deelnemers nog geen problemen zien en de confrontatie komt er pas wanneer ze merken dat grenzen worden overschreden. Deelnemer 3 oppert om wel een beetje aandacht te

besteden aan grenzen door het opnemen van een oefening over grenzen, en dus alvast met de kennistrede van de trap te beginnen. Dit kan de deelnemers al enigszins voorbereiden op wat er kan komen.

"Maar misschien je eigen grenzen ervaren, bijvoorbeeld door een oefening daarmee te doen. Maar nog niet zo gericht op het vrijwilligerswerk."

Deelnemer 3

Effect van de interventie

Het effect van de interventie is niet bekend, en daarom ook niet uitgebreid besproken. Waar de deelnemers aan de focusgroep het wel over hebben gehad is het te verwachten effect en of dat wel of niet gecommuniceerd moet worden naar de vrijwilligers. Een argument voor is de transparantie die je de vrijwilligers geeft door te vertellen welke (positieve) effecten de interventie kan hebben. Door dit te doen wordt wel het risico genomen dat vrijwilligers mogelijk het gevoel krijgen dat ze iets moeten bereiken, wat ten koste kan gaan van de gewone goede gesprekken, waarvan het wenselijk is dat ze ontstaan. Dit laatste is het grootste argument tegen.

Na de interventie/cursus

Alle deelnemers aan de focusgroep zijn van mening dat het goed is om na de cursus bijeenkomsten voor vrijwilligers te blijven organiseren, zoals dit ook beschreven staat in de conceptmethode. Enerzijds vonden ze dit belangrijk omdat de vrijwilligers over bepaalde thema's door gepraat kan worden en ze ondersteuning geboden kan worden, anderzijds vanwege groepsvorming die gedaan kan worden doordat vrijwilligers elkaar regelmatig ontmoeten.

"En dat ze ook, hoe het met de anderen is. Dat ze als club elkaar aanspreken, want daar valt of staat zo'n hele bezoekdienst mee, als je geen club hebt met mensen die het naar de zin hebben dan is de levensvatbaarheid minimaal, denk ik."

Deelnemer 5

Naast contactbijeenkomsten voor vrijwilligers is het volgens deelnemer 5 ook belangrijk dat vrijwilligers hun verhaal snel kwijt kunnen wanneer ze iets heftigs hebben meegemaakt in het contact met de bezoeker. Dit werd door de rest van de focusgroep beaamt.

"Een belangrijk punt is ook van als ze de gesprekken gehad hebben en die hebben hun heel erg beroerd, wat er dan aan nazorg voor hen is. Kunnen ze dan bij coördinatoren terecht? Diezelfde dag nog? Of de dag erna? Zodat ze daar niet mee blijven zitten. Want het is eigenlijk bedoeld voor dat iedereen er beter van wordt en er niemand mee belast wordt."

Deelnemer 5

3.2.7 Staff

Deelnemerskenmerken

Bij *doelgroep van de doelgroep* is de discussie beschreven die ontstond over hoe bezoekers op een goede manier gedefinieerd konden worden, zonder onrecht aan de personen te doen. 'Kwetsbare ouderen' en 'vitale ouderen' bleken geen goede termen te zijn, omdat kwetsbare mensen (als in zittend met levensvragen) ook best vitaal konden zijn (als in goed gezond), en andersom. Uiteindelijk wordt voor de term 'ouderen die behoefte hebben aan een goed gesprek' verkozen boven 'kwetsbare ouderen'. Voor de vrijwilligers passeerden er verschillende aanduidingen de revue, zoals: 'vrijwilligers met interesse in levensvragen', 'vrijwilligers met behoefte aan een goed gesprek', 'ouderen 55+ met behoefte aan contact over zingeving of levensvragen'. De duidingen voor bezoekers en bezoekers liggen dus heel dicht bij elkaar. Het gesprek over levensvragen is in ieder geval de spil, waar mensen met behoefte (bezoekers) en interesse (bezoekers) om draaien.

In de aanduiding moet in ieder geval duidelijk worden gemaakt dat het om ouderen gaat die het wel wat lijkt om met anderen in gesprek te gaan over levensvragen. Zonder doelstelling, want dit kan de vrijwilligers op een verkeerde manier beïnvloeden volgens deelnemer 5:

"...straks krijg je nog vrijwilligers die willen helpen."

In het licht van de eerder besproken visie van de cursus is dit niet wenselijk. De aanbeveling wordt dan om vrijwilligers aan te duiden met: 'ouderen met interesse in levensvragen'. In de inleiding van de cursus kan dit begrip uitgebreider beschreven worden.

3.2.8 WMO

Zelfredzaamheid

In de focusgroep bijeenkomst werd duidelijk dat de deelnemers vonden dat de bezoekdienst is bedoeld voor contact, en niet voor hulpverlening (zie doel en visie). Volgens hen is het dan ook niet nodig om aandacht te besteden aan zelfredzaamheid en bovendien zou het de indruk kunnen wekken dat er een doel te behalen is. Dit laatste kan een vrijwilliger weer doen denken dat hij goed zijn best moet doen, terwijl het om gewoon contact en een goed gesprek draait in de Bezoekdienst bij levensvragen. Deelnemer 5 denkt dat het in de bezoekdienst een kwestie is van mensen die elkaar helpen: de een kan zijn verhaal kwijt, en de ander kan het luisterende oor bieden dat hij graag biedt aan anderen. Intern (binnen de organisaties) mag dit volgens deelnemer 3 ook best genoemd worden. Om het stellen en behalen van doelen te voorkomen lijkt het de focusgroep beter hier geen expliciete aandacht aan te besteden.

Samenvattend lijkt het thema zelfredzaamheid overschat. De (concept)methode lijkt geen geschikte plek om aandacht aan zelfredzaamheid te besteden. Mogelijk is zelfredzaamheid wel een positief effect van de Bezoekdienst bij levensvragen zijn wanneer dit wordt onderzocht als de bezoekdienst een tijd loopt. Het is verstandig om zelfredzaamheid in de interventie in ieder geval geen doel op zich te maken.

Zelforganisatie

Het aansturen op zelforganisatie zoals dat in de conceptmethode gedaan is valt ook niet in goede aarde bij de focusgroep. Een aantal citaten die dit illustreren:

"Nu lijkt het alsof er een doelstelling is dat mensen iets, initiatieven moeten gaan oppakken, lees ik ergens, en dat ze zich beter moeten gaan voelen of beter in het leven staan. Terwijl ik denk wat mensen er mee doen is aan hen zelf."

Deelnemer 5

"Ja, winkelnering. (...) Dat moet je niet doen."

Deelnemer 3

"Ik ken het van de bezoekdienst [voor weduwen en weduwnaars]. De bezochten, die worden na twee jaar zelf eigenlijk vrijwilliger. Maar dan is er een heel proces. Daar hoeft je niet in de cursus aandacht aan te besteden. Dit is informatie, dit is het proces van de uitvoering en erachter komen dat je al bij mensen bent die zelf daar eigenlijk ineens zich gesterkt voelen of in een andere periode of fase zitten die denken van: ik zou dit ook wel willen doen. En die weten hoe het er uit ziet omdat ze zelf bezocht zijn. En dan denken van dit kan ik voor anderen ook betekenen. (...) Want het is best wel vreemd voor een vrijwilliger die daar zelf nog onzeker in is over de eigen rol, niet weet hoe de tien gesprekken gaan lopen en dan ook nog eens moet kijken van: zou dit straks een collega van mij kunnen zijn? Terwijl die voor zichzelf niet eens weet wat die kan betekenen."

Deelnemer 5

Het lijkt er op dat het belang van aandacht voor zelforganisatie in deze methode ook is overschat, net als de aandacht voor zelfredzaamheid. In de analyse van de methoden was er al weinig aandacht besteed aan zelforganisatie, en de focusgroep blijkt dit te ondersteunen. Een voorbereidende cursus blijkt niet het goede moment te zijn om te beginnen over zelforganisatie. Het is te vroeg.

Deelnemer 3 vindt het wel belangrijk dat het project in bijvoorbeeld de inleiding van het cursusboek, wel in een kader wordt geplaatst. Het initiatief is ontstaan uit het idee van de participatiesamenleving en is daar ook een onderdeel van. Omdat ook dit project uiteindelijk draait op zelforganisatie waarin mensen die zelfredzamer zijn geworden gaan participeren moet dit onderdeel wel belicht worden.

3.2.9 Conclusie

In het tweede gedeelte van dit onderzoek is onderzocht wat een focusgroep, bestaande uit professionals uit de geestelijke gezondheidszorg en vrijwilligerswerk, vindt van de conceptscholingsmethode die is ontwikkeld op basis van het eerste gedeelte van dit onderzoek. De focusgroep heeft een kritische blik geworpen op de

opzet en inhoud van de conceptmethode. Volgens de focusgroep is de conceptmethode een goed begin, maar nog niet geschikt om zo voor te leggen aan de vrijwilligers.

Uit de bijeenkomst met de focusgroep blijkt dat de meeste op- en aanmerkingen terug te voeren zijn op de uitwerking van het doel en de visie van de cursus. Volgens de focusgroep is de conceptmethode nog te veel gericht op het opleiden van de vrijwilliger als hulpverlener, terwijl de methode volgens de professionals juist bedoeld is om vrijwilligers te leren om er gewoon 'te zijn' voor een ander en het verhaal van de bezoeker te laten zijn zoals het is, en juist geen hulpverlenende functie te bekleden.

Dit komt tot uiting in de termen die gebruikt worden voor de bezoeker (vitale oudere) en de bezoeker (kwetsbare oudere) en de tekst en de opdrachten die te veel gericht zijn op het helpen van de oudere en het verbeteren van de situatie en het leven van de ander. De focusgroep is echter van mening dat niet het helpen van de ander met zijn of haar probleem, maar de ontmoeting met de ander centraal staat. Verhoogd welzijn van de bezoeker kan een mogelijk gevolg van het contact zijn, maar is geen doel op zich. Dit heeft ook tot gevolg dat aandacht voor de WMO-doelen zelfredzaamheid en zelforganisatie buiten de methode gehouden moet worden volgens de focusgroep.

Over de uitwerking van het centraal stellen van de ontmoeting wordt niet altijd overeenstemming bereikt. Dit suggereert dat grens tussen hulpverlening en vrijwilligerswerk niet altijd zo duidelijk als dat de focusgroep doet vermoeden. De vrijwilliger aanspreken en scholen als vrijwilliger voor een onderwerp als levensvragen, waarbij vaak ook naar professionele geestelijke en psychologische hulp wordt gezocht, levert een spanningsveld op. Aan de ene kant is de focusgroep bijvoorbeeld van mening dat de vrijwilliger bewust moet zijn van zijn kwaliteiten, maar aan de andere kant moet hij niet worden aangemoedigd veel met bepaalde kwaliteiten (die richting hulpverlening gaan) te doen. Er blijft onduidelijkheid bestaan over hoeveel een vrijwilliger moet weten om zich in te kunnen leven in de ander, maar niet te veel aan te sturen op oplossingen. De focusgroep heeft wel verschillende aanbevelingen gedaan om het fundament van de cursus anders te omschrijven en dit door te laten werken in de verschillende onderdelen van de methode. Dit heeft bijvoorbeeld op het aanspreken van de vrijwilliger als 'ouder met interesse in levensvragen' en de bezoeker als 'ouder met behoefte aan een goed gesprek over levensvragen' en het herschrijven van de tekst en oefeningen vanuit de visie dat het in de bezoeker puur gaat om de ontmoeting.

4. Conclusie en discussie

De Bezoekdienst bij levensvragen is een nieuw initiatief van GGNet waarin ouderen met interesse in levensvragen (vrijwilligers) een bezoek brengen aan andere ouderen die behoefte hebben aan een goed gesprek over levensvragen. De interventie is bedacht na aanleiding van de ontwikkelingen rond de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De WMO heeft het streven om zoveel mogelijk burgers in te zetten bij (het voorkomen van) problemen op allerlei gebieden, zo ook in de geestelijke gezondheidszorg (ggz).

Eén van de dingen op het gebied van de ggz waar in de WMO ook steeds meer aandacht komt is zingeving. In de aanleiding van dit verslag is het belang hiervan al aan de orde gekomen en is beschreven hoe dit vorm krijgt in allerlei interventies. In een aantal van deze interventies worden ook vrijwilligers ingezet.

Hoewel mensen van allerlei leeftijden nadenken over levensvragen richten veel interventies die gaan over zingeving zich vooral op ouderen en dit blijkt in een aantal gevallen een positief effect op hun geestelijke gezondheid te hebben. De Bezoekdienst bij levensvragen richt zich eveneens op ouderen en specifiek op ouderen die behoefte hebben aan een goed gesprek over levensvragen. Vrijwilligers worden ingezet om deze ouderen te bezoeken en eens te praten over deze levensvragen, zonder hier mee per se een groot verschil te maken, maar met verbeterd welbevinden als mogelijk positief effect.

In de inleiding is ook het belang van het toerusten van deze vrijwilligers beschreven en toerusting van de vrijwilligers die gaan participeren in de Bezoekdienst bij levensvragen kan dus niet achterwege worden gelaten. Dit onderzoek is er op gericht geweest te bepalen hoe een scholingsmethode voor vrijwilligers die vanuit GGNet met ouderen met levensvragen in gesprek gaan er uit zou moeten zien. In dat kader is onderzocht wat deze ouderen aan toerusting nodig hebben om hun taak uit te voeren. Om dit te onderzoeken zijn bestaande scholingsmethoden die iets te maken hebben met zingeving en/of gericht zijn op het helpen van ouderen (55+) en/of bedoeld zijn voor vrijwilligers met elkaar vergeleken in een systematische analyse op basis van een aangepaste versie van het 7S-model van McKinsey (Peters & Waterman, 1982). Dit model belicht namelijk alle verschillende aspecten die van belang zijn in een scholingsmethode, zowel de inhoudelijke als de praktische kant. Na het opstellen van een conceptmethode is deze methode besproken door een focusgroep. Dit heeft een aantal kritische kanttekeningen en aanbevelingen opgeleverd, die mee kunnen worden genomen in de verdere ontwikkeling van een definitieve cursus.

4.1 Interpretatie van de resultaten

Overeenkomsten en verschillen

In het eerste gedeelte van dit onderzoek is onderzocht welke aspecten van bestaande scholingsmethoden voor vrijwilligers, gespreksgroepen of andere bezoeken diensten overeen komen of verschillen en welke van deze aspecten geschikt en relevant zijn voor de scholing van oudere vrijwilligers die met kwetsbare ouderen in gesprek gaan over levensvragen.

Uit de analyse blijkt dat een grote overeenkomst tussen de methoden is dat het doel van de methoden over het algemeen het toerusten van de deelnemer voor een bepaalde taak is. Deze toerusting wordt gekleurd door de visie van de methode, die in veel gevallen primair draait om het 'er zijn' voor een ander. Doel en visie bepalen veelal de inhoud van de methode, omdat zij aangeven waar aan gewerkt moet worden om de vrijwilligers datgene te bieden wat ze nodig hebben om de rol die ze gaan hebben in de bezoeken dienst goed uit te voeren en te werken vanuit de visie: 'er zijn' voor de ander. Zo drukken doel en visie hun stempel op de inhoud van het verbreden van kennis en aanleren van praktische vaardigheden en zijn zo richtinggevend.

De keuzes die worden gemaakt bij het ontwerpen van een scholingsmethode zijn dan ook gestoeld op de visie op het handelen van de deelnemer en de doelen die vanuit die visie gesteld zijn om de deelnemers te laten handelen conform de visie. Dit strookt met het model van McKinsey (Peters & Waterman, 1982), dat gebruikt is voor de analyse van de verschillende scholingsmethoden en de feedback van de focusgroep. In het model van McKinsey zijn de 'shared values', de visie in dit onderzoek, ook het middelpunt. De visie werkt door in de rest van de onderdelen van een cursus. Dat dit wenselijk is wordt in dit onderzoek ook zichtbaar.

Wat zingeving betreft gaan de methoden vaak in op levensvragen en verschillende aanverwante onderwerpen, maar geven ze geen brede theoretische achtergrond. Zo wordt er bijvoorbeeld geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende domeinen van zingeving (Westerhof en Dittmann-Kohli, 2004), maar worden er wel aspecten van de verschillende domeinen genoemd. Dit kan er op wijzen dat uitgebreide

uitleg over zingeving geen vereiste is om genoeg inzicht te krijgen in levensvragen bij ouderen en hoe daar mee om te gaan.

Veel verschillen tussen de methoden kunnen worden verklaard door de doelgroep voor wie de methoden is bedoeld. Methoden voor zorgpersoneel zijn vaak korter van duur dan de methoden voor vrijwilligers en ze zijn meer gericht op kennis dan op vaardigheden. Dit heeft invloed op de kwaliteit en de kwantiteit van inhoud van de methode. Dit betekent dat de inhoud van een methode ook afgestemd moet zijn op de doelgroep voor wie de methode bedoeld is.

Geschiktheid en relevantie

In de visie van de Bezoekdienst voor levensvragen worden vrijwilligers aangeduid met 'vitale ouderen' en de bezoekenzoekers met 'kwetsbare ouderen'. Vitale ouderen gaan bij kwetsbare ouderen op bezoek om in gesprek te gaan over levensvragen. Het doel is om vrijwilligers toe te rusten voor deze taak. Op basis van deze visie en dit doel is onderzocht welke elementen uit de verschillende scholingsmethoden geschikt en relevant zijn voor de methode die ontworpen gaat worden voor de vrijwilligers van de Bezoekdienst bij levensvragen.

In de bestaande methoden zitten veel goede praktische en inhoudelijke elementen die geschikt zijn voor de methode voor de bezoekenkomst. Hierbij is te denken aan de cursusvorm, thema's rond levensvragen en zingeving en gespreksvaardigheden als luisteren en reageren. Deze elementen dragen bij aan het behalen van het doel van de methode en zijn om deze reden ook relevant.

Elementen die minder relevant zijn, zijn voornamelijk elementen die niet duidelijk passen bij het doel en de visie van de methode en/of de doelgroep voor wie de methode bedoeld is. Een voorbeeld hiervan is een veelheid van bijeenkomsten die meer beperkt kan worden wanneer ze op een meer efficiënte manier ingedeeld kunnen worden met de toevoeging van een geringe hoeveelheid huiswerk.

Bestaande methoden boden dus veel elementen die geschikt en relevant zijn voor de methode voor de Bezoekdienst bij levensvragen en bieden al een stevige basis om de nieuwe methode op te bouwen. De geschikte en relevante elementen konden allen in aangepaste vorm toegevoegd worden en zijn waar nodig, gevoegd naar het plan vanuit GGNet en aangevuld met extra materiaal dat het doel en de visie van de methode ondersteunt. Dit heeft een conceptscholingsmethode opgeleverd, die is voorgelegd aan een focusgroep van professionals uit de geestelijke gezondheidszorg en het ouderenwerk die ervaring hebben met ouderen, levensverhaleninterventies, zingeving, bezoekenkomsten en werken met vrijwilligers. Doordat deze professionals allen een andere achtergrond hebben werd er een groot deel van de invalshoeken gedekt.

De visie van de focusgroep

In het tweede gedeelte van dit onderzoek is onderzocht wat een focusgroep vindt van de conceptscholingsmethode die is ontwikkeld op basis van het eerste gedeelte van dit onderzoek. Uit deze bijeenkomst van de focusgroep blijkt dat de conceptscholingsmethode volgens de focusgroep een stap in de goede richting van een goede scholing is, maar nog niet volledig geschikt is om vrijwilligers die gaan participeren in de Bezoekdienst bij levensvragen toe te rusten. Dit heeft te maken met de visie en de uitwerking daarvan in de conceptmethode.

Volgens de focusgroep zijn de visie en de uitwerking in de conceptmethode nog te veel gericht op de vrijwilliger als hulpverlener. Dit komt bijvoorbeeld door het gebruikmaken van de termen 'vitale ouderen' en 'kwetsbare ouderen', welke er de schijn van hebben dat de ene groep meer kan dan de andere groep en dat de eerste groep de laatste moet helpen.

Helpen moet volgens de focusgroep echter geen doel zijn in de Bezoekdienst bij levensvragen, om teleurstelling aan de kant van de vrijwilliger en de bezoekenzoeker te voorkomen. De kern van de bezoekenkomst moet het contact tussen een vrijwilliger met interesse in levensvragen en een oudere met behoefte aan een goed gesprek over levensvragen zijn. Van de vrijwilliger moet hier volgens de focusgroep niet worden verwacht dat hij of zij gericht is op het helpen van de ander. De vrijwilliger vervult juist de rol van 'gewone' naaste door er eenvoudigweg te zijn voor de ander en dit in taal en houding uit te stralen.

Het niet primair helpen van een ander is iets wat in kan gaan tegen de natuur van de vrijwilliger, die graag iets wil betekenen voor een ander. De vrijwilliger heeft hierbij het gevoel dit ook te kunnen. Dit heeft te maken met het gevoel van zelfeffectiviteit. Zelfeffectiviteit (Bandura, 1977) is het vertrouwen van dat iemand heeft in zijn eigen bekwaamheid om met succes invloed uit te oefenen op zijn omgeving. Het kan gaan om het volbrengen van een bepaalde taak of het oplossen van een probleem. Volgens Musick en Wilson (2008) hebben vrijwilligers die deze zelfeffectiviteit ervaren, minder het gevoel dat ze hun tijd verdoen met het vrijwilligerswerk en kunnen ze meer realistische doelen stellen. Ze geloven dat ze een verschil maken voor hun omgeving, dat hun werk de kwaliteit van leven in de gemeenschap ten goede komt en dat hun werk op de lange termijn veel voordelen kan opleveren. Vrijwilligerswerk betekent op een bepaalde manier vooruitgang

en verbetering. Dit staat in schril contrast met de Bezoekdienst bij levensvragen, waarin zelfeffectiviteit van de vrijwilligers niet ligt in het behalen van doelen als vooruitgang en verbetering, maar in doelen zoals iets te laten zijn zoals het is en goed luisteren, zonder iets te willen oplossen of invloed uit te oefenen op de omgeving. Vooruitgang en verbetering zijn hoogstens positieve gevolgen van de bezoekdienst, maar zijn geen doel op zich. Voor de vrijwilligers die bijvoorbeeld zelfeffectiviteit ervaren in goed luisteren en vragenstellen is dit wellicht gemakkelijker te accepteren dan voor vrijwilligers die meer geneigd zijn om oplossingen aan te dragen en antwoorden te geven. Vrijwilliger zullen hier in ieder geval op voorbereid moeten worden en hierin is het belangrijk de visie van de bezoekdienst door te laten klinken in de gehele methode.

Dat er geen doelen te bereiken zijn op het gebied van vooruitgang en verbetering en het criterium dat vrijwilligers zelf geïnteresseerd moeten zijn in levensvragen, maakt dat het contact dat de bezoeker en de bezoeker kan gaan lijken op lotgenoten contact in plaats van vrijwilligerswerk. Dat het meer op lotgenotencontact lijkt maakt het niet streven naar het behalen van doelen mogelijk gemakkelijker. Lifton (1973) onderscheidde in zijn onderzoek verschillende factoren die van toegevoegde waarde zijn in het contact over moeilijke ervaringen. Deze drie factoren blijken ook terug te komen in de bezoekdienst. Het gaat om:

- affiniteit (hetzelfde meegemaakt hebben)
- aanwezigheid (er zijn maakt contact en delen van ervaringen mogelijk)
- self-generation (met het leren begrijpen van de nieuwe situatie, wordt men als het ware zelf een nieuw mens)

Lifton beschrijft dat bij self-generation dat het worden van een 'nieuw mens' ook het verlangen kan ontstaan om zelf anderen te helpen. Dit past bij de begrippen zelforganisatie en zelfredzaamheid waar in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning op aangestuurd wordt. In de eerste instantie werd er in de scholing ook aandacht besteed aan zelforganisatie en zelfredzaamheid. De focusgroep erken dat het verlangen om zelf anderen te helpen kan ontstaan, maar ziet dit louter als een mogelijk positief gevolg van de bezoekdienst, maar is van mening dat zelfredzaamheid en zelforganisatie niet als doel moeten worden beschouwd, net als een verbetering en vooruitgang bij de bezoeker. In de methode mogen deze WMO-doelen volgens een aantal deelnemers aan de focusgroep buiten beschouwing worden gelaten. Anderen zijn van mening dat zelforganisatie en zelfredzaamheid wel relevant zijn om te benoemen, omdat het project hier uiteindelijk ook op gericht is en het project een product is van de participatiesamenleving waarin het juist om zelforganisatie en zelfredzaamheid draait.

Een spanningsveld

Aanpassing van de termen 'vitale ouderen' en 'kwetsbare ouderen' alleen is volgens de focusgroep niet genoeg om de vrijwilliger toe te rusten, maar de deelnemers verschillen van mening over het behouden en toevoegen van verschillende onderdelen. Er blijkt een spanningsveld te bestaan waarin de deelnemers de vrijwilligers wel willen toe rusten, maar ook niet te veel, om een hulpverlenende houding te voorkomen. Maar, wanneer de scholing te weinig gericht is op levensvragen, bestaat het gevaar dat het in het contact helemaal niet meer over levensvragen gaat, terwijl dat wel de bedoeling is. Hoewel Van Dam (2009) aangeeft dat het onverantwoordelijk is om vrijwilligers onvoorbereid op pad te sturen, lijkt het er op dat deze stelling in een bepaald perspectief geplaatst moet worden. De hoeveelheid voorbereiding kan per interventie namelijk wel verschillen. Het blijkt moeilijk te zijn om hierbij een grens aan te geven.

De kritische vragen over het mogelijk hulpverlenende karakter van de bezoekdienst voeden het spanningsveld en er zijn meerdere redenen die de kritische vragen zouden kunnen verklaren. Mogelijk wil de focusgroep de oudere die kwetsbaar is in de behoefte aan een goed gesprek over levensvragen beschermen door vrijwilligers niet te veel ruimte te geven. Een andere reden kan zijn dat de focusgroep de vrijwilliger probeert te beschermen voor mogelijke teleurstellingen wanneer hij of zij het gevoel heeft niets te bereiken. Een derde reden kan zijn dat de professionals hun eigen professie willen beschermen door het hulpverlenende aspect voor henzelf te houden. Door de ontwikkelingen binnen de geestelijke gezondheidszorg en de gemeenten zien zij namelijk ook werk verdwijnen. Omdat er verschillende mogelijkheden bestaan, wordt de visie van de focusgroep gezien als een schakel in proces, niet als een eindoordeel over hoe de methode er precies uit moet komen te zien. Een logisch gevolg is dat er meer onderzoek nodig is om uitsluitel te geven over de houdbaarheid van de meningen van de deelnemers uit de focusgroep.

Aanbevelingen van de focusgroep

Het is duidelijk dat de conceptmethode aangepast moet worden om tot een cursus te komen die geschikt is om vrijwilligers toe te rusten voor hun taak in de bezoekdienst. Het onderzoek naar wat er nodig is om vrijwilligers te scholen wijst in een bepaalde richting, maar het ontbreekt nog aan een uitgebreide concrete

uitwerking hiervan. De focusgroep deed wel een aantal aanbevelingen. Eerder is al genoemd dat de termen 'vitale ouderen' en 'kwetsbare ouderen' beter aangepast kunnen worden tot 'vrijwilligers met interesse in levensvragen' en 'ouderen met behoefte aan een goed gesprek'. Om alle schijn van mogelijke hulpverlening weg te nemen is het daarnaast beter om ook de inhoud van de cursus aan te passen. Zo kan bijvoorbeeld de informatie die over levensvragen wordt gegeven anders geformuleerd worden, waardoor het niet lijkt als of het direct zorgelijk is wanneer iemand bij zichzelf merkt dat hij niet op alle levensvragen een antwoord weet te formuleren en hij hier enigszins door van slag raakt.

Het kan goed zijn om ook aandacht te schenken aan zingeving bij de vrijwilliger. Aan de ene kant om hem te laten merken dat iedereen levensvragen heeft en aan de andere kant om hem te laten ervaren dat het soms best lastig kan zijn om over sommige kwesties te spreken met een vreemde, wat in de bezoekdienst namelijk ook staat te gebeuren.

Naast aandacht voor zingeving is het goed om aandacht te besteden aan goede gespreksvaardigheden en te benadrukken dat gespreksvaardigheden niet alleen belangrijk zijn in de bezoekdienst, maar ook in het dagelijks leven. Goede vragen stellen in een alledaags gesprek kan soms al lastig zijn, laat staan wanneer het over wat zwaardere onderwerpen kan gaan. In de conceptmethode worden gespreksvaardigheden direct in verband gebracht met gesprekken over zingeving, maar het is aan te raden dit pas op een later moment te koppelen en eerst aan gespreksvaardigheden te werken in gesprekken over meer luchtige zaken.

Ditzelfde geldt voor de vaardigheden die worden aangeleerd bij het reageren op levensvragen. Het is van het grootste belang om eerst de basis van het reageren in een besprek te beheersen, alvorens het onderwerp levensvragen daar aan gekoppeld wordt.

Deze aanbevelingen zorgen niet voor ingrijpende veranderingen in de structuur van de cursus en doen niets af aan het projectidee van GGNet. Een aanbeveling die dat wel doet is de aanbeveling om de (gedeelten van) de modules over zelfredzaamheid en zelforganisatie uit de methode te halen. Deze onderdelen leggen volgens de focusgroep onnodig veel druk bij de bezoeker omdat het lijkt alsof hij er voor moet zorgen dat de bezoeker ook vrijwilliger wil worden. Het gedrag dat de bezoeker na aanleiding van deze onderdelen kan gaan vertonen kan de bezoeker het gevoel geven dat hij opgejaagd wordt. Zoals eerder beschreven is het niet de bedoeling om dit te bewerkstelligen met de bezoekdienst. Participatie van bezoekers na een reeks van bezoeken is een positief gevolg van de bezoekdienst, maar dit heeft tijd nodig en is geen doel op zich. Het is beter om participatie en zelfredzaamheid een keer aan de orde te laten komen als thema van een vrijwilligersbijeenkomst, zodat het minder druk oplevert voor de vrijwilliger en het de vrijwilliger niet het idee geeft dat hij moet zorgen voor een nieuwe lichte vrijwilligers.

Conclusie

De hoofdvraag van dit onderzoek (hoe zou een scholingsmethode voor vrijwilligers die vanuit GGNet met ouderen met levensvragen in gesprek gaan er uit moeten zien?) is vanwege de beschreven spanningsvelden niet eenvoudig te beantwoorden. Uit het eerste gedeelte van het onderzoek blijkt dat het belangrijk is om aandacht te geven aan bepaalde onderwerpen, thema's en vaardigheden. Er bestaat overeenstemming tussen de uitkomsten van de analyse van de verschillende scholingsmethoden en de focusgroep over het feit dat er kennis en vaardigheden moeten worden aangeboden in een cursus, maar als het aankomt op de invulling hiervan is de focusgroep erg kritisch. Het doel van de methode is dat de vrijwilliger wordt geleerd hoe hij er kan zijn voor de bezoeker, maar de meningen over hoe dit moet gebeuren lopen uit een.

Dit leidt tot verschillende vragen die het lastig maken om een eenduidig antwoord op de hoofdvraag te formuleren. Is het bijvoorbeeld beter dat een vrijwilliger zo min mogelijk weet om als gewoon mens op de ander te kunnen reageren, of is het juist goed om de vrijwilliger voor te bereiden op moeilijke situaties en hem vaardigheden en kennis te geven om hier mee om te gaan? Is het goed dat de vrijwilliger weet dat zijn vrijwilligerswerk een ander verder kan helpen, of is het juist beter om dit niet te doen omdat het de vrijwilliger het gevoel kan geven dat hij de hulpverlener is? Daarbij komt dat niet elke vrijwilliger hetzelfde doet met de informatie en vaardigheden die hij of zij mee krijgt. De ene vrijwilliger is misschien meer geneigd tot helpen, en de ander is hier veel voorzichtiger mee. Is dit mogelijk schadelijk voor de bezoeker? En hoe erg is het eigenlijk als vrijwilligers wel gaan helpen?

Wellicht ligt er nog een vraag vóór de hoofdvraag: is het überhaupt mogelijk om de groep vrijwilligers in het algemeen zo te scholen/beïnvloeden dat zij goed toegerust worden voor de taak in de bezoekdienst, namelijk er zijn voor de ander en in gesprek te gaan over levensvragen zonder daarmee bepaalde doelen te bereiken?

Op die vraag lijkt toch een bevestigend antwoord te kunnen worden gegeven, aangezien er methoden bestaan die vrijwilligers toerusten en daarin succesvol zijn en de focusgroep ook onderwerpen aandraagt die volgens hen relevant zijn om mee te geven, alvorens ze bij de bezoekers langsgaan. De vraag is niet of er een methode is, maar hoe de methode er uit moet zien om de vrijwilligers op een juiste manier toe te rusten.

In dit onderzoek laat zien dat het belangrijk is om aandacht te besteden aan kennis en vaardigheden rondom zingeving en gespreksvoering en dat het belangrijk is om te letten op de communicatie die gebruikt wordt richting de verschillende partijen. Omdat de interventie mogelijk zorgen voor een positief effect op het welbevinden van de oudere, mag dit in de communicatie naar buiten wel worden genoemd. Dit is bijvoorbeeld ook nodig om financiële ondersteuning te krijgen voor de interventie vanuit bijvoorbeeld de WMO. Om de vrijwilliger te beschermen voor deze druk kan het goed zijn om dit kort te benoemen en daarna te focussen op wat levensvragen zijn, hoe lastig het kan zijn om er over te praten en wat een vrijwilliger kan doen om een gesprek goed te laten verlopen. Omdat het project uiteindelijk draait op zelforganisatie waarin mensen die zelfredzamer zijn geworden gaan participeren moet dit onderdeel wel belicht worden. Voor de vrijwilligers kan het 'er zijn' voor de ander als primair doel worden gepresenteerd, terwijl richting de gemeenten, verwijzers en andere partijen dit doel ook als middel kan worden beschreven, waarmee ouderen wel degelijk kunnen worden geholpen.

Dit onderzoek geeft allerlei antwoorden op de vraag hoe de methode er uit moet zien en hoe hij er juist niet uit moet zien. Wat blijkt is dat onderdelen uit bestaande methoden niet zo maar kunnen worden meegenomen in een nieuwe methode, en dat er goed moet worden nagedacht over wat een methode moet bewerkstelligen bij degene die de methode volgt. De methode moet ontwikkeld worden vanuit een duidelijk doel en een heldere visie en met het oog op de gebruiker van de methode. In dit onderzoek wijst uit dat het in ieder geval belangrijk is dat een vrijwilliger (doelgroep) weet dat hij de bezoeken aan de bezoeker aankan (doel), dat hij het idee heeft dat hij geen dingen moet en dat het gaat om het contact over levensvragen met de oudere, in plaats van het helpen van de oudere met deze levensvragen(visie).

De conclusie en aanbevelingen in het licht van de WMO

De conclusie van het onderzoek en de aanbevelingen van de focusgroep wijzen er op dat de WMO-aspecten zelfredzaamheid en zelforganisatie minder zichtbaar moeten zijn in de definitieve scholingsmethode. Dit contrasteert met het feit dat de bezoekerdienst juist een initiatief is dat is ontstaan uit de ontwikkelingen rondom de WMO, waarin gemeentes verantwoordelijk worden voor de (geestelijke) gezondheid van de burgers en steeds vaker vrijwilligers in worden gezet in sociale projecten om de zorg betaalbaar te houden. Dit roept verschillende vragen op over de aard van dit nieuwe spanningsveld. De verschillende interventies waarin vrijwilligers ouderen helpen met zingeving en het positieve effect daarvan wijzen uit dat vrijwilligers goed ingezet kunnen worden om ouderen te ondersteunen bij levensvragen. Waarom is de focusgroep dan toch zo kritisch en sceptisch? Is bijvoorbeeld omdat de focusgroep hun eigen werk ziet verdwijnen doordat het wordt overgenomen door vrijwilligers, of zijn de zorgen terecht en is het echt geen goed idee om verschillende aspecten van de zorg door vrijwilligers te laten uitvoeren?

Nu er steeds meer sociale projecten ontstaan als gevolg van de WMO, is deze laatste vraag er een waarvan het antwoord pas na verloop van tijd geformuleerd kan gaan worden. Het is begrijpelijk dat instellingen voor (geestelijke) gezondheidszorg zich bij deze ingrijpende veranderingen afvragen of alle mensen wel zullen krijgen wat ze nodig hebben omdat de zorg in een aantal gevallen heel complex is. Ook leven de zorgen over de financiering van de zorg en het behoud van banen het personeel dat werkzaam is in de zorg al langere tijd. Sceptis ten aanzien van de ontwikkelingen rond de WMO zijn dus te verklaren. Verder onderzoek zal op termijn moeten uitwijzen of kwetsbare individuen of groepen gebaat zijn bij deze veranderende inrichting van de zorg en of de vorm van preventie die gepropageerd wordt in allerlei sociale projecten ook werkelijk in staat is om (geestelijke) gezondheidsproblemen te voorkomen. De bezoekerdienst bij levensvragen is hierbij één klein onderdeel van de grote veranderingen in het sociale domein. Verder onderzoek dat na verloop van tijd gedaan wordt om te zien wat de Bezoekerdienst te weeg brengt kan mogelijk ook één (klein) onderdeel zijn van het antwoord op de vraag of de regering en de kiezer er goed aan hebben gedaan om de (geestelijke) gezondheidszorg zo ingrijpend te veranderen.

4.2 Reflectie op het onderzoek

Tijdens het uitvoeren van het onderzoek zijn er verschillende onvolkomenheden aan het licht gekomen die de conclusies van dit onderzoek mogelijk kunnen hebben beïnvloed.

Gebruik 7S-model

Het 7S-model dat als inspiratiebron diende voor het analyseschema waarmee de bestaande methoden en de data van de focusgroep mee zijn geanalyseerd was een goed model om de verschillende onderdelen duidelijk in kaart te brengen. Op deze manier konden de methoden goed worden vergeleken met elkaar en de data van de focusgroep. De aanbevelingen van de focusgroep waren ook volgens dit schema in te delen. Wat minder goed is aan het model is dat aan de omschrijvingen die worden ingevuld in het schema lastig een mate van

importantie toegevoegd kan worden. Bij de beschrijving van de verschillende thema's kan een opsomming worden gegeven, maar het kan zo zijn dat niet alle thema's in dezelfde mate naar voren komen. Dat kan er voor zorgen dat, ondanks de beschrijving van het doel en de visie van een methode, niet goed duidelijk wordt waar het in de methode inhoudelijk om draait. Voor een goed begrip van het analyseschema moeten eigenlijk alle methoden stuk voor stuk ook doorgenomen worden.

Diversiteit van de methoden

De basis voor de conceptmethode werd gevormd door de analyse van verschillende bestaande scholingsmethoden. Zoals al aangegeven, bestaan er weinig methoden die precies passen bij het idee van de Bezoekdienst bij levensvragen. Om deze reden is gezocht naar verwante methoden, met als gevolg dat de methoden niet allemaal soortgelijk zijn. Doordat de methoden niet allemaal soortgelijk zijn, kunnen de verschillen in de methoden ook verklaard worden uit het feit dat het een ander soort methode is, zonder dat dat iets hoeft te zeggen over de geschiktheid en relevantie voor de conceptscholingsmethode.

Een belangrijke methode die ontbrak in de vergelijking was die van het Centrum Ontmoeting in Levensvragen (COiL). Het COiL maakt bij het scholen van hun vrijwilligers voor een soortgelijk concept als de Bezoekdienst bij levensvragen ook gebruik van een scholingsmethode. Deze informatie is door het COiL echter niet beschikbaar gesteld. Dit is jammer omdat deze methode waarschijnlijk het meeste lijkt op wat de definitieve methode voor de Bezoekdienst bij levensvragen zou moeten gaan worden. Het verschil tussen de twee is dat de methode van het COiL niet specifiek voor oudere vrijwilligers bedoeld is. Wanneer deze methode wel meegenomen zou zijn in de vergelijking kon er waarschijnlijk meer gezegd worden over hoe een methode specifiek op ouderen gericht kan worden en of dit nodig is.

Daarnaast zijn veel van de gebruikte methoden gemaakt door het Expertisenetwerk Levensvragen. Aan de ene kant is het goed dat de methoden van het Expertisenetwerk zijn meegenomen, omdat deze methoden niet zo maar worden aangeboden. Wanneer een netwerk zich aan deze methoden verbindt zegt dit mogelijk ook iets over de kwaliteit van de methoden. Dit hoeft echter niet zo te zijn en verschillende methoden van eenzelfde netwerk kan juist ook de variaties in uitgangspunten beperken.

Focusgroep

In de bijeenkomst van de focusgroep hebben de deelnemers en het proces zelf mogelijk invloed uitgeoefend op de uitkomsten van de bijeenkomst.

Deelnemers

Het was de bedoeling dat bij de focusgroepbijeenkomst een aantal vrijwilligers en/of coördinatoren van de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars aanwezig zouden zijn. Om praktische redenen is dit niet gebeurd. Dit zorgde voor een kleiner aantal deelnemers aan de focusgroep, wat tot gevolg heeft gehad dat niet alle expertises voldoende vertegenwoordigd zijn geweest. Vanuit de hoek van de vrijwilligers heeft nu alleen de coördinator van het Steunpunt Vrijwilligerswerk Montferland zijn feedback gegeven. De feedback van vrijwilligers met eigen ervaring met het vrijwilligerswerk in een bezoekdienst ontbreekt. Het is goed om de mening van de vrijwilligers nog wel te horen omdat de feedback van de professionals mogelijk te eenzijdig is. Zoals al eerder is aangegeven is het belangrijk om aan te sluiten bij de praktijk van de deelnemers (De Galan, 2008), omdat de praktijk van de deelnemers eigenlijk de inhoud van de cursus bepaalt. Dit gedeelte ontbreekt nu door de afwezigheid van vrijwilligers.

Proces

Omdat het behandelen van de conceptmethode volgens het 7S-model wat te ingewikkeld werd voor de bespreking is er voor gekozen om per module van de te bespreken wat er in zit, wat daar goed aan is, wat er beter kan en die bevindingen vervolgens te concretiseren. Later is de data die dit gesprek opleverde omgezet naar het 7S-model. Hierbij bleken de meeste elementen er in te zitten.

Tijdens de bespreking was deelnemer 5 veel aan het woord en soms moeilijk te onderbreken en af te knippen. Ze drukte hiermee haar stempel op de bijeenkomst en de uitkomsten hiervan. De andere deelnemers lieten hun mening wel horen, maar het is goed mogelijk dat de opstelling van deelnemer 5 hen hier in een aantal gevallen ook van weerhouden heeft. Vaak had deelnemer 5 het laatste woord. Aan de ene kant verwoordde ze veel waardevolle punten heel goed maar ze liet hierin ook weinig ruimte voor de afwijkende mening van anderen. Het is mogelijk dat de data uit de focusgroep hierdoor te eenzijdig is.

4.3 Suggesties voor verder onderzoek

Spanningsvelden

In dit onderzoek is zichtbaar geworden dat er nog een spanningsveld is die te maken heeft met het definiëren van bepaalde grenzen. Het gaat in dit geval om de grens tussen hulpverlening en vrijwilligerswerk bij een onderwerp als levensvragen. Er ontstaan vragen over of het echt zo schadelijk is om in de methode door te laten schemeren dat de interventie de bezoekers ook kan helpen. Hoe erg worden vrijwilligers hier werkelijk door beïnvloed? Is hierover wat te leren als er wordt gekeken naar de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars of bijvoorbeeld de levensboekeninterventie? Het kan goed zijn om verder onderzoek te doen naar hoe vrijwilligers omgaan met hun taak en de instructie die ze daarbij krijgen. Dit zou uit kunnen wijzen of de zorgen van de focusgroep gegrond zijn of niet.

Daarnaast zijn de meeste interventies rond zinfragen gestructureerd. In 'Op zoek naar zin' (Franssen et al., 2007), 'Op verhaal komen (Bohlmeijer & Westerhof, 2010) en 'Mijn leven in kaart' (Huizing & Tromo, 2013) worden op gestructureerde wijze (positieve) herinneringen op gehaald of gewerkt aan het opstellen van een levensverhaal. In de Bezoekdienst bij levensvragen is het de bedoeling dat levensvragen en levensthema's in gewone gesprekken tussen de bezoeker en de bezoeker ontstaan. Het is nog onduidelijk hoe dit uit gaat werken. De focusgroep heeft ook aangegeven een stuk structuur in de gesprekken te missen. Deze structuur is echter lastig aan te brengen als er geen doel is dat structuur behoeft. Dit is gelijk het verschil tussen de bestaande interventies en de bezoeker: de interventies hebben een bepaald doel voor ogen hebben waar op een gestructureerde manier naartoe kan worden gewerkt en de bezoeker niet omdat het bij de bezoeker gaat om de ontmoeting tussen ouderen en het gesprek over levensvragen dat niet per se ergens toe hoeft te leiden. Positieve gevolgen als een verhoogd welbevinden worden in de bezoeker wel beoogd, maar zijn geen doel. Mogelijk kan verder onderzoek uitwijzen wat de bezoeker bij mensen bewerkstelligd of de ongestructureerde bezoeken de bezoeker wel datgene bieden waarvoor hij of zij zich heeft aangemeld voor de bezoeker. Alvorens dit onderzocht kan worden is het voor GGNet zaak om toch een meetbaar doel van de bezoeker te bepalen, zoals bijvoorbeeld verhoogd welbevinden van de bezoeker. Er kan dan onderzocht worden of er sprake is van verhoogd welbevinden en waardoor dit wel of niet bewerkstelligd is, bijvoorbeeld het feit dat er bezoek komt of doordat het gesprek over levensvragen de bezoeker verder helpt.

Het herzien van de conceptmethode

Dit onderzoek stopt op het punt waarop duidelijk wordt hoe een scholingsmethode voor vrijwilligers die gaan participeren in de Bezoekdienst bij levensvragen er in hoofdlijnen uit moet zien volgens een focusgroep. De informatie die dit op heeft geleverd geeft aanleiding tot het herzien van de conceptmethode en daarna tot het onderzoeken van de kwaliteit van de herziende methode. Dit zal gebeuren in de overige onderzoeksstappen. Het is wenselijk om hier ook de visie van vrijwilligers in mee te nemen. Op deze manier kan praktijkervaring voor aanvullingen en verbeteringen zorgen in het programma.

Aard van de cursus

Omdat de interventie zo nieuw is, is gekozen voor een cursus met papier en bijeenkomsten waar trainers en deelnemers elkaar ontmoeten. Dit is erg arbeidsintensief en in de cursus is ook al genoemd dat vrijwilligers bepaald vrijwilligerswerk laten liggen omdat het te veel tijd kost. In de toekomst kan onderzocht worden of de informatie en vaardigheden ook via een e-learning gedaan kan worden, waarin informatie en voorbeeld filmpjes de deelnemer van kennis voorzien, waarna de deelnemer in zijn dagelijks leven kan oefenen. Veel vaardigheden zijn in het dagelijks leven namelijk ook van belang. Mogelijk kan de e-learning gecombineerd worden met één bijeenkomst waarin de deelnemers met elkaar oefenen om te praten over levensvragen, om toch nog te oefenen in de praktijk.

Opname in databank van Movisie

Wanneer de bezoeker een tijd loopt zou er een uitgebreid onderzoek naar de effectiviteit van de Bezoekdienst bij levensvragen worden gedaan. Het initiatief is genomen om iets bij te dragen aan het welzijn van ouderen die behoefte hebben aan een goed gesprek over levensvragen. Dit kan mogelijk worden bereikt door deze mensen door vrijwilligers te laten bezoeken. Deze vrijwilligers maken tijd en aandacht vrij voor de ouderen met levensvragen en geven hen zo de ruimte om hun er eens over te praten. Deze ruimte kan de bezoeker goed doen.

Wanneer de bezoekdienst hierdoor een positief effect blijkt te hebben op het welzijn van ouderen zou deze interventie mogelijk, net als de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars, opgenomen kunnen in de Databank Effectieve Sociale Interventies van Movisie. Om opgenomen te kunnen worden in deze databank is het van belang dat de methode onder andere twee jaar bestaat en op twee plaatsen toegepast wordt. Ook moet er een (interne of externe) procesevaluatie beschikbaar zijn (Stichting Movisie, n.d.).

5. Literatuur

- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psycholog Rev*, 84, 191–215.
- Baumeister, R., & Muraven, M. (1996). Identity as adaption to social, cultural, and historical context. *Journal of Adolescence*, 19, 405–416.
- Begeman, C., & Vermaas, M. (2013). Zin in zelfredzaamheid: zingeving en welbevinden in de WMO. Vilans.
- Begeman, C., & Vermaas, M. (2014). Groeiboek regionaal initiatief. Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen.
- Bode, C. (2003). *Individuality and relatedness in middle and late adulthood: A study of woman and men in the Netherlands, East- and West-Germany*. University of Nijmegen, Nijmegen.
- Bohlmeijer, E.T., & Westerhof, G.J. (2010). *Op verhaal komen: je autobiografie als bron van wijsheid*. Amsterdam: Uitgeverij Boom
- Brandtstädter, J., & Greve, W. (1994). The aging self: stabilizing and adaptive processes. *Developmental Review*, 14, 52–80.
- Brandtstädter, J., & Rothermund, K. (1994). Self-percepts of control in middle and later adulthood: buffering losses by rescaling goals. *Psychology and Aging*, 9, 265–273.
- Brandtstädter, J., Wentura, D., & Greve, W. (1993). Adaptive resources of the aging self: outlines of an emergent perspective. *International Journal of Behavioral Development*, 16, 365–349.
- Centrum ontmoeting in levensvragen. (n.d.). *Ontmoeting in levenskunst*. Retrieved December 6, 2014, from <http://www.ontmoetinginlevensvragen.nl/Ontmoeting-in-Levenskunst.html>
- Davelaar, M., Hamdi, A., Verheijen, J., van Dongen, M., & Verleun, A. (2013). *Gezien en gehoord. Het maatschappelijk rendement van project Motto: aandacht voor zingeving en levensvragen bij ouderen*. Verweij-Jonker Instituut.
- De Galan, K. (2008). *Van deskundige naar trainer*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- De Galan, K. (2011). *Trainingen ontwerpen*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Dittmann-Kohli, F., Bode, C., & Westerhof, G. J. (1995). *Das persönliche Sinnsystem: Ein Vergleich zwischen frühem und spätem Erwachsenenalter*. Göttingen: Hogrefe.

- Dittmann-Kohli, F., Bode, C., & Westerhof, G. J. (2001). *Die zweite lebershälfte – Psychologische Perspektive: Ergebnisse des Alters-Survey*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Franssen, J., Bohlmeijer, E.T., & Quist-van Dijk, T. (2007). *Op zoek naar zin*. Utrecht: Trimos Instituut
- Ganzevoort, R. R., Bernts, T., Bouwer, J., Huizing, W., & Tromp, T. (2008). *Levensboeken in de ouderenzorg. Eindrapport van het project 'Het effect van het werken met levensboeken op het welbevinden van oudere zorgvragers, zorgverleners en mantelzorgers en op de organisatie van zorg; effectmeting, effectverklaring en implementatie van methode*. Kampen: Protestantse Theologische Universiteit.
- GGNet, (n.d.). *Bezoekdienst voor weduwen en weduwenaars*. Retrieved March 24, 2014, from <http://www.ggnet.nl/site/Overig/Preventief%20aanbod/Preventie%20aanbod/index.php?action=item&id=77>
- Heckhausen, J., & Dweck, C. S. (1998). *Motivation and self-regulation across the life span*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Huizing, W., & Tromp, T. (2013). *Mijn leven in kaart*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- King, L. A., Hicks, J. A., Krull, J. L., & Del Gaiso, A. K. (2006). Positive affect and the experience of meaning in life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90, 179–197.
- Kluft, M., Van Leeuwen, P., & Talma, M. (n.d.). *De zinvolle hulpverlener*. Movisie. Retrieved from [http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/De%20zinvolle%20hulpverlener%20\[MOV-182028-0.3\].pdf](http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/De%20zinvolle%20hulpverlener%20[MOV-182028-0.3].pdf)
- Korte, J. (2012). *The stories we live by: the adaptive role of reminiscence in later life*. University of Twente, Enschede.
- Lamers, S.M.A., Bohlmeijer, E.T., Korte, J., & Westerhof, G.J. (2014). The efficacy of life-review as online-guided self-help for adults: a randomized trial. *Journals of Gerontology, Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, doi:10.1093/geronb/gbu030
- Leget, C. J. W. (2013). Diepere vragen. *Bijzijn - XL*, (4), 42.
- Lifton, R. J. (1973). *Home from the war*. New York: Simon & Schuster.
- Mooren, J. H. M. (1999). *Bakens in de stroom: naar een methodiek van het humanistisch geestelijk werk*. Utrecht: SWP.
- Musick, M. A., & Wilson, J. (2008). *Volunteers - a social profile*. Bloomington: Indiana University Press.

- O'Connor, K. Chamberlain, K. (2000). Dimensions and Discourses of Meaning in Life: Approaching Meaning from Qualitative Perspectives. In: G.T. Reker & K. Chamberlain (eds.), *Exploring Existential Meaning. Optimizing Human Development Across the Life Span* (pp. 75-92). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Peters, T. J., & Waterman, R. H. (1982). *In search of Excellence*. New York: Harper & Row.
- Pinquart, M. (2002). Creating and maintaining purpose in life in old age: A meta-analysis. *Ageing International*, 27, 90-114.
- Pot, A.M., Bohlmeijer, E.T., Onrust, S., Mellenhorst, A.M., Verbeek, M., & Vries, W. de (2010). The impact of life review on depression in older adults: a randomized controlled trial. *International Psychogeriatrics*, 22, 572-581.
- Read, S., Westerhof, G. J., & Dittmann-Kohli, F. (2005). Challenges to meaning in life: A comparison in four different age groups in Germany. *International Journal of Aging and Human Development*, 61, 85-104.
- Reker, G. T., & Chamberlain, K. (2000). *Exploring existential meaning: optimizing human development across the life span*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Reker, G.T. (2000). Theoretical Perspective, Dimensions, and Measurement of Existential Meaning. In: G.T.Reker & K. Chamberlain (eds.), *Exploring existential meaning: optimizing human development across the life span* (pp. 39-55). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rijksoverheid, (n.d.). *Wet maatschappelijke ondersteuning*. Retrieved August 14, 2014, from <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo/hulp-en-ondersteuning-wmo>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081
- Steverink, N., Westerhof, G. J., Bode, C., & Dittmann-Kohli, F. (2001). The personal experience of aging, individual resources and subjective well-being. *Journal of Gerontology: Psychological Sciences*, 56B, 364-373.
- Stichting Movisie. (n.d.). *Interventies aanmelden. Interventies aanmelden*. Retrieved April 7, 2014, from <http://www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies/interventies-aanmelden>
- Van Dam, B. (2009). Vrijwilligers bieden ondersteuning, 5, 20-21.
- Van den Berg, H., & Scheffers, K. (2013). Een walske rond de tafel: over buurttafels in Hatert. Retrieved from <http://www.ontmoetinginlevensvragen.nl/folders/Buurttafel-Hatert.pdf>
- Van Gelder, L., Peeters, J., Oudkerk, T., & Sixma, J. (Eds) (1971). *Didactische analyse I*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

- Vilans. (2007). Plezierig oud worden met levenservaring als krachtbron: werkboek voor ouderen die willen leren van elkaar.
- Westerhof, G.J., Bohlmeijer, E.T., van Beljouw, I.M.J., & Pot, A.M. (2010). Improvement in personal meaning mediates the effects of a life review intervention on depressive symptoms in a randomized controlled trial. *Gerontologist*, 50, 541-549
- Westerhof, G. J. (2010). During my life so much has changed that it looks like a new world to me': A narrative perspective on identity formation in times of cultural change. *Journal of Ageing Studies*, 24, 12–19.
- Westerhof, G.J., & Dittmann-Kohli, F. (2004). De paradox van het ouder worden: welbevinden, zingeving en aanpassing. In L. Goossens, D. Hutsebaut & K. Verschueren (Eds), *Ontwikkeling en levensloop* (pp. 375-369). Leuven: Leuven University Press.
- Westerhof, G. J., & Kuin, Y. (2008). Persoonlijke zingeving en ouderen: een overzicht van theorie, empirie en praktijk. *Psyche En Geloof*, 18, 118–135.
- Willemse, M. (2010). Methodebeschrijving Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars. Movisie.
- Wong, P. T. ., & Fry, P. S. (1998). *The human quest of meaning*. Mahwah, New Jersey: Erbaum.
- Yalom, I. D. (1980). *Existential psychotherapy*. New York: Basic Books.

6. Bijlagen

6.1 Bijlage 1: Subsidieaanvraag 'Bezoekdienst bij levensvragen'

Om enige achtergrondinformatie vanuit GGNet te bieden, is de subsidieaanvraag voor de Bezoekdienst bij levensvragen opgenomen.

Subsidieaanvraag 'Bezoekdienst bij levensvragen'

Vitale ouderen ondersteunen kwetsbare ouderen

Warnsveld, 28-6-2013

Aanvrager

GGNet Preventie in samenwerking met de welzijnsinstelling Caleidoz (gemeente Zevenaar), Stichting Welzijn Vorden (gemeente Bronckhorst) en Welcom (gemeente Montferland)

Probleembeschrijving

Kwetsbare ouderen die vastzitten in levensvragen neigen naar piekeren als de betrokkene niemand heeft als gesprekspartner. Veel ouderen hebben al belangrijke vertrouwenspersonen (familieleden, vrienden, ex-collega's) verloren. Niet kunnen praten kan leiden tot piekeren. Dit piekeren kan slaapproblemen veroorzaken. Te weinig slapen leidt tot moedeloosheid en minder energie. Vrij veel ouderen praten niet graag over levensvragen met hun kinderen om hen emotioneel niet te belasten of in verwarring te brengen. Hulpverleners zoals thuiszorgmedewerkers hebben vaak geen tijd voor zulke gesprekken of zijn onvoldoende geschoold. Steeds meer ouderen hebben geen of heel oppervlakkige banden met de kerk die in het verleden vaak steun gaf bij zingeving- en levensvragen. Ook op het platteland is het buurt- en verenigingsleven minder hecht. In Oost-Gelderland wonen veel mensen uit het westen. Ze kwamen om hun derde levensfase in een mooie omgeving door te brengen. Voor gesprekken over pijnlijke levensvragen kunnen ze niet meer terug vallen op familie of oude vrienden. Veel vitale senioren hebben behoefte aan diepgaande of verdiepende gesprekken met leeftijdsgenoten. Ze klagen vaak dat veel van hun contacten te oppervlakkig zijn.⁴ Dergelijke vitale senioren wil GGNet Preventie koppelen aan eenzame ouderen met kwellende levensvragen. Via de opzet van een 'Bezoekdienst bij levensvragen' worden vitale senioren gekoppeld aan kwetsbare ouderen. Gezamenlijke scholing en de mogelijkheid van coaching door beroepskrachten moeten ervoor zorgen dat de vitale senioren hun ondersteunende gesprekken volhouden en als stimulans ervaren voor hun eigen leven. Ook via de projecten 'Vriendendienst 'Op Stap', de 'bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars' en andere preventieve interventies voor ouderen (via aanmeldingen voor cursussen 'Op zoek naar zin' en 'Het verhaal van je leven' voor 55+) signaleert GGNet Preventie laagdrempelig kwetsbare ouderen met levensvragen. Bij de aanvraag van dit project is het moeilijk betrouwbare cijfers aan te leveren. De cijfermatige omvang van deze specifieke doelgroep is een aandachtspunt tijdens het project.

In de regio Oost-Gelderland zijn geen cijfers bekend over kwetsbare ouderen met levensvragen. De Ouderenmonitor van de GGD Gelre IJssel In de regio Achterhoek geeft alleen aan dat 38% van de 65-plussers eenzaam is; 32% is matig eenzaam, 4% ernstig eenzaam en 2% zeer ernstig eenzaam. Emotionele eenzaamheid komt voor bij 28% van de 65-plussers in de regio Achterhoek; sociale eenzaamheid bij 37% van de 65-plussers.

Eenzaamheid komt vaker voor onder 75-plussers dan 65-74 jarigen. Ook komt het vaker voor bij laag opgeleiden dan bij middelbaar en hoog opgeleiden. In een onderzoek naar sociaal isolement in de regio Rotterdam-Rijnmond bleek 31,7% van de ondervraagde ouderen (N=60) vaak zingevingproblemen te hebben, 55% had hier soms last van. (Op verhaal komen, juli 2010) Het onderzoek maakt niet duidelijk in hoeverre zingevingvragen gelijk staan aan levensvragen. Bovenstaande cijfers uit onderzoeken naar eenzaamheid en naar zingevingproblemen kunnen niet geïnterpreteerd worden als betrouwbare aanwijzingen voor de omvang van de doelgroep kwetsbare mensen met indringende levensvragen.

Maatschappelijke context

Het project komt voort uit participatie van GGNet Preventie in lokale projecten 'preventie van eenzaamheid'. Op lokaal niveau heeft GGNet Preventie netwerkcontacten met projecten 'preventie van eenzaamheid', vrijwilligersorganisaties, gemeentelijke projecten 'huisbezoeken senioren' en welzijnsinstellingen die wijkgericht werken. Regionaal is er samenwerking met bezoekdiensten en buddyprojecten. In dergelijke projecten stuiten signaleerders van eenzaamheid regelmatig op eenzame kwetsbare ouderen met levensvragen. Deze eenzame ouderen zijn moeilijk motiveerbaar voor deelname aan de activiteiten van deze lokale projecten die beogen deze doelgroep kwetsbare ouderen sociaal te activeren. Uit netwerkcontacten met kerkelijke bezoekdiensten en vrijwillige thuiszorgorganisaties blijkt dat er overal vitale ouderen zijn die graag met anderen praten over zingeving en verdieping in het leven. Dit aanbod van vitale ouderen wordt nergens planmatig gekoppeld aan de behoefte aan gesprekken over levensvragen van kwetsbare ouderen. In meerdere gemeenten binnen haar werkgebied signaleert GGNet Preventie binnen haar netwerkstructuur deze kloof tussen 'vraag en aanbod'.

Het project gaat uit van levensvragen en onderscheidt zich daarmee van steun bij religieuze zingevingsvragen vanuit de kerken. Ook wil het project zich niet bewegen op het terrein van zingevingsvragen tijdens ernstige somatische en/of psychiatrische ziekten. Door levensvragen als vertrekpunt te nemen wil het project zichtbaar maken dat ze kwetsbare en vitale ouderen vanuit deze vraagstelling bij elkaar kan brengen. Door een tijdelijke 'geunstelde' ingreep - de opzet van een bezoekdienst - wordt getracht groepen ouderen zo gewoon als mogelijk met elkaar in contact te brengen. Op deze wijze past het project in het streven van de provinciale en gemeentelijke overheden om burgers als vrijwilligers elkaar te laten steunen. Het project draagt bij tot een (behoud van) actief burgerschap.

Signalering

Kwetsbare ouderen met levensvragen worden gesignaleerd via lokale projecten 'preventie van eenzaamheid', huisbezoeken van ouderenadviseurs en bijvoorbeeld bezoekdiensten voor weduwen en weduwnaars. Ook via haar projecten 'Vriendendienst 'Op Stap'', de 'bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars' en andere preventieve interventies voor ouderen (via aanmeldingen voor cursussen 'Op zoek naar zin' en 'Het verhaal van je leven' voor 55+) signaleert GGNet Preventie laagdrempelig kwetsbare ouderen met levensvragen. Bij de aanvraag van dit project is het moeilijk betrouwbare cijfers aan te leveren. De cijfermatige omvang van deze specifieke doelgroep is een aandachtspunt tijdens het project.

Vervolgens worden deze kwetsbare personen gekoppeld aan vitale ouderen die graag diepgaande gesprekken voeren. Die vitale ouderen zijn in beeld via lokale vrijwilligerscentrales en contacten met bezoekdiensten van kerken en organisaties zoals Humanitas en De Zonnebloem. Op regionaal niveau wil GGNet Preventie een pool van vrijwilligers organiseren die lokaal inzetbaar zijn. Via bemiddeling van een projectmedewerker vindt een eerste kennismakingsgesprek plaats tussen de kwetsbare oudere en de vitale oudere. De projectmedewerker heeft vooraf via voorinformatie 'hulpvrager en hulpbieder' zo goed als mogelijk gekoppeld op basis van sociale en culturele en psychisch-emotionele kenmerken.

Doelen

Het project heeft een tweeledig doel:

- Kwetsbare ouderen met indringende levensvragen in contact brengen met vitale ouderen om te praten over deze levensvragen.
- Vitale ouderen met belangstelling voor zingeving ondersteunen kwetsbare ouderen met levensvragen. Zij doen dit vanuit eigen levenservaring en -wijsheid. Daardoor worden de vitale ouderen bevestigd in hun zelfvertrouwen en tevredenheid over hun levensloop.

Doelgroep

Kwetsbare ouderen die worstelen met levensvragen. Ze zitten in een levensfase, waarin ze terug kijken op hun leven, de balans willen opmaken of schoon schip willen maken in langslpende problemen. Dit kan leiden tot piekeren als de betrokkene niemand heeft als gesprekspartner. Piekeren kan leiden tot slaapproblemen. Te weinig slapen leidt tot moedeloosheid en minder energie. Uiteindelijk kan deze doelgroep in een sociaal isolement raken.

In de regio Oost-Gelderland zijn geen cijfers bekend over kwetsbare ouderen met levensvragen. De Ouderenmonitor van de GGD Gelre IJssel In de regio Achterhoek geeft alleen aan dat 38% van de 65-plussers

eenzaam is; 32% is matig eenzaam, 4% ernstig eenzaam en 2% zeer ernstig eenzaam. Emotionele eenzaamheid komt voor bij 28% van de 65-plussers in de regio Achterhoek; sociale eenzaamheid bij 37% van de 65-plussers.

Eenzaamheid komt vaker voor onder 75-plussers dan 65-74 jarigen. Ook komt het vaker voor bij laag opgeleide mensen dan bij middelbaar en hoog opgeleiden. In een onderzoek naar sociaal isolement in de regio Rotterdam-Rijnmond bleek 31,7% van de ondervraagde ouderen (N=60) vaak zingevingsproblemen te hebben, 55% had hier soms last van. (Op verhaal komen, juli 2010) Het onderzoek maakt niet duidelijk in hoeverre zingevingsvragen gelijk staan aan levensvragen. Bovenstaande cijfers uit onderzoeken naar eenzaamheid en naar zingevingsproblemen kunnen niet geïnterpreteerd worden als betrouwbare aanwijzingen voor de omvang van de doelgroep kwetsbare mensen met indringende levensvragen.

Werkgebied

Het project wordt uitgevoerd in samenwerking met welzijnsinstellingen, vrijwilligersorganisaties en kerken. Er wordt gestart in de gemeenten Montferland, Oude IJsselstreek, Zevenaar, Doesburg en Bronckhorst. In het tweede projectjaar wordt deze samenwerking uitgebreid naar andere gemeenten in Oost-Gelderland.

Werkwijze werving kwetsbare ouderen

Kwetsbare ouderen met levensvragen kunnen worden geïnformeerd via lokale initiatieven voor huisbezoeken aan ouderen, via lokale projecten 'preventie van eenzaamheid' en via lokale en regionale buddy- of maatjesprojecten of specifieke bezoeken. De inzet van de 'Bezoekdienst bij levensvragen' is het tot stand brengen van maximaal 10 of 12 gesprekken tussen een kwetsbare en vitale ouder over levensvragen. In die periode kunnen de gesprekspartners terugvallen op begeleiding en coaching door ggz-beroepskrachten. Na deze periode kunnen de betrokkenen hun contact voortzetten als kennissen of vrienden. Uit vergelijkbare contacten tussen vrijwilligers en mensen met een psychisch probleem weten we dat dit in 30% van de trajecten ook gebeurt.

Kwetsbare ouderen worden gemotiveerd om via de 'Bezoekdienst bij levensvragen' levensvragen te bespreken door de volgende stappen:

- 1) Door op lokaal niveau de signalering op gang te brengen. Lokale verwijzers zoals thuiszorgmedewerkers, vrijwilligers van kerken en de Zonnebloem hebben vaak gemakkelijker toegang bij deze doelgroep kwetsbare ouderen. Vaak via meerdere terloopse gesprekken wordt duidelijk dat deze ouderen last hebben van levensvragen.
- 2) Via de kennismakingsgesprekken voor preventieve interventies binnen GGNet Preventie vindt ook signalering van deze problematiek plaats.
- 3) De sociale en emotionele afstand tussen 'hulpvrager en hulpbieder' kan klein blijven door zo lokaal als mogelijk de kwetsbare ouder te koppelen aan een vitale ouder.
- 4) Veel ouderen hebben schroom om te praten met een hulpverlener ("Ik ben niet gek" of "Zo groot is mijn probleem niet"). Praten met een vrijwilliger sluit meer aan bij het gewone leven en de eigen cultuur.
- 5) Anderen willen juist niet praten met iemand uit de directe omgeving: "Geen vuile was buiten hangen". Door de regionale aanpak van het project kunnen deze mensen gekoppeld worden aan 'vreemde' vrijwilligers uit andere plaatsen.
- 6) De koppeling van 'hulpvrager en hulpbieder' is voor kwetsbare ouderen gratis. Door de lokale inbedding kunnen reisafstanden en reiskosten voor de kwetsbare ouder tot een minimum worden beperkt.

Werkwijze werving vitale ouderen als vrijwilligers

Het streven van het project is op lokaal niveau per samenwerkingspartner enkele specifieke vrijwilligers beschikbaar te krijgen. Vitale ouderen die graag over levensvragen praten worden bereikt via vrijwilligerscentrales, kerkelijke bezoeken en lokale of regionale vrijwillige hulpdiensten zoals Vrijwillige thuiszorgorganisaties, De Zonnebloem of Humanitas. Uit contacten met bijvoorbeeld kerkelijke bezoeken is gebleken dat daar regelmatig vrijwilligers, die op zoek zijn naar dieper gaande contacten, 'werkloos' zijn of andersoortig vrijwilligerswerk doen. Die groep vrijwilligers moet via het project in een regionale kaartenbak terecht komen.

Potentiële vrijwilligers kunnen in samenwerking met de lokale partners geworven worden via themabijeenkomsten over levensvragen onder ouderen. Zulke bijeenkomsten kunnen plaats vinden tijdens reguliere samenkomsten van Zonnebloemafdelingen of kerkelijke bezoeken. Een deskundige spreker kan deelnemers aan dergelijke bijeenkomsten motiveren om zich als vrijwilliger op te geven. Ook kunnen de

deelnemers opgeroepen worden om actief vrijwilligers te werven in hun sociale netwerken. Veel ouderen willen wel actief zijn maar geven zich uit onzekerheid/verlegenheid zich niet op. Een aansporing uit de directe omgeving kan dan net het zetje zijn om zich aan te melden.

Vervolgens worden aangemelde belangstellenden via lokale informatiebijeenkomsten geïnformeerd over de opzet en werkwijze van de Bezoekdienst bij levensvragen. Ook zal er uitleg zijn over beschikbare bijscholing. Pas na uitgebreide informatievoorziening en scholing kunnen de belangstellenden kunnen belangstellende vitale ouderen zich definitief als vrijwilliger opgeven.

Anderzijds kunnen belangstellende vitale ouderen die niet of nauwelijks lokaal ingebed zijn via een regionale aanpak geïnformeerd worden via websites, persberichten en andere pr-technieken. Vitale ouderen kunnen ook bereikt worden via lezingen over de bezoekdienst bij levensvragen bij ouderenbonden en vrouwenorganisaties.

Ten slotte worden via netwerkcontacten met welzijnsinstellingen die zich richten op wijkgericht werken professionele signaleerders geïnformeerd en ingewerkt om zowel de doelgroep kwetsbare ouderen als vitale ouderen te bereiken.

Onderbouwing van de werkwijze

Veel onderdelen van het project kunnen worden opgezet met relevante ervaring met methodieken en werkwijzen zoals werving, matching van hulpvrager aan vrijwilliger, coaching en eventueel scholing van vrijwilligers. Ook heeft GGNet Preventie vanuit aanverwante trajecten veel ervaring met het opbouwen van netwerkcontacten voor signalering van de doelgroep en werving van vrijwilligers. Tot slot heeft GGNet positieve ervaring opgedaan door samenwerking binnen een projectstructuur, waarbij de samenwerkingspartners medeverantwoordelijkheid dragen via gedeeltelijke financiering van hun inzet. Nieuw bij de uitvoering van dit project is het opzetten en in stand houden van een structurele netwerkstructuur naar het lokale niveau van gemeenten om voldoende en kwalitatief goede signalering en aanmelding van mensen met levensvragen en vrijwilligers te genereren. De huidige aanverwante projecten hebben vooral een regionale opzet en werkwijze. Bij dit plan wordt vooral ingezet op aansluiting bij lokale netwerkstructuren en werkwijzen in de informele zorg om daarmee ook via de Wmo de toekomstige financiering veilig te stellen.

GGNet Preventie heeft in haar werkgebied vele netwerkcontacten via aanverwante projecten zoals Vriendendienst 'Op Stap', bezoekdiensten voor weduwen en weduwnaars. Ook heeft GGNet Preventie netwerkcontacten met lokale initiatieven zoals huisbezoeken aan ouderen of bezoekdiensten van kerken. Via die netwerken is duidelijk geworden dat vitale ouderen en kwetsbare ouderen niet vanzelf bij elkaar komen als het gaat om communicatie over levensvragen. Als 'spin' in deze netwerkstructuur wil GGNet Preventie vitale ouderen koppelen aan kwetsbare ouderen, waar beide betrokkenen levensvreugde en zingeving aan kunnen ontleen. Op deze wijze hoeven ouderen met levensvragen niet terug te vallen op professionele hulpverleners of zielzorgers.

GGNet heeft veel ervaring met soortgelijke projecten zoals de maatjescontacten bij Vriendendienst 'Op Stap' en bezoekdiensten voor weduwen en weduwnaars. Via die projecten beschikt GGNet Preventie over kennis en deskundigheid om vitale ouderen aan kwetsbare ouderen te koppelen en de start van deze contacten te coachen. Genoemde projecten richten zich op mensen met een psychiatrische beperking of een specifiek probleem zoals rouwverwerking. De bezoekdienst bij levensvragen richt zich algemener op mensen met levensvragen zonder geschikt sociaal netwerk, waarin zulke levensvragen als vanzelfsprekend besproken worden. De bezoekdienst voor levensvragen brengt vitale en kwetsbare ouderen met belangstelling voor communicatie over de zin van het leven bij elkaar zodat ze zo snel als mogelijk als gewone sociale contacten verder kunnen gaan.

Eindresultaten

De 'Bezoekdienst voor levensvragen' houdt zich bezig met het levensdomein zingeving. Goede communicatie over levensvragen heeft een positief effect op de levenssterren gezondheid en sociaal netwerk. Zinnvolle gesprekken over levensvragen haalt kwetsbare ouderen uit hun gepieker, wat regelmatig gepaard gaat met slapeloosheid en/of lethargie. Een prettig sociaal contact over zingeving met een vitale ouder leidt tot een nieuw emotioneel en psychisch evenwicht. Er komt energie vrij voor nieuwe sociale contacten en activiteiten.

Een regionale bezoeken dienst bij levensvragen helpt kwetsbare ouderen om hun levensvragen anders te bekijken en te bespreken. Via maximaal 10 of 12 gesprekken met een ervaren vrijwilliger gaan ze op zoek naar een andere zingeving. Er komt energie vrij voor nieuwe sociale contacten en andere activiteiten. Ouderen met nieuwe levensduiding en -vreugde zijn aanspreekbaar voor ondersteuning en begeleiding naar nieuwe activiteiten. Signaleerders van eenzaamheid merken een doorbraak in systematische afweermechanismen: "Ik heb me er overheen gezet dat ik bijna altijd alleen ben". Ze kunnen eenzame ouderen makkelijker stimuleren tot nieuwe activiteiten na afronding van de gesprekken via de bezoeken dienst bij levensvragen.

Het streven is om bij de start minimaal vijf samenwerkingspartners te hebben. Op deze wijze kan er een pool van 20-25 vrijwilligers worden opgebouwd in het eerste jaar van het project. Alle vitale ouderen kunnen op maat gebruik maken van scholing. Het project voorziet ook in het aanbieden van periodieke uitwisselingsbijeenkomsten voor de vrijwilligers. Individueel kunnen de vrijwilligers gecoacht worden bij onverwachte moeilijkheden in het contact zoals problemen met grenzen stellen of overidentificatie

Het project 'Bezoeken dienst bij levensvragen' borgt de resultaten van de pilotfase door de regionale bezoeken dienst zoveel mogelijk lokaal te organiseren via bestaande netwerkstructuren. De personeel inzet vindt vooral plaats via die lokale netwerkstructuren. Na de pilotfase wordt het project op regionaal niveau geborgd door de volgende expertise: het leveren van deskundigheid voor matching en coaching, het periodiek scholen van lokale signaleerders, verwijzers en de beschikbare vrijwilligers. Tot slot worden op regionaal niveau via praktijken prikkels uitgezet om op lokaal niveau aandacht en alertheid te stimuleren om vitale en kwetsbare ouderen rondom levensvragen met elkaar in contact te brengen.

De financiering van de werkzaamheden loopt voor een deel via de bestaande financiering van het reguliere werk van genoemde netwerkpartners. Na de projectfase zal de financiering van regionale overkoepelende werkzaamheden via de Wmo moeten verlopen. Daarvoor worden in de projectfase via de lokale partners contacten met gemeenten gelegd. GGNet Preventie heeft al ervaring met aanvragen van financiering van bezoeken diensten via de Wmo.

Innovatief

Het project 'Bezoeken dienst bij levensvragen' is innovatief op de volgende gebieden:

- Het faciliteren van een bezoeken dienst draagt bij aan de ontwikkeling van een zorgende overheid naar zelfzorgende burgers. Vitale ouderen steunen kwetsbare ouderen bij levensvragen met in minimale inzet van beroepskrachten. Het onderlinge contact tussen de vitale en kwetsbare ouder leidt niet tot afhankelijkheid van professionele hulp maar kan zo snel als mogelijk overgaan in een normaal sociaal contact tussen twee burgers.
- Het Initiatief voor een 'Bezoeken dienst bij levensvragen' zal niet zo snel ontstaan als zelforganisatie, waarbij ouderen elkaar helpen om zo lang mogelijk onder eigen regie thuis en zelfstandig te blijven wonen. Zelforganisaties gedijen op levensterreinen, waar vormen van wederkerigheid mogelijk zijn: hulp bij vervoer wordt dan bijvoorbeeld uitgeruild met een uitnodiging om samen te eten. Die wederkerigheid zorgt voor evenwicht in de levens van ouderen. Eenzaamheid is echter een groot taboe. Mensen zullen hun eenzaamheid niet zo snel benoemen. Kwetsbare ouderen met levensvragen zijn niet meer in staat om steun te zoeken op basis van wederkerigheid. Hun hulpvraag moet via professionele coördinatie gekoppeld worden aan het hulpaanbod van vitale ouderen. Na een succesvolle koppeling kan het contact tussen de kwetsbare en de vitale oudere zich ontwikkelen tot een wederkerige relatie. ²
- De opzet en werkwijze van de bezoeken dienst draagt bij tot een nieuwe wisselwerking tussen informele en formele zorg. In het project vindt een verschuiving plaats van hulpverlening door beroepskracht naar advisering en coaching van vrijwilligers die tijdelijk steun bieden aan kwetsbare mensen.
- Het project draagt bij tot een versterking van preventie in de nulde lijn. Lokaal welzijnswerk en lokaal en regionaal eerstelijns en anderhalvelijnszorg werken intensiever en anders samen. Het welzijnswerk faciliteert op lokaal niveau en ggz-preventie coördineert op regionaal niveau en garandeert de scholing, advisering en coaching van vrijwilligers op maat.

Projectorganisatie

Het project 'Bezoeken dienst bij levensvragen' sluit inhoudelijk aan bij lokale relevante netwerkstructuren en werkwijzen zoals lokale buddyprojecten en het wijkgericht werken van welzijnsinstellingen, waarbij veel vrijwilligers betrokken zijn. Daarnaast sluit het project aan bij het project Vriendendienst 'Op Stap' en het aandachtsgebied 'preventie van eenzaamheid bij ouderen binnen het cluster ouderenpreventie van GGNet Preventie. Vanuit bovengenoemd aandachtsgebied geeft GGNet Preventie al meer dan 10 jaar

beleidsondersteuning en coaching aan de 'Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaar in Oost-Gelre'. Deze bezoekdienst wordt helemaal door ervaringsdeskundige vrijwilligers gerund.

Er wordt een projectteam gevormd, waarin alle lokale samenwerkingspartners vertegenwoordigd zijn. Het project wordt in de pilotfase aangestuurd door een projectleider en een projectmedewerker. De financiële middelen van het project gaan in de pilotfase deels naar de uitvoerende lokale samenwerkingspartners. Via deze aanpak worden alle samenwerkingspartners direct medeverantwoordelijk. Deze aanpak moet twee effecten opleveren. De betrokkenheid en medeverantwoordelijkheid van de samenwerkingspartners wordt door de lokaal beschikbaar gestelde financiële middelen versterkt. Op deze wijze kan de omvang van de personele inzet en daarmee de middelen voor de regionale coördinatie beperkt worden. Er is minder inzet nodig van de projectcoördinatie als voortrekker. Op lokaal niveau wordt via de gespreide financiering meteen gewerkt aan aanpassing van lokale werkwijzen rondom signalering en verwijzing. Op deze wijze kunnen de lokale samenwerkingspartners direct werken aan aanpassing van hun voorlichting en signalerings- en verwijzingsstructuren om de Bezoekdienst bij levensvragen lokaal in te bedden.

GGNet Preventie kan op de aangegeven datum beschikken over voldoende en geschikte menskracht. Medewerkers van aanverwanten projecten zoals Vriendendienst 'Op Stap' en de 'Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars' zijn beschikbaar voor dit project. Hun kennis en (net)werkervaring kunnen ingezet worden door hun contracten op te plussen. Via de lokale samenwerkingspartners zijn er bovendien relevante uitvoerders beschikbaar zoals ouderenadviseurs, coördinatoren van vrijwilligerscentrales, vrijwillige thuiszorgorganisaties of kerkelijke bezoekdiensten.

GGNet Preventie heeft via andere samenwerkingsprojecten al meerdere principeafspraken voor deelname aan dit pilotproject. Medio 2013 waren er al toezeggingen om deel te nemen van de welzijnsinstelling Caleidoz in Zevenaar, Welcom in Montferland en het project 'Preventie van eenzaamheid' van de Stichting Welzijn Ouderen Vorden.

¹ "Het grootste probleem van deze tijd is eenzaamheid en het gevoel niet meer mee te tellen. Dat is onder meer het gevolg van de vergrijzing waardoor we gezond ouder worden. Kinderen hebben het te druk om te komen. Familie en vrienden vallen één voor één weg. Men blijft alleen achter en heeft geen aansluiting met de omgeving. Ook speelt waarschijnlijk een rol dat mensen het tijdens hun werkende leven te druk hebben gehad om vriendschappen te onderhouden", Anne-Mei The, hoogleraar langdurige zorg en dementie aan de Universiteit van Amsterdam. De groene Amsterdammer, nummer 5, 31-1-2013.

² De groene Amsterdammer, nummer 5, 31 januari 2013: 'Pluk die roos nu uit mijn tuin' door Sanne Bloemink, artikel over zelforganisatie door ouderen.

6.2 Bijlage 2: Analyseschema scholingsmethoden

Allereerst volgt een korte tekstuele beschrijving van de verschillende scholingsmethoden. Daarna volgt het ingevulde analyseschema waarin meer details van deze methoden zijn terug te vinden.

Methode 1: Lesbrieven Omgaan met levensvragen

'De lesbrieven Omgaan met levensvragen' hoort bij een training die er toe bijdraagt dat vrijwilligers een grotere gevoeligheid ontwikkelen voor het (h)erkennen van en omgaan met levensvragen van ouderen. Het 'er zijn' voor de ander is hierbij van belang (presentiebenadering).

Vrijwilligers kunnen de training, die bestaat uit twee bijeenkomsten, tijdens hun vrijwilligerswerk volgen. In de training is er ruimte voor gesprek, lezen van tekst, kijken van filmmateriaal, het maken van huiswerk.

Kernwoorden: training, zingeving, vaardigheden, kennis, vrijwilligers, grenzen stellen, presentiebenadering en levensvragen van ouderen

Methode 2: Omgaan met zinvragen

'Omgaan met zinvragen' is een cursus waarin vrijwilligers leren omgaan met zinvragen van ouderen voor wie zij vrijwilligerswerk verrichten. Het gaat hierbij om bewustwording, kennis verbreden en vaardigheden ontwikkelen. Het 'er zijn' voor de ander is hierbij van belang.

Vrijwilligers kunnen de cursus, die bestaat uit vier bijeenkomsten, tijdens hun vrijwilligerswerk volgen. In de training is er ruimte voor gesprek, het lezen van tekst en het voorlezen en bepreken van gedichten.

In deze cursus wordt er niet alleen stil gestaan bij de levensvragen van de oudere, maar ook bij die van de vrijwilliger.

Kernwoorden: cursus, zingeving, (gespreks)vaardigheden, kennis, vrijwilligers, levensvragen van ouderen, presentiebenadering en vrijwilligers

Methode 3: Plezierig oud worden met levenservaring als krachtbron

'Plezierig oud worden met levenservaring als krachtbron' is een werkboek waarmee ouderen met elkaar in gesprek kunnen gaan over hun levenservaringen. Zij kunnen elkaar stimuleren, hun eigen kracht vinden en meer van het leven genieten.

Bij het werken met het werkboek is er ruimte voor gesprek, het lezen van tekst ten het beantwoorden van vragen. Het aantal bijeenkomsten is nader te bepalen aan de hand van de behoefte van de deelnemers. Het programma brengt ouderen bij elkaar en geeft aanleiding tot gesprekken over levenskunst en persoonlijke ervaringen. Er is aandacht voor de levensvragen van de vrijwilliger en van de ander.

Het idee van dit werkboek is dat iedereen er mee aan de slag kan en dat er alleen een initiatiefnemer nodig is voor de begeleiding. Het zelf opzetten van gespreksgroepen rond dit werkboek wordt aangemoedigd.

Kernwoorden: werkboek, zingeving, levenskunst, aandacht voor zingeving van alle deelnemers en zelforganisatie

Methode 4: Er zijn voor je cliënten met al je voelsprietten

'Er zijn voor je cliënten met al je voelsprietten' is een werkboek dat de basis biedt voor reflectie (mogelijk in teamverband) op het werken met ouderen. De methode is bedoeld voor (leerling)helpenden en verzorgenden.

Bij het werken met het werkboek is er ruimte voor het lezen van tekst en het maken van opdrachten. Zorginstellingen kunnen zelf bepalen of de gebruikers van de methode in teamverband op basis van deze methode systematisch reflecteren op het werk dat is gedaan.

In de methode komt sterk naar voren dat het in het contact met ouderen gaat om het 'er zijn' voor de ander en alert zijn op de signalen die de oudere verbaal en non-verbaal geeft en daar zo mogelijk op inspelen met de zorg. Degene die reflecteert staat zelf centraal. Dat betekent dat het gaat om zijn relatie met de cliënt, Zijn talent in het contact met de cliënt, de kracht van het team waarin hij zit en de voorwaarden die nodig zijn voor het er zijn voor de cliënt in de organisatie waar hij werkt.

Kernwoorden: werkboek, presentiebenadering, ouderenzorg, professionals uit de zorg, individueel, zorgpersoneel staat centraal, gespreksvoering en reflectie

Methode 5: Begeleide intervisie Levensvragen en ouderen

'Begeleide intervisie Levensvragen en ouderen' is een werkboek dat begeleide intervisie kan ondersteunen. Centraal staan het leren kennen van en omgaan met levensvragen. Het aantal intervisiemomenten is nader te bepalen aan de hand van de behoefte uit de groep. In het werkboek zijn leesmateriaal, opdrachten en uitleg

over het doen van gestructureerde intervisie opgenomen. De boodschap die wordt gegeven is dat het belangrijk is om als professional in de ouderenzorg niets te willen oplossen, maar met aandacht bij de oudere aanwezig te zijn. Thema's die worden behandeld zijn normen en waarden, levensverhalen, levensbalans, lijden, verlies en afhankelijkheid.

Kernwoorden: werkboek, intervisie in groepsverband, presentiebenadering, ouderenzorg, professionals uit de zorg, levensvragen, gespreksvaardigheden en groep

Methode 6: Met ouderen in gesprek over levensvragen

De methode 'Met ouderen in gesprek over levensvragen' bestaat uit tien lesbrieven over levensvragen en zingeving die in groepsverband worden besproken. De methode is bedoeld voor zorgverleners in de ouderenzorg. In de lesbrieven dienen om kennis en vaardigheden van zorgverleners te vergroten bij het herkennen van en ondersteunend ingaan op de mogelijke levensvragen van cliënten. Het idee hierachter is dat zorgverleners leren om cliënten te ondersteunen door er voor hen te zijn en echt contact te hebben. De deelnemers worden tijdens hun werk toegerust door informatieve teksten, opdrachten en gesprekken die gaan over onder andere aandacht, zinverlies, afhankelijkheid, veiligheid, grenzen, familiebanden en sterven.

Kernwoorden: ouderenzorg, professionals uit de zorg, groep, gespreksvoering, presentie benadering, zingeving

Methode 7: Helpen bij rouwverwerking

'Helpen bij rouwverwerking' is een methode die wordt aangeboden aan vrijwilligers ter voorbereiding op het werk dat zij gaan doen in het kader van de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars. In de cursus wordt een groep vrijwilligers geleerd om anderen bij te kunnen staan. Dit bijstaan kan bewerkstelligd worden door begrip te hebben voor de ander. Middels informatie, opdrachten en gesprekken wordt er gewerkt aan luistervaardigheden en gespreksvoering en krijgen de deelnemers informatie over het omgaan met rouwenden. De cursus telt zes bijeenkomsten en is bedoeld voor groepen.

Kernwoorden: weduwen, weduwnaars, vrijwilligers, ondersteuning, gespreksvaardigheden, luistervaardigheden

Methode 1, 2 en 3

		Methode 1	Methode 2	Methode 3
Algemeen				
	Naam methode	Lesbrief Omgaan met Levensvragen	Omgaan met zinvragen	Plezierig oud worden met levenservaring als krachtbron
	Ondertitel	Een leidraad voor een training voor vrijwilligers	Cursusboek bij 'Een dag die de moeite waard is'	Werkboek voor ouderen die willen leren van elkaar
	Auteurs	Wendy van Lier (2009)	Stephanie Vermeulen (2001)	Vilans (2007)
	Organisatie	Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen	Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW)	Vilans
	Basis	Boek 'Een dag die de moeite waard is' (2001)	Boek 'Een dag die de moeite waard is' (2001)	Onderdeel van het 'Levenslesprogramma' Uit gesprekken met ouderenbonden etc. bleek dat - om ouderen met elkaar in gesprek te brengen over levensvragen - het beste materiaal gemaakt kon worden waarmee iedereen die dat wil levenslessen kan organiseren (zelfstandig). Dit werkboek is daar uit ontstaan.

Strategy				
	Doel van de methode	Er toe bijdragen dat vrijwilligers een grotere gevoeligheid ontwikkelen voor het (h)erkennen van en omgaan met levensvragen van ouderen.	Vrijwilligers leren omgaan met zinvragen van ouderen voor wie zij vrijwilligerswerk verrichten: bewustwording, kennis verbreden en vaardigheden ontwikkelen	Ouderen met elkaar in gesprek te brengen over hun levenservaringen, elkaar daarmee te stimuleren, de eigen kracht te ontdekken en meer van het leven te kunnen genieten.
Structure				
	Soort methode	Training	Cursus	Werkboek
	Frequentie van contactmomenten	2 bijeenkomsten van 2,5 uur. Tussen deze bijeenkomsten kunnen deelnemers zelf met het thema aan de slag gaan en de bevindingen tijdens de volgende bijeenkomst bespreken.	4 bijeenkomsten van 2,5 uur	Nader te bepalen a.d.h.v. behoefte uit de groep
	Doelgroep van de doelgroep	Kwetsbare ouderen met levensvragen	Ouderen	Ouderen
	Samenstelling (groep of individueel)	Groep van circa 10-15 vrijwilligers	Groep van circa 8-12 vrijwilligers Bij het samenstellen van een cursusgroep moet rekening worden gehouden dat vrijwilligers doorgaans een gemêleerde groep vormen (achtergrond, opleiding etc.). Nadruk ligt in de cursus op ieders leven en werk, dan op het vergroten van kennis.	Groep (eventueel individueel)
	Vorbereiding, ondersteuning of bijscholing	Tijdens, het is een training voor vrijwilligers die al werken met ouderen.	Tijdens, het is een bijscholing.	Tijdens. In deze groep zoeken vitale ouderen en kwetsbare ouderen elkaar zonder eerdere achtergrond elkaar op.
	Bijzondere behoeften	o DVD 'Gesprekken over levensvragen' o Boek 'Een dag die de moeite waard is'	o Boek 'Een dag die de moeite waard is'	Niet nader omschreven
Systems				
	Werkwijzen	Gesprek, lezen van tekst, kijken van filmmateriaal, huiswerk	Gesprek, lezen van tekst, bespreken en voorlezen van gedichten	Gesprek, lezen van tekst, beantwoorden van vragen
	Huiswerk/voorbereiding	Lezen uit 'Een dag die de moeite waard is'	Lezen uit 'Een dag die de moeite waard is'	Geen
Style				
	Trainerskenmerken	Coördinatoren van vrijwilligers werk of andere begeleiders die vrijwilligers willen trainen in het omgaan met levensvragen en ouderen.	Iemand met ervaring in het begeleiden van groepen	Initiatiefnemers die een gespreksgroep op willen zetten (eventueel met ervaring doordat ze zelf eerst in een groep hebben gezeten).

Shared values				
	Visie	Het 'er zijn' bij en voor ouderen is van grote betekenis bij het ondersteunen van ouderen bij levensvragen.	Het 'er zijn' bij en voor ouderen is van grote betekenis bij het ondersteunen van ouderen bij levensvragen.	Veel ouderen hebben levenswijsheden ontwikkeld of levenslessen opgedaan die van waarde zijn. Als krachtbron voor zichzelf, maar ook - vaak zonder er bij stil te staan - voor anderen. Het Levenslesprogramma brengt ouderen bij elkaar, om elkaar te stimuleren en samen te werken aan prettiger, zelfbewuster oud worden; met meer levenskunst.
	Normen en waarden in het contact met de ouderen of in de contactmomenten	In contact met ouderen: Steun bij levensvragen draait om aandachtige aanwezigheid: iemand de ruimte geven om zich uit te spreken, te delen in vreugdevolle ervaringen en iemand te aanvaarden, ook als hij ongelukkig is over zijn leven.	In contact met ouderen: Steun bij levensvragen draait om aandachtige aanwezigheid iemand de ruimte geven om zich uit te spreken, te delen in vreugdevolle ervaringen en iemand te aanvaarden, ook als hij ongelukkig is over zijn leven.	In contactmomenten: 5 zelf op te stellen geboden op basis van een vertrouwde en veilige omgeving. Bijvoorbeeld elkaar uit laten praten, respect en begrip hebben, op tijd komen etc.
Skills				
	Thema's	<u>Bijeenkomst 1:</u> kennismaking, levensvragen en ouderen <u>Bijeenkomst 2:</u> omgaan met levensvragen, grenzen stellen, steun zoeken en hulp vragen	Per bijeenkomst wordt een van deze thema's aangesneden. De verschillende thema's kunnen in verschillende volgorden behandeld worden. In de eerste van de reeks bijeenkomsten is een moment voor kennismaking ingepland. o Levensvragen (vrijwilliger centraal) o Zinverlies en zinverlies (oudere centraal) o Omgaan met zinverlies en speciaal 'luisteren' (oudere centraal) o Grenzen stellen (vaardigheden van vrijwilliger)	Gesprekstechnieken rondom de thema's: o Kennismaken met elkaar o In gesprek over levenskunst o In gesprek over persoonlijke ervaringen o Praktische oefeningen voor thuis.
	Levensvragen/levenskunst (ja/nee)	Ja	Ja	Ja

	Levensvragen/ levenskunst (hoe)	- o Uitleg over levensvragen - o Stil staan bij eigen levensvragen - o vrijwilliger - o Koppeling eigen levensvragen en levensvragen ouderen - o Bespreking film met ouderen die vertellen over levensvragen - o Bespreking concrete situaties van vrijwilligers - o Reflectie op contact met ouderen en hoe en welke levensvragen aan de orde komen en hoe de vrijwilliger hier mee omgaat.	- o Informatie over zinbeleving, zingeving en zinverlies - o A.d.h.v. gedichten nadenken over persoonlijke zingeving - o Bewustwording van zinvragen van vrijwilligers en ouderen - o A.d.h.v. Concrete voorbeelden en voorwerpen praten en nadenken over zin van het leven en verlies/leegte en beperkingen in het leven van de vrijwilliger en de oudere en de relatie daartussen. - o Praten en nadenken over het wel of niet ingaan op zinvragen van ouderen waarmee de vrijwilligers in aanraking komen	- o Nadenken over wat levenskunst is en wat dit betekent voor het eigen leven van de vrijwilliger en van de ander - o Bepalen wat een gelukkig leven is - o Levenswijsheden en spreken - o Verhelderen wat mensen in het hier en nu bezighoudt - o Levensthema's in de levenslijn - o Domeinen van Levenskunst - o Identiteitszuilen - o Doelen in het leven
	Aanwezigheid domeinen van zingeving	Aandacht voor verschil in (soort) levensvragen. Verder niet specifiek benoemd.	Aandacht voor verschil in (soort) levensvragen. Verder niet specifiek benoemd. Overkoepelend: afscheid nemen	Individualiteit Fysieke integriteit Sociale verbondenheid Materiele situatie Activiteiten Leven in het algemeen
	Gespreksvaardigheden (ja/nee)	Ja	Ja	Ja
	Gespreksvaardigheden (hoe)	- o Bespreking kenmerken van een goed gesprek - o Wijze waarop vrijwilligers ouderen tot steun kunnen zijn door goed te luisteren - o Oefenen met luisteren - o Nadruk op een goed gesprek en een luisterend oor i.p.v. oplossen van vragen en problemen - o Contact maken - o Het afronden van een gesprek	- o Bespreken van het thema 'luisteren', omdat mensen helpen met zinvragen begint met luisteren - o Kenmerken van een goede luisterhouding - o Kenmerken van minder goed/slecht luisteren - o Oefenen met luisteren	o Reactiepatroon van de vrijwilliger
	Communicatie (ja/nee)	Ja	Ja	Nee
	Communicatie (hoe)	- o Aandacht voor afstand en nabijheid - o Bespreken van het belang van grenzen stellen - o Oefenen met grenzen stellen - o Steun vragen (geestelijk verzorger, vrijwilligerscoördinator, contactpersoon op de afdeling etc.)	- o Aandacht voor eigen grenzen van de vrijwilliger - o Aandacht voor het onder woorden brengen van grenzen - o Oefenen met grenzen stellen	N.v.t.
	Effect van de interventie	Onbekend	Onbekend	Onbekend

	Na de interventie	In reguliere vrijwilligersbijeenkomsten wordt aandacht besteed aan het thema levensvragen om vrijwilligers de gelegenheid te geven hun verhaal te vertellen, advies te krijgen en om stil te staan bij wat de confrontatie met levensvragen voor henzelf en het vrijwilligerswerk betekent.	Onbekend	In de laatste bijeenkomst wordt er aandacht besteed aan de tijd na de bijeenkomsten: o Aanmoediging om een dagboek bij te houden o Het maken van een aantekenboek o Informatie over waar je terecht kunt als je verder wilt met levenskunst
Staff				
	Deelnemerskenmerken	Vrijwilligers	Vrijwilligers die hulp en zorg bieden aan oudere mensen' 'Vrijwilligers die intensieve contacten hebben met ouderen'	Kwetsbare ouderen en vitale ouderen zijn een doelgroep voor elkaar. Ze gaan met elkaar in gesprek.
WMO				
	Zelfredzaamheid (ja/nee)	Nee	Nee	Ja
	Zelfredzaamheid (hoe)	N.v.t.	N.v.t.	Het Levenslesprogramma brengt ouderen bij elkaar, om elkaar te stimuleren en samen te werken aan prettiger, zelfbewuster oud worden; met meer levenskunst.
	Zelforganisatie (ja/nee)	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Ja
	Zelforganisatie (hoe)	Het is een leidraad op basis waarvan mensen zelf een training kunnen organiseren. Er zitten bijvoorbeeld een gedetailleerde beschrijving van de training en een voorbeelduitnodiging voor de training bij. Het is geen leidraad op basis waarvan mensen zelf een gesprekssetting (bijv. een bezoeken dienst) op kunnen zetten.	Het is een leidraad op basis waarvan mensen zelf een training kunnen organiseren. Er zitten bijvoorbeeld een gedetailleerde beschrijving van de training en een voorbeelduitnodiging voor de training bij. Het is geen leidraad op basis waarvan mensen zelf een gesprekssetting (bijv. een bezoeken dienst) op kunnen zetten.	De opzet is dat er uit de eerste gespreksgroepen weer mensen ontstaan die zelf een nieuwe groep opzetten en zo voorts. Het levenslesprogramma kan zich dan als een olievlek uitrollen en zoveel mogelijk ouderen bereiken die uiteindelijk zelfbewuster en gelukkiger oud worden. Ouderen kunnen ook andere ouderen ondersteunen die zelf een groep willen opzetten. Het werkboek biedt veel praktische handvatten en informatie.

Methode 4, 5 en 6

		Methode 4	Methode 5	Methode 6
Algemeen				
	Naam methode	Er zijn voor je cliënten met al je voelsprietten	Begeleide intervisie Levensvragen en ouderen	Met ouderen in gesprek over levensvragen
	Ondertitel	Omgaan met levensvragen. Werkboek voor (leerling) helpenden en verzorgenden	Werkboek voor begeleiders (er is tevens een deelnemerswerkboek)	Tien lesbrieven over levensvragen en zingeving voor zorgverleners in de ouderenzorg
	Auteurs	Maureen Prins-Wijnschenk (eindredactie), 2011	Wout Huizing, Christien Begeman, Martje Ruiter en Henry Dorgelo (2009)	Marcelle Mulder en Trijntje Scheeres-Feitsma (2011)
	Organisatie	Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen en Vilans	Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen en Vilans	N.v.t.
	Basis	N.v.t.	De keuze voor de thema's is in belangrijke mate gebaseerd op het boek 'Levensvragen in de hulpvraag' van Henri Rijksen en Annelies van Heijst, Damon, 1999 en op basis van een pilot die plaatsvond in 2009, waar werkers aangegeven hebben rondom welke thema's zij graag in gesprek zouden willen gaan.	N.v.t.
Strategy				
	Doel van de methode	Basis voor reflectie (in team verband) op het werken met ouderen.	Het leren herkennen en erkennen van levensvragen en hoe je er mee om kunt gaan.	Kennis en vaardigheden van zorgverleners in de ouderenzorg te vergroten bij het herkennen van en ondersteunend ingaan op de mogelijke levensvragen van cliënten
Structure				
	Soort methode	Werkboek met mogelijkheid om te bespreken in groepen	Begeleide intervisie	Lesbrieven om te bespreken in groepen
	Frequentie van contactmomenten	Niet nader omschreven	Aantal bijeenkomsten nader te bepalen a.d.h.v. behoefte uit de groep (niet elk thema hoeft (even uitgebreid) te worden behandeld. Bijeenkomsten van 2,5 uur	Er zijn 10 lesbrieven die bijvoorbeeld in 10 werkoverleggen (van een uur) kunnen worden besproken.
	Doelgroep van de doelgroep	Ouderen die zorg ontvangen	Ouderen	Ouderen
	Samenstelling (groep of individueel)	Werkboek doorwerken individueel, kan besproken worden in teamverband.	Groep	Groep (maximaal 15 personen)
	Vorbereiding, ondersteuning of bijscholing	Vorbereiding, evaluatie en ondersteuning. De hulpverlener staat centraal.	Tijdens (werk)	Tijdens (werk)
	Bijzondere behoeften	Niet nader omschreven	o Reader met achtergrondliteratuur en fotomateriaal	Niet nader omschreven

Systems				
	Werkwijzen	Lezen en opdrachten maken	Lezen, opdrachten maken, gestructureerde interview a.d.h.v. casussen	Lezen, opdrachten maken en gesprek
	Huiswerk/voorbereiding	Geen	Geen	Doorlezen van materiaal en klaarzetten van flap-over en eventuele andere benodigdheden (15 minuten)
Style				
	Trainerskenmerken	Niet nader omschreven	Professional met deskundigheid op het gebied van levensbeschouwing en zingeving	Bij voorkeur een professional (Geestelijk verzorger)
Shared values				
	Visie	Presentiebenadering: er zijn. Er zijn met al je voelsprietten is niet alleen aanwezig zijn, het is werken. Je voelsprietten staan uit en je bent alert op wat de cliënt voor signalen geeft, verbaal en non-verbaal	Niets doen, niets willen oplossen, maar met aandacht bij de oudere aanwezig zijn.	Cliënten ondersteunen door er te zijn ("echt contact").
	Normen en waarden in het contact met de ouderen of in de contactmomenten	In contact met ouderen: Tijd nemen voor een gesprek of een moment van troost, praten, stil zijn en flexibel zijn. Zoek naar waar het vandaag voor de cliënt om gaat en speel daar op in met je zorg.	In contactmomenten: Binnen de interviewgroep is geen sprake van hiërarchische verhoudingen. Er is sprake van een systematische interview	In contactmomenten: Voor een goed gesprek is een rustige ruimte nodig zonder piepers en telefoons
Skills				
	Thema's	- o De relatie met je cliënt - o Jouw talent in het contact met de cliënt - o Er zijn: de kracht van het team - o De organisatie: voorwaarden die nodig zijn	- o Kennismaking en introductie - o Waarden en normen - o Levensverhaal en levensbalans - o De betekenis van relaties - o Lijden, verlies en afhankelijkheid - o Afscheid en verlies, dood en rouw - o Schuld en schaamte - o De betekenis van rituelen	- o Aandacht, hoe blijven we verbonden met elkaar? - o Zinverlies, wat geeft zin aan je leven? - o Afhankelijkheid, hoe leef je daarmee? - o Onmacht, hoe ga je er mee om als je iemand niet kunt helpen? - o Veiligheid, waar ben je veilig? - o Grenzen, moet je elke opvatting respecteren? - o Familiebanden, hoe doe je recht aan jezelf en aan elkaar? - o Seksualiteit, wat betekent dit voor je als je oud bent? - o Je leven vergeten, hoe blijf je daar mens bij? - o Sterven en gedenken, hoe gedenk je mensen die overleden zijn?
	Levensvragen/levenskunst (ja/nee)	Ja	Ja	Ja

	Levensvragen/levenskunst (hoe)	o Nadruk op Presentiebenadering van Andries Baart: er voor je cliënt zijn als hij/zij het moeilijk heeft met levensvragen o Nadenken en in gesprek gaan over omgaan met levensvragen van cliënten en reageren op levensvragen (casussen)	o Bespreking van thema's die vaak het onderwerp zijn van levensvragen (zoals bijv. lijden, dood en schuld) o Plenaire bespreking van (waargebeurde) casussen	o Informatie over verschillende levensthema's o Plenaire bespreking van deze levensthema's
	Aanwezigheid domeinen van zingeving	Aandacht voor verschil in (soort) levensvragen. Verder niet specifiek benoemd.	Individualiteit Fysieke integriteit Sociale verbondenheid Leven in het algemeen	Individualiteit Fysieke integriteit Sociale verbondenheid Leven in het algemeen
	Gespreksvaardigheden (ja/nee)	Ja	Ja	Ja
	Gespreksvaardigheden (hoe)	o Aandacht voor het voeren van gesprekken en hoe te reageren op cliënten met levensvragen o Aandacht voor luistervaardigheden	o Aandacht voor het voeren van gesprekken en hoe te reageren op cliënten met levensvragen o Mogelijkheid om casussen te bespreken en te reflecteren op handelen	o Aandacht voor het voeren van gesprekken en hoe te reageren op cliënten met levensvragen
	Communicatie (ja/nee)	Ja	Nee	Ja
	Communicatie (hoe)	o Aandacht voor de eigen grenzen van de helpende/verzorgende.	N.v.t.	o Grenzen stellen in contact met cliënten (en eventuele familie), o.a. Het respecteren van de visie van familie over wat beter is voor de cliënt o Aandacht voor lastige onderwerpen, bijvoorbeeld praten met ouderen over seksualiteit en daar toch enige afstand in te bewaren
	Effect van de interventie	Onbekend	Volgens de makers blijkt dat de intervisie deelnemers verder op weg kan helpen om goed om te gaan met levensvragen omdat deelnemers zich meer bewust werden van hun eigen manier van omgaan met levensvragen en hoe dat inwerkt op de manier waarop ze met die van ouderen omgaan.	Onbekend
	Na de interventie	Het werkboek is ingericht op besprekingen in het team. Als hier eenmaal een structuur in aan is gebracht is het de bedoeling dit door te zetten, ook zonder methode.	De intervisiemethode is niet gericht op het werk na de themabijeenkomsten. In de bijeenkomsten wordt een manier van reflecteren aangeleerd die ook na de bijeenkomsten kan worden gebruikt in teamverband.	Onbekend
Staff				
	Deelnemerskenmerken	(Leerling) helpenden en verzorgenden	Groepen collega's die werkzaam zijn in de ouderenzorg	Zorgverleners in de ouderenzorg
WMO				
	Zelfredzaamheid (ja/nee)	Ja	Nee	Nee

	Zelfredzaamheid (hoe)	Door middel van aandacht voor levensvragen en behoeften van de cliënt komen tot oplossingen om situaties te verbeteren en draaglijker te maken.	(Meer op het welbevinden van de werknemers in de ouderenzorg)	(Meer op het welbevinden van werknemers in de ouderenzorg en ouderen zelf)
	Zelforganisatie (ja/nee)	Ja, in een bestaande context	Ja, in een bestaande context	Nee
	Zelforganisatie (hoe)	In het werkboek staat beschreven hoe het thema 'omgaan met levensvragen' ingebed kan worden in de organisatiestructuur van bijvoorbeeld verzorgingstehuizen. Het is gericht op besprekingen met het team.	Deze begeleide intervisie kan binnen verschillende organisaties op verschillende manieren toegepast kan worden.	N.v.t.

Methode 7, de conceptmethode en de aanbevelingen

		Methode 7	Conceptmethode	Aanbevelingen
Algemeen				
	Naam methode	Helpen bij rouwverwerking	In gesprek over levensvragen	In gesprek over levensvragen
	Ondertitel	Een cursus voor vrijwilligers van een bezoeken dienst voor weduwen en weduwnaars	Cursus voor vrijwilligers die gaan participeren in de 'Bezoeken dienst bij levensvragen'	Cursus voor vrijwilligers die gaan participeren in de 'Bezoeken dienst bij levensvragen'
	Auteurs	Onbekend	Aniek de Jonge	Aniek de Jonge
	Organisatie	Spirit: samenwerkingsverband RIAGG Oost-Gelderland, RIAGG Oost-Veluwe, De Gelderse Roos Arnhem en Spectrum	GGNet Preventie	GGNet Preventie
	Basis	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Strategy				
	Doel van de methode	Vrijwilliger beter toe te rusten om anderen te kunnen bijstaan	Toerusting van vrijwilligers, zodat zij genoeg bagage hebben om in gesprek te gaan met kwetsbare ouderen over levensvragen.	Toerusting van vrijwilligers, zodat zij genoeg bagage hebben om in gesprek te gaan met een oudere die behoefte heeft aan een goed gesprek over levensvragen.
Structure				
	Soort methode	Cursus	Cursus	Cursus
	Frequentie van contactmomenten	6 bijeenkomsten	4 contactmomenten en 1 optioneel contactmoment	4 contactmomenten Planning: 2 bijeenkomsten achter elkaar, 2 weken rust, 2 bijeenkomsten achter elkaar
	Doelgroep van de doelgroep	Weduwen en weduwnaars (van 55 jaar en ouder) die recentelijk (drie tot zes maanden geleden) hun partner hebben verloren	Kwetsbare ouderen die worstelen met levensvragen	Ouderen met behoefte aan een goed gesprek (event. over levensvragen)
	Samenstelling (groep of individueel)	Groep	Groep (4-8 deelnemers)	Groep (4-12 deelnemers (afhankelijk van plaats

				en groepsvorming))
	Vorbereiding, ondersteuning of bijscholing	Onbekend	Vorbereiding	Vorbereiding
	Bijzondere benodigdheden	Niet nader omschreven	Niet nader omschreven	Niet nader genoemd
Systems				
	Werkwijzen	Informatie, (huiswerk) opdrachten	Lezen, opdrachten maken, gesprek, rollenspellen	Lezen, opdrachten maken, gesprek, rollenspellen
	Huiswerk/vorbereiding	Doorlezen van materiaal en maken van opdrachten	Doorlezen van materiaal en maken van opdrachten	Niet nader genoemd
Style				
	Trainerskenmerken	De cursus kan gegeven worden door diverse maatschappelijke organisaties, zoals ggz-instellingen, maatschappelijk werk, oudereneducatie of sociaal-cultureel werk	In de eerste instantie wordt de cursus gegeven door een professional op het gebied van geestelijke gezondheid, levensvragen en ouderen van GGNet. Na verloop van tijd door vrijwilligers die op den duur ervaringsdeskundige zijn.	In de eerste instantie wordt de cursus gegeven door een professional op het gebied van geestelijke gezondheid, levensvragen en ouderen van GGNet. Na verloop van tijd door vrijwilligers die op den duur ervaringsdeskundige zijn.
Shared values				
	Visie	Door begrip te hebben voor de ander kan men meer ruimte scheppen om de ander in zijn of haar waarde te laten en werkelijk te steunen in wat de ander wil of ervaart.	Als vrijwilliger de bezoeker in contact komen met levensvragen. Dit kan zorgen voor een positief effect op de levensomstandigheden en sociaal netwerk.	Er voor de ander zijn. Ontmoeting en gesprek staat centraal. Niet het bereiken van doelen. De vrijwilliger moet geen hulpverlener met doelen zijn.
	Normen en waarden in het contact met de ouderen of in de contactmomenten	Niet nader omschreven	Niet nader omschreven	Niet nader genoemd
Skills				
	Thema's	o Beeldvorming o Omgaan met rouwenden o Luisteren o Luistervaardigheden o Gespreksvoering	o Zingeving/levensvragen o Waarden o Zelfkennis en zelfwaarding (op het gebied van levensvragen) o Luistervaardigheden o Gespreksvaardigheden o Inlevingsvermogen o Communicatie o Worstelen met levensvragen o Valkuilen voor de vrijwilliger	De onderwerpen uit de conceptmethode aanvullen met aandacht voor zingeving en zin vragen van de vrijwilliger zelf en minder aandacht voor het stellen van grenzen (communicatie)
	Levensvragen/levenskunst (ja/nee)	Niet expliciet omschreven	Ja	Ja
	Levensvragen/levenskunst (hoe)	Bepaalde levensthema's komen wel terug, zoals eenzaamheid, sociale omgeving, activiteiten etc.	o Informatie over zingeving en levensvragen o Het in kaart brengen van waarden o Betekenis van levensvragen voor vrijwilliger en bezoeker o Omgaan met/reageren op levensvragen	De onderwerpen uit de conceptmethode aanvullen met aandacht voor zingeving en zin vragen van de vrijwilliger zelf.

	Aanwezigheid domeinen van zingeving	Individualiteit Fysieke integriteit Materiele behoeftes Sociale verbondenheid	Niet nader omschreven	Niet nader genoemd
	Gespreksvaardigheden (ja/nee)	Ja	Ja	Ja
	Gespreksvaardigheden (hoe)	o Luistervaardigheden o Gespreksvoering	o Luistervaardigheden o Gespreksvaardigheden (vragen stellen en reactiepatroon) o Een gesprek voeren (opening, verloop en afsluiting)	De onderwerpen uit de conceptmethode. Uitvoerder oefenen met gespreksvaardigheden dan in de conceptmethode
	Communicatie (ja/nee)	Ja	Ja	Ja
	Communicatie (hoe)	o Grenzen stellen o Gesprekstips	o Valkuilen in een gesprek o Grenzen stellen	Behoeft aandacht, maar niet te uitgebreid omdat niet iedere vrijwilliger zich al wat bij het stellen van grenzen voor kan stellen
	Effect van de interventie	Uit een pragmatische gerandomiseerde trial komen directe aanwijzingen naar voren dat het huisbezoek effectief is voor een speciale groep kwetsbare weduwen en weduwnaars. Positieve invloed op de sociaal eenzame, laag opgeleide en lichamelijk ziek weduwen en weduwnaars. Werkzame elementen: o Individuele benadering o Lotgenotencontact; de affiniteit met iemand die hetzelfde heeft meegemaakt o Het bespreken en delen van ervaringen en emoties o Objectiviteit van de vrijwilliger (als onbekende partij) o Het informele, vriendschappelijke karakter	Nog onbekend omdat de interventie nog niet loopt.	Nog onbekend omdat de interventie nog niet loopt.

	Na de interventie	Begeleiding en ondersteuning van de vrijwilligers gebeurt door de coördinator d.m.v. Functioneringsgesprekken. Daarnaast komen vrijwilligers komen maandelijks bijeen om ervaringen met elkaar uit te wisselen. Dit heeft een motiverende en inspirerende werking en bevordert de groepsvorming. Via Stichting Spectrum wordt er ieder jaar een halve dag georganiseerd voor alle vrijwilligers en coördinatoren van bezoekdiensten. Deze halve dag staat in het teken van deskundigheidsbevordering. Het kan gaan om kennisoverdracht, het oefenen van sociale vaardigheden en het aanleren van een beroepshouding. Het begeleiden van de coördinator kan gebeuren in de vorm van contacten met deskundigen op het gebied van rouwverwerking. Ook wordt intervisie met coördinator van andere bezoekdiensten aangeraden.	o Intervisiemomenten met een begeleider (in de eerste instantie een professional) o Contactbijeenkomsten voor vrijwilligers (5 bijeenkomsten per jaar)	o Intervisiemomenten met een begeleider (in de eerste instantie een professional) o Contactbijeenkomsten voor vrijwilligers (5 bijeenkomsten per jaar)
Staff				
	Deelnemerskenmerken	Vrijwilligers die zelf weduwe of weduwnaar zijn	Vrijwilligers die voldoen aan de volgende criteria: - o 55 jaar of ouder - o Interesse in levensvragen en/of zingeving - o Bereidheid om in gesprek te gaan over levensvragen en/of zingeving	Vrijwilligers die voldoen aan de volgende criteria: - o 55 jaar of ouder - o Interesse in levensvragen en/of zingeving - o Bereidheid om in gesprek te gaan over levensvragen en/of zingeving
WMO				
	Zelfredzaamheid (ja/nee)	Niet expliciet omschreven	Ja	Ja
	Zelfredzaamheid (hoe)		Taak van de vrijwilliger om sterke kanten van de kwetsbare oudere te vinden en te bekrachtigen en zo motiveren tot het ondernemen van acties.	Goed om te bekrachtigen, maar niet als doel om te bereiken voor de vrijwilliger.
	Zelforganisatie (ja/nee)	Nee	Ja	Nee
	Zelforganisatie (hoe)		Informatie over de kwetsbare oudere als vrijwilliger in de bezoekdienst en tips om dit onderwerp aan te stippen in gesprek met de kwetsbare oudere.	Niet passend in een cursus als deze. Beantwoord niet aan het primaire doel van de cursus.

6.3 Bijlage 3: Verantwoording van ontwerp conceptscholingsmethode

Op basis van de inventarisatie van onderdelen bepaling van relevantie en geschiktheid (deelvraag 1) en criteria vanuit GGNet is er een conceptscholingsmethode ontworpen. De subsidieaanvraag van GGNet bleek weinig beperkend te zijn voor de toepassing van relevante en geschikte elementen in de conceptmethode. De bestaande elementen en criteria zijn gecombineerd met nieuwe elementen, zoals de lijst met vaardigheden en competenties van Movisie. Deze toevoeging een mooie aanvulling te zijn om als kapstok voor de cursus te gebruiken. Bij het opstellen van de conceptmethode is steeds aandacht geweest voor het didactische model van De Galan (2008). In deze bijlage zal nog enige achtergrondinformatie worden gegeven over dit model, en daarna zal per analyseonderdeel worden besproken welke keuzes er zijn gemaakt bij het opstellen van de methode. Het resultaat van het eerste deel van het onderzoek, de conceptscholingsmethode, is terug te vinden in bijlage 4.

6.3.1 Achtergrondinformatie: het didactische model van De Galan

Volgens De Galan (2008) kan bij het ontwerpen van cursussen het best gebruik gemaakt worden van het volgende didactische model:

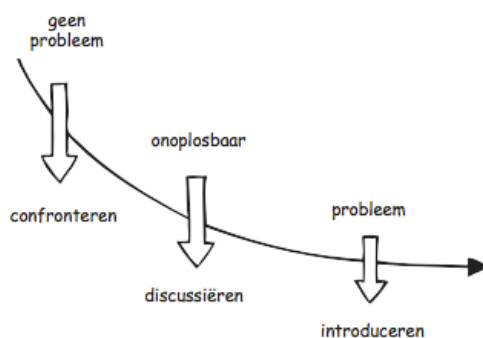
1. Kijk naar de praktijk van je deelnemers; hiermee ontdek je wat ze nodig hebben.
2. Maak een globaal programma: bepaal wat belangrijk is en kies een psychologische volgorde.
3. Start elk onderdeel met een glijbaan: hiermee verleid je deelnemers tot leren.
4. Gebruik stap voor stap oefeningen (de trap); zo kunnen de deelnemers nieuwe kennis echt toepassen.
5. Zorg voor een veilige groep; zo durven deelnemers te experimenteren en te leren.

De begrippen 'glijbaan' (stap 3) en 'de trap' (stap 4) behoeven enige uitleg en zullen daarom nader worden toegelicht.

De glijbaan (stap 3)

Volgens De Galan is de bereidheid om nieuwe/andere dingen aan te leren een voorwaarde voor het succes van het aanleren van deze dingen. Niet alle deelnemers aan een cursus zijn hiertoe vanaf het begin af toe bereid, en daarom is het zaak om in een training toe te werken naar deze bereidheid en deelnemers te verleiden tot het willen leren. De Galan beschrijft dit aan de hand van een glijbaan die er als volgt uit ziet:

Figuur 2.2 – De glijbaan (De Galan, 2008)

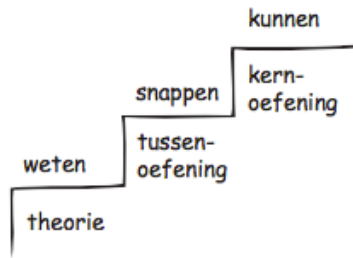


Met het model van de glijbaan zijn deelnemers te verleiden tot het willen leren. Wanneer deelnemers geen problemen zien is het zaak hen te confronteren met de uitdagingen waar ze voor staan. Wanneer deelnemers denken dat een probleem onoplosbaar is, is het zaak om hierover in gesprek te gaan en te discussiëren. Wanneer men het er in de groep over eens is dat er een probleem is, kan dit probleem op een goede manier geïntroduceerd worden.

De trap (stap 4)

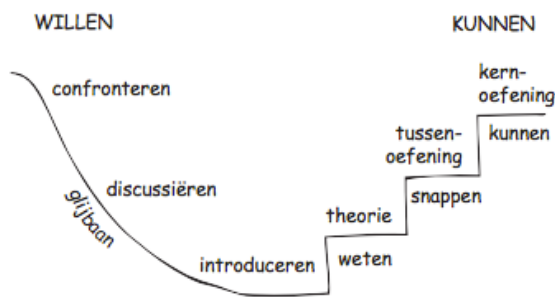
Wanneer deelnemers bereid zijn om te leren moet dit stap voor stap gebeuren, zodat de deelnemers de kennis echt toe kunnen passen. Een model dat De Galan hiervoor ontwikkeld heeft is de zogenaamde trap, die er als volgt uit ziet:

Figuur 2.3 – Trap voor het aanleren van nieuwe vaardigheden (De Galan, 2008)



Bij weten is het belangrijk dat deelnemers aan een cursus kennis hebben van de theorie achter bepaalde vaardigheden. Wanneer ze deze kennis hebben komt de volgende stap op de trap: het snappen. Middels oefeningen leren de deelnemers verbanden te leggen tussen de geleerde theorie en kennis die ze al hadden of voorbeelden uit de praktijk. Bij de derde trede staat het kunnen centraal, en wordt gefocust op het toepassen van de geleerde theorie in de praktijk. Het willen leren (de glijbaan) wordt opgevolgd door het leren zelf (de trap). Dit is zichtbaar gemaakt in onderstaand figuur.

Figuur 2.4 – De glijbaan en de trap: van willen naar kunnen (De Galan, 2008)



Bij het bepalen van de inhoud van de oefeningen is het volgens De Galan (2008) belangrijk om te kijken naar drie vragen:

1. Welke **situaties** zijn lastig?
2. Welk **gedrag** vertonen de deelnemers in die lastige situaties?
3. Welk **effect** levert dat gedrag op?

Door deze vragen te stellen wordt zichtbaar welk gedrag anders zou kunnen, en zijn daarmee richtinggevend voor de inhoud van het aanleren van gespreksvaardigheden. In onderstaand figuur is schematisch weergegeven hoe deze vragen richting kunnen geven aan de inhoud van de methode.

Figuur 2.5 – Het bepalen van de inhoud van een methode (De Galan, 2008)



6.3.2 Verantwoording keuzes per analyseonderdeel

Algemeen

Naam en ondertitel methode

De cursus heeft als naam 'In gesprek over levensvragen' gekregen, met als ondertitel: Cursus voor vrijwilligers die gaan participeren in de 'Bezoekdienst bij levensvragen'. Deze naam en ondertitel passen bij het doel van de cursus, dat zo besproken zal worden.

Basis

De kapstok voor de cursus is een (gedeelte van) een lijst van competenties en vaardigheden die op zijn gesteld door Movisie in de brochure 'De zinvolle hulpverlener' (Kluft, Van Leeuwen, & Talma, n.d.). Het gaat om de volgende competenties:

- Zelfkennis en zelfwaardering (bijeenkomst 1)
- Actief luisteren (bijeenkomst 2)
- Open vragen stellen (bijeenkomst 2)
- Inlevingsvermogen (bijeenkomst 2)
- Waarderen en respecteren (bijeenkomst 3)
- Bekrachtigen (bijeenkomst 4)
- Positief bekrachtigen (bijeenkomst 4)

Er is gekozen om deze lijst competenties en vaardigheden als kapstok te gebruiken voor de methode, omdat dit voor de vrijwilliger duidelijke competenties en vaardigheden zijn, die aansluiten bij de vaardigheden die nodig zijn om een goed gesprek te voeren en 'er te zijn' voor de oudere. Dit past bij de eerste stap van het didactisch model van De Galan (2011): kijken naar de praktijk van de vrijwilliger om te zien wat hij nodig heeft. Deze competenties en vaardigheden zijn veelal gericht op gespreksvaardigheden. Het heeft er de schijn van dat de cursus hier voornamelijk op gericht is en dat de inhoud over levensvragen onderbelicht wordt. Niets is minder waar. Het gedeelte kennis over levensvragen is juist verweven met deze competenties en vaardigheden, en nodig om deze competenties en vaardigheden toe te passen. Uit de analyse van de verschillende methoden bleek ook dat deze twee onderdelen (kennis en vaardigheden) op elkaar aansluiten. De kennis over levensvragen wordt daarom gedoseerd toegevoegd en wanneer er geoefend wordt met gespreksvaardigheden is dit vaak met als thema levensvragen in bijvoorbeeld rollenspellen.

Strategy

Doel van de methode

Het doel dat bij de analyse van de methoden het meeste naar voren kwam, was toerusting om anderen bij te kunnen staan en te kunnen ondersteunen. Dit doel wordt bewerkstelligd door het verbreden van kennis en aanleren van vaardigheden waardoor deelnemers zingeving en levensvragen leren herkennen en leren om daar mee om te gaan. Dit geldt voor (oudere) vrijwilligers maar ook voor professionals in de zorg. Dit meest voorkomende doel sluit goed aan bij het idee van de Bezoekdienst bij levensvragen. Om deze reden is dan ook besloten het doel van de cursus 'In gesprek over levensvragen' te beschrijven als: *het toerusten van vrijwilligers, zodat zij genoeg kennis en vaardigheden hebben om kwetsbare ouderen met levensvragen te ondersteunen wanneer zij gesprekken voeren in het kader van de Bezoekdienst bij levensvragen*. De rest van de scholingsmethode moet er op worden ingericht om dit doel te kunnen bereiken.

Shared values

Visie

Centraal in bijna alle methoden staat het 'er zijn' voor de oudere die het moeilijk heeft, op welke manier dan ook. Dit is een visie die aansluit bij het idee van de Bezoekdienst bij levensvragen, dat als doel heeft om er letterlijk voor een ander te zijn en te praten over levensvragen. Dit contact kan volgens de subsidieaanvraag die naar verschillende fondsen en gemeenten is gestuurd (zie bijlage 1) zorgen voor een positief effect op de levensomstandigheden gezondheid en sociaal netwerk. Prettig contact over zingeving met een vitale oudere kan leiden tot een nieuw emotioneel en psychisch evenwicht. Er komt energie vrij voor nieuwe sociale contacten en activiteiten.

Het hebben van een/deze visie is relevant omdat een/deze visie richtinggevend is als het gaat om de inhoud van de cursus en het behalen van het doel ervan. De cursus (het doel) is op zijn beurt weer richtinggevend voor de vrijwilligers om volgens de gestelde visie te handelen.

Normen en waarden in het contact met ouderen of in de contactmomenten met vrijwilligers

Normen en waarden volgen uit een visie. In de analyse van de methoden werd dit beschreven in termen van een respectvolle houding in contact met de oudere, luisteren naar je gesprekspartner, iemand de ruimte geven om zich uit te spreken en de tijd te nemen voor een gesprek. Als het gaat om de contactmomenten met vrijwilligers bleek het van belang dat alles er op gericht is om dat 'er zijn' voor de ander te leren.

Aangezien de visie van de verschillende methoden past bij de Bezoekdienst bij levensvragen, passen ook de normen en waarden die worden genoemd hierbij. Deze normen en waarden vormen ook een relevante basishouding in het contact met ouderen in de Bezoekdienst omdat ze bijdragen aan goed contact en het 'er zijn' voor de ouderen.

In de conceptmethode is ervoor gekozen om voor deze basishouding de vaardigheden en competenties van Movisie te gebruiken als richtlijn. Deze vaardigheden en competenties hebben vooral betrekking op de houding van de vrijwilliger en hoe hij of zij een zogenaamde "zinnvolle" hulpverlener kan zijn (zie algemeen).

Structure

Soort methode

Omdat vrijwilligers niet primair geschoold zijn voor de rol die zij gaan spelen in de bezoeken dienst, is het relevant om hen kennis en vaardigheden bij te brengen. In de analyse is de vorm van een cursus meest voorkomende soort methode die voor deze doelgroep wordt gebruikt. Voor opgeleid zorgpersoneel volstaat een werkboek, maar voor vrijwilligers niet.

In het geval van de Bezoekdienst is er dus gekozen voor een cursus als methode. Een cursus biedt de mogelijkheid voor het overdragen van kennis en het aanleren van vaardigheden, door aanwezigheid van andere vrijwilligers en een professional als begeleider.

Frequentie van contactmomenten

Zoals eerder aangegeven, verschilt de frequentie van contactmomenten per methode sterk. Toch is te zien dat cursussen voor vrijwilligers doorgaans minder contactmomenten als groep hebben dan personeel uit de georganiseerde zorg. Ook is te zien dat de methoden waarbij veel contactmomenten zijn, deze contactmomenten vaak ook korter van duur zijn. Contactmomenten voor vrijwilligers hebben vaak een duur van 2,5 uur, terwijl de contactmomenten voor zorgpersoneel vaker een uur beslaan.

Contactmomenten blijken wel relevant te zijn voor het toerusten van vrijwilligers, omdat in deze tijd ervaringen kunnen worden uitgewisseld, informatie kan worden overgedragen en geoefend kan worden met andere deelnemers. Contact momenten zijn een geschikte vorm om een cursus te geven en ook zeker relevant voor het toerusten van deelnemers.

Vanuit de subsidieaanvraag (die beschrijft hoe de interventie eruit ziet en waarom) van GGNet wordt echter wel betoogd dat het aantal contactmomenten niet te omvangrijk moet zijn, omdat een veelheid aan verplichtingen vrijwilligers kan afschrikken. Er moet dus een balans komen tussen het minimale aantal contactmomenten waarin het meeste bereikt kan worden aan kennisverbreding en het aanleren van vaardigheden. Wanneer wordt gekeken naar de frequentie van contactmomenten van andere methoden voor vrijwilligers, lijkt het goed om tussen de vier en de zes contactmomenten van tweeënhalf uur te zitten.

Er is voor gekozen om een basiscursus van vier modules aan te bieden, wat betekent dat er vier contactmomenten zullen zijn. Deze zullen alleen een ander thema hebben, namelijk:

1. Levensvragen
2. Vaardigheden
3. Communicatie
4. Participatie en zelfredzaamheid

Voor de vrijwilligers die geïnteresseerd zijn in de organisatie van een bezoeken dienst en daarin willen participeren is er een aanvullende module ontwikkeld (module 5), die een jaar na de basiscursus wordt aangeboden en die zal gaan over zelforganisatie. Deze module is optioneel, duurt anderhalf uur en wordt niet in het reguliere programma aangeboden. De keuze voor bepaalde thema's wordt later besproken in § 4.2.7.

Doelgroep van de doelgroep

In de subsidieaanvraag van GGNet is beschreven dat de doelgroep van de vrijwilligers wordt gevormd door kwetsbare ouderen met levensvragen. Dit is een gegeven waarmee in de conceptmethode zal worden gewerkt.

Samenstelling

Alle vergeleken methoden zijn geschikt en bedoeld voor bespreking in groepen. Het bij elkaar komen in groepen maakt oefenen met vaardigheden en probleemsituaties mogelijk en ondersteunt zo het doel van de verschillende methoden. Om deze reden is het voor de scholing van vrijwilligers in de Bezoekdienst bij Levensvragen ook relevant om in groepen bij elkaar te komen.

In de analyse worden verschillende aantallen genoemd als het gaat om de grootte van de groepen. Deze grootte varieert van acht tot vijftien deelnemers. Er wordt ook benoemd dat er gelet moet worden op de samenstelling van het gezelschap.

Voor de Bezoekdienst bij levensvragen lijkt het goed om het advies van vier tot tien deelnemers te geven. Ervaring vanuit GGNet leert dat groepen soms klein blijven (weinig animo), en in dat geval kan er worden gestart met vier deelnemers, omdat er dan twee koppels zijn waarmee kan worden geoefend. Het aantal deelnemers is ook afhankelijk van de samenstelling van een groep, die gemêleerd kan zijn. Een cursusleider kan, afhankelijk van de samenstelling, besluiten het aantal naar boven of beneden bij te stellen wanneer blijkt dat de samenstelling meer of minder deelnemers toelaat. Deze beslissing zal vooral gebaseerd zijn op wat De Galan in haar didactische model ook al aangeeft: veiligheid in de groep. Wanneer mensen zich in een groep veilig voelen, durven ze te experimenteren met nieuwe kennis en vaardigheden en dit versterkt het leereffect.

Vorbereiding, ondersteuning of bijscholing

Hoewel de meeste van de bestaande methoden gericht zijn op levensvragen, lijkt de aanpak van de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars toch het meest passen bij het idee van de Bezoekdienst bij levensvragen. In beide gevallen is er namelijk sprake van een bezoekdienst en vrijwilligers die voor het bezoeken moeten worden geschoold. Het voorbereidende karakter van de methode 'Helpen bij rouwverwerking' (die wordt gebruikt bij de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars) lijkt daarom aan te sluiten bij het idee voor de Bezoekdienst bij levensvragen. De cursus 'In gesprek over levensvragen' wordt een cursus die de vrijwilligers voorbereid op de gesprekken die ze gaan voeren in het kader van de bezoekdienst.

Deze voorbereiding is relevant, omdat, zoals in de aanleiding naar dit onderzoek ook al is beschreven, vragen die samenhangen met zingeving samen kunnen gaan met veel emoties. Het is goed om vrijwilligers hier enigszins op voor te bereiden om zo tot steun te kunnen zijn voor de ander. Deze voorbereiding zal gebeuren in de basis cursus (de eerste vier modules).

Mensen met beroepservaring op het gebied van levensvragen of gespreksvoering hoeven de cursus niet verplicht te volgen, daar dit voor hen wellicht overbodig is. Problemen waar vrijwilligers tegenaan lopen tijdens het contact met de oudere kunnen altijd besproken worden in intervisiemomenten.

Systems

Werkwijzen

Leeswerk, opdrachten en gesprekken zijn onderdelen die vrijwel in alle methoden een centrale plaats hebben als het gaat om verschillende werkwijzen. Dit is niet verwonderlijk aangezien deze werkwijzen de kennisoverdracht, het aanleren van vaardigheden en het delen van ervaringen mogelijk maken. Het gebruikmaken van leeswerk, opdrachten en gespreksvormen (rollenspellen etc.) lijkt geschikt en relevant als middel om het doel (toerusting) te bereiken. In deze werkwijzen wordt, conform het didactische model van De Galan (2008), de tactiek van de eerder genoemde glijbaan en trap toegepast: deelnemers worden zich bewust van de relevantie van het leren van vaardigheden en kennis. en wanneer ze zich hier bewust van zijn en bereid zijn om nieuwe/andere dingen te leren, kan er over worden gegaan tot het daadwerkelijke leren. Hierin staan weten, snappen en kunnen centraal.

Toegepast op de Bezoekdienst kan het voorkomen dat vrijwilligers denken dat ze alles al weten over gespreksvoering met mensen die nadenken over levensvragen. Het is dan van belang hen te confronteren met de uitdagingen waar ze mogelijk voor komen te staan, om zo het belang van de cursus in te laten zien. Wanneer vrijwilligers al twijfelend naar de cursus zijn gekomen terwijl ze nog niet weten of ze wel door willen gaan als vrijwilliger na de cursus, kan er gepraat worden over of deze twijfel realistisch is, en of de cursus hier misschien iets aan kan veranderen. Wanneer de deelnemers erkennen dat er een probleem of uitdaging is en in zien dat het goed en belangrijk is om hier aan te werken, kan gestart worden met de cursus.

De trap op weg naar het kunnen kan er bijvoorbeeld zo uit zien:

1. Weten: theorie over gespreksvoering
2. Bespreken van een casus
3. Theorie oefenen in rollenspellen

Huiswerk/voorbereiding

Bij vier van de zeven methoden krijgen de deelnemers huiswerk mee. Drie van deze methoden zijn voor vrijwilligers. Het lijkt dus goed in een scholing voor vrijwilligers te passen dat er huiswerk wordt gemaakt. Het gaat hierbij om een geringe hoeveelheid huiswerk die vooral bestaat uit leeswerk dat bedoeld is om de kennis te verbreden. In de cursusbijeenkomsten wordt vaak nog wel over de gelezen stof gepraat. Het is opvallend dat vrijwel alleen de methoden voor vrijwilligers huiswerk kennen, en het lijkt een efficiënte manier om zo min mogelijk contactmomenten te hebben, en de tijd die in de contactmomenten zit zo efficiënt mogelijk in te delen. Dit is wellicht ook de verklaring voor het feit dat in de cursusbijeenkomsten van vrijwilligers vooral de nadruk ligt op het aanleren van vaardigheden. Het verbreden van kennis kunnen de vrijwilligers zelfstandig doen middels huiswerk. In deze zin is het 'maken' van huiswerk relevant en geschikt voor de scholing van vrijwilligers.

In de cursus 'In gesprek over levensvragen' zal om deze redenen eveneens gebruik worden gemaakt van huiswerk. Om de vrijwilligers betrokken te houden, maar niet af te schrikken zal het gaan om een geringe hoeveelheid die vooral bedoeld is voor het voorbereiden van de volgende bijeenkomst.

Style

Trainerskenmerken

In de analyse kwam naar voren dat, als het op de trainer aankomt, dat een persoon moet zijn die beschikt over affiniteit met de doelgroep. Opvallend was dat scholing die bedoeld zijn voor mensen die al in de zorg werken (helpenden en verzorgenden) bij voorkeur gegeven wordt door professionals. De scholing voor vrijwilligers kon ook door coördinatoren gegeven worden. Dat de scholing door coördinatoren gegeven kan worden is iets wat goed past binnen het idee van de Bezoekdienst bij levensvragen. Op een gegeven moment hebben deze coördinatoren namelijk ook affiniteit met de doelgroep, door hun ervaring met het bezoek van ouders en het begeleiden van andere vrijwilligers. Vanuit de WMO, waarin zelfredzaamheid en zelforganisatie centraal staan, is de aanpak voor vrijwilligers erg geschikt. Om toch een bepaald basisniveau aan kennis te hebben aan de start wordt de scholing gedaan door een professional met ervaring op het gebied van vrijwilligers, zingeving, levensvragen en begeleiding. Dit gebeurt tot het moment dat een coördinator zo ver is dat hij of zij een scholing zou willen en kunnen geven.

Voor het behalen van het doel van de methode is het niet per se relevant dat de cursus voor vrijwilligers gegeven wordt door een coördinator, die in feite ook een vrijwilliger is. De cursus kan even goed gegeven worden door een professional. Dit laatste is iets wat in de eerste instantie ook wordt gedaan bij de Bezoekdienst voor levensvragen. Het zal gaan om een professional vanuit GGNet Preventie, die deskundige is op het gebied van werken met ouders, geestelijke gezondheid en zingeving. Zo wordt een bepaald niveau van kennis over gedragen. Op den duur zal dit worden overgenomen door vrijwilligers die inmiddels (ervarings)deskundigen zijn geworden en het zien zitten om deze cursus te geven.

De verschillende bestaande methoden waarin de cursus wordt gegeven door bijvoorbeeld een coördinator spreken hun vertrouwen uit over deze aanpak. Of dit ook gaat werken voor de bezoeken bij levensvragen zal de tijd moeten uitwijzen.

Skills

Thema's

De twee hoofdonderdelen van elke scholingsmethode – het aanleren van vaardigheden en het verbreden van kennis – zijn ook geschikt en relevant voor de Bezoekdienst bij levensvragen, omdat door middel van deze twee onderdelen het doel (de toerusting) goed te behalen is.

Omdat het idee van de Bezoekdienst is dat vrijwilligers met andere ouders in gesprek gaan, is het belangrijk dat zij gespreksvaardigheden (zoals luisteren en het voeren van gesprekken) beheersen. De ene methode besteedt meer aandacht aan het thema gespreksvaardigheden dan de andere methode. Of het relevant is om meer of minder aandacht aan gespreksvaardigheden te besteden kan te maken hebben met de achtergrond van de deelnemers. Bij veel ervaring met gespreksvoering (over welke onderwerpen dan ook kan er bijvoorbeeld minder aandacht naar gespreksvoering gaan. Dit sluit aan bij de visie van De Galan (2008) dat het

goed is om aan te sluiten bij de praktijk van de deelnemers aan de cursus. De praktijk van de deelnemers bepaalt eigenlijk de inhoud van de cursus.

Wanneer wordt gekeken naar de vrijwilligers en het idee van de bezoekdienst, lijkt het – als het gaat om vaardigheden – goed om onder andere de volgende thema's te bespreken: luisteren, vragen stellen, reageren en zwijgen, maar ook voor het afsluiten van een gesprek en een contact. In de het rapport van Movisie over de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars wordt dit laatste benadrukt als erg belangrijk. In het geval van gespreksvaardigheden is de Bezoekdienst bij Levensvragen goed te vergelijken met de hoeveelheid aandacht die er aan gespreksvaardigheden wordt besteed in de methode van de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars. Dit, omdat de opzet van deze methoden hetzelfde is.

Een criterium voor vrijwilligers die participeren in de Bezoekdienst voor levensvragen is dat deze vrijwilligers geïnteresseerd zijn in levensvragen en het nadenken daarover. Dit betekent echter nog niet dat deze vrijwilligers veel kennis hebben over levensvragen. Enige kennis over bijvoorbeeld de aard van levensvragen en de verschillende soorten vragen kan de blik van de vrijwilliger verbreden en hem meer inzicht geven in de levensvragen van anderen. Dit kan hem helpen bij het voeren van de gesprekken, maar ook in het nadenken over zijn eigen levensvragen. Om deze redenen is het relevant om (achtergrond)informatie over levensvragen toe te voegen aan de scholingsmethode. De genoemde thema's in de bestaande scholingsmethoden zijn allen goed om aan te grijpen in een cursus, maar behoeven wellicht niet allen evenveel aandacht. Een greep uit de thema's: levensvragen, zinverlies, zinverlies, omgaan met zinverlies, steun zoeken en hulpvragen, waarden en normen, lijden, relaties, afscheid en verlies, veiligheid en onmacht.

Aangezien vrijwilligers die participeren voornemens zijn te participeren in de Bezoekdienst bij levensvragen niet per se veel achtergrondkennis over zingeving en gespreksvaardigheden hebben, kan het advies worden gegeven om in ieder geval de twee hoofdonderdelen vaardigheden en kennis te handteren, en binnen deze onderdelen te kijken wat van het grote geschikte aanbod passend is in de scholingsmethode voor de Bezoekdienst bij levensvragen. Welke onderwerpen (van zingeving en van vaardigheden) er wel en niet besproken worden hangt af van de samenstelling van de groep, maar ook van de beschikbare tijd. Daarnaast is in de bestaande scholingsmethoden voor zorgpersoneel meer aandacht voor zingeving (inhoudelijk) en in de methoden voor vrijwilligers meer aandacht voor vaardigheden.

Voor de methode 'In gesprek over levensvragen' is gekozen om vier verplichte modules aan te bieden en één optionele. In deze modules komen kennis en vaardigheden aan de orde. De verschillende thema's omtrent kennis en vaardigheden die het meest geschikt en relevant lijken voor deze methode, zijn verdeeld over deze modules. In onderstaande opzet zal worden toegelicht welke thema's per module worden behandeld:

1. Levensvragen
 - Achtergrondinformatie over levensvragen: wat zijn levensvragen en waar komen ze vandaan?
 - Waardenoefening: zelfreflectie voor de vrijwilliger over wat hij/zij zelf belangrijk vindt in het leven
 - Worstelen met levensvragen: welke vragen worden er vaak gesteld en herkent de vrijwilliger bij zichzelf?
2. Vaardigheden
 - Gespreksvaardigheden: luisteren, reactiepatroon en open vragen stellen
 - Inlevingsvermogen
 - Reageren op levensvragen
3. Communicatie
 - Communiceren: wat is communiceren?
 - Aandachtspunten in een gesprek
 - Verloop van een gesprek
 - Valkuilen in een gesprek
 - Grenzen stellen (voor de vrijwilliger)
4. Participatie en zelfredzaamheid
 - Bekrachtiging: sterke kanten vinden, erkennen en benadrukken
 - De kwetsbare oudere als vrijwilliger
 - Het afronden van het contact
5. Zelforganisatie
 - Bespreking van de projecthandleiding
 - Nadenken over de rol van de vrijwilliger in de bezoekdienst
 - Omgaan met moeilijke situaties
 - Vervolgstappen

Levensvragen/levenskunst

In een methode die vrijwilligers vraagt die geïnteresseerd zijn in levensvragen om op met anderen hierover in gesprek te gaan, zijn de onderwerpen levensvragen en levenskunst zeker geschikt en relevant om terug te laten komen in een scholingsmethode. Het draait in de Bezoekdienst bij levensvragen om levensvragen en levenskunst.

In de verschillende bestaande methoden wordt er echter wel op verschillende manieren aandacht besteed aan verschillende onderwerpen rond levensvragen en levenskunst. Deze onderwerpen zijn bij thema's (hier boven) al beschreven. Het komt er op neer dat in elke bestaande methoden een stuk kennis over levensvragen en levenskunst verwerkt zit, maar dat deze levensvragen en levenskunst ook onderwerp van gesprek zijn in de oefeningen over gespreks- en luistervaardigheden en het bespreken van verschillende casussen.

Omdat de reden voor gesprek tussen de vrijwilliger en de oudere juist levensvragen zijn is het goed om in de oefeningen deze twee ook te verweven, zoals ook in de bestaande methoden gebeurt. Dit kan bijvoorbeeld vorm krijgen in een rollenspel over een gesprek waarin iemand emotioneel wordt wanneer hij of zij over een moeilijk moment in zijn of haar leven praat. Kennis en vaardigheden worden zo verenigd.

Daar levensvragen vaak gebaseerd zijn op diep gewortelde waarden, gaat de deelnemer ook aan de slag met het in kaart brengen van zijn eigen waarden, om meer te begrijpen over de oorsprong van levensvragen. Ook gaat de deelnemer nadenken over zijn eigen levensvragen en wat deze voor hem betekenen, zodat hij zich in kan leven in degene met wie hij straks gesprekken gaat voeren.

Omdat levensvragen vaak gepaard gaan met emoties is het tevens belangrijk om met de deelnemers in gesprek te gaan over hoe zij kunnen reageren op levensvragen en emoties van degene met wie ze in gesprek gaan. Tijdens het praten over levensvragen is er veel ruimte voor gesprek en het delen van ervaringen tussen deelnemers.

Aanwezigheid domeinen van zingeving

Uit de analyse van de verschillende methoden bleek dat de meeste domeinen van zingeving wel aan bod kwamen, maar niet als zodanig werden benoemd of ingedeeld. Door dat de meeste methoden dit niet doen, lijkt het alsof het weinig toe zou voegen om dit wel te doen, omdat dit niet per se bijdraagt aan het behalen van het doel van de cursus of en niet per se aansluit bij de visie. Levensvragen zijn daarnaast ook nog eens heel persoonlijk en zijn daardoor niet altijd precies in te passen in een van de zes domeinen van zingeving. Om deze redenen is het expliciet noemen van de domeinen van zingeving niet relevant, en dit zal in 'In gesprek over levensvragen' dan ook achterwege gelaten worden. De domeinen kunnen uiteraard wel aan de orde komen in de gesprekken die worden gevoerd en de situaties die worden behandeld.

Gespreksvaardigheden

De relevantie en geschiktheid van het opnemen van kennis en oefeningen omtrent gespreksvaardigheden is eerder al benoemd. Luistervaardigheden en algemene gespreksvaardigheden komen in vrijwel alle methoden voor vrijwilligers voor en het lijkt dus goed om deze basis te bieden aan de vrijwilligers die soms blanco in een project als de Bezoekdienst bij levensvragen stappen. Deze basis zal in 'In gesprek over levensvragen' dus ook geboden worden. Kijkend naar de Bezoekdienst bij weduwen en weduwnaars lijkt het relevant om in ieder geval aandacht te besteden aan luisteren, reageren op levensvragen, contact maken en het afronden van een gesprek.

Hierbij is het goed om qua opbouw van de oefeningen, gebruik worden gemaakt van de eerder besproken trap van De Galan. Onderwerpen die zullen worden behandeld zijn: luisteren, gespreksvaardigheden (vragen stellen en reageren) en het voeren van een gesprek in het algemeen (opening, verloop en afsluiting van een gesprek). Over deze onderwerpen zal theorie worden gegeven en er al ook mee worden geoefend in bijvoorbeeld rollenspellen. Kennis en vaardigheden zijn op het gebied van gespreksvaardigheden dus nauw verweven. Het stuk kennis over levensvragen komt hier in sommige gevallen ook nog bij, daar er ook zal worden geoefend in gesprekken over levensvragen.

Communicatie

Naast inhoud en vaardigheden, is er in het contact met anderen nog een ander aspect dat heel belangrijk kan zijn als het gaat om contact maken, namelijk het relationele aspect van het contact hebben en 'er zijn' voor de ander. Dit relationele aspect zegt iets over de verhouding van de vrijwilliger tot zijn gesprekspartner en andersom. In de visie is al duidelijk beschreven dat het 'er zijn' voor de ander erg belangrijk is.

Een belangrijk thema, wat in veel van de vergeleken methoden naar voren komt, is het stellen, benoemen en aangeven van grenzen in het 'er zijn' voor de ander. Wanneer vrijwilligers hier bijvoorbeeld moeite mee hebben, gaan ze over hun grenzen heen, wat hen tegenzin kan geven in het vrijwilligerswerk. Deze tegenzin is

voor niemand wenselijk en daarom is het relevant om het thema grenzen stellen op te nemen in de scholing voor de vrijwilligers. Dit onderdeel heeft zijdelings ook te maken met gespreksvaardigheden, en daarom is het ook geschikt om toe te voegen aan het repertoire van gespreksvaardigheden, kennis en oefeningen.

Wat communicatie betreft zal er aandacht worden besteed aan de grenzen van de vrijwilliger. Dan gaat het met name om het leren kennen, communiceren over en bewaken van de eigen grenzen van de vrijwilliger. Ondanks dat het lastig kan zijn om situaties in te denken waarin het nodig is om een grens aan te geven, hoort dit stuk toch ook bij de voorbereiding van de vrijwilliger, zodat hij of zij weet dat het mogelijk nodig is om een grens aan te geven. In de intervisiemomenten na de cursus kan hierop worden teruggekomen wanneer dit nodig is, maar dit zorgt er voor dat de vrijwilliger alvast enige voorkennis heeft.

Ook zal er aandacht worden besteed aan valkuilen in het contact met een kwetsbare oudere. Hierbij valt te denken aan: het niet te betrokken raken bij degene met wie de vrijwilliger in gesprek is, oprecht geïnteresseerd blijven, iemand de ruimte geven in een gesprek en het blijven vragen naar de betekenis van ervaringen voor mensen.

Effect van de interventie

Het effect van de interventie als geheel benoemen kan pas gedaan worden nadat de interventie en het mogelijke effect daarvan ook daadwerkelijk zijn onderzocht. Dit is in het geval van de Bezoekdienst bij levensvragen nog niet mogelijk omdat de interventie nog niet draait en dus ook nog niet is onderzocht. Wanneer de interventie op den duur wat langer loopt kan er onderzoek worden gedaan naar het effect van de interventie en de scholing.

Omdat het project zoveel lijkt op de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars is het goed mogelijk dat deze interventie ook positieve invloed heeft op sociaal eenzame ouderen. Hier wordt in de subsidieaanvraag van GGNet ook vanuit gegaan. Mogelijk geldt ook dat de werkzame elementen uit de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars (individuele benadering, lotgenotencontact, delen van ervaringen en emoties, objectiviteit van de vrijwilliger en het informele, vriendschappelijke karakter) ook werkzaam zijn in de Bezoekdienst bij levensvragen. Dit zal echter nader onderzocht moeten worden en dit onderdeel zal daarom met kanttekeningen worden beschreven in de methode 'In gesprek over levensvragen'.

Na de interventie/cursus

De methoden voor vrijwilligers zijn, met uitzondering van één methode, ingebed in een plan van vrijwilligersbijeenkomsten, feedbackmomenten met een coördinator en ondersteuning. In tegenstelling tot het zorgpersoneel, dat dagelijks te maken heeft met feedback en het kunnen uitwisselen van ervaringen, is het voor vrijwilligers van belang om dit te organiseren. Het organiseren van vrijwilligersbijeenkomsten geeft vrijwilligers de kans om ervaringen uit te wisselen en plenair op thema's in te gaan die nog nadere toelichting behoeven, eventueel onder begeleiding van een professional op het gebied van levensvragen, gesprekstechnieken etc. Dit lijkt een geschikte manier om vrijwilligers te ondersteunen en begeleiden en vanuit de subsidieaanvraag van GGNet is het ook de bedoeling dat er na de scholing een reeks vrijwilligersbijeenkomsten en intervisiemomenten komen.

De cursus 'In gesprek over levensvragen' is daarom ook ingebed in een structuur van georganiseerde bijeenkomsten voor vrijwilligers. Na de cursus worden er nog vier contactbijeenkomsten voor vrijwilligers georganiseerd. Tijdens deze contactbijeenkomsten is er ruimte voor het uitwisselen van ervaringen, gezelligheid en informatieoverdracht. Wat informatieoverdracht betreft, kan er aandacht worden besteed aan inhoudelijke thema's die verdiepend of verbredend kunnen werken.

Naast deze contactbijeenkomsten zijn er intervisiemomenten tussen de vrijwilliger en de coördinator. Op deze momenten kan er gesproken worden over de mooie dingen van het contact met de kwetsbare oudere, maar ook de uitdagingen daarin.

Staff

Deelnemerskenmerken

Behalve dan bij de methode voor de Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars, worden er in de bestaande methoden geen harde eisen gesteld voor het zijn van vrijwilliger in de interventie. De Bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars stelt dat vrijwilligers zelf ook weduwe of weduwnaar moeten zijn, zodat zij in het gesprek met andere weduwen en weduwnaars kunnen putten uit hun eigen ervaringen en zo dicht bij hun gesprekspartner kunnen staan en zich in kunnen leven.

Vanuit GGNet wordt voor de Bezoekdienst bij levensvragen een soortgelijke eis gesteld, namelijk interesse hebben in levensvragen. Dit betekent zoveel als dat de vrijwilliger zelf nadenkt over zijn eigen levensvragen en

het ook interessant vindt om hier met anderen over in gesprek te gaan. De vrijwilliger weet dan uit ervaring dat mensen best kunnen worstelen met moeilijke thema's en gebeurtenissen in iemands leven. Dit kan het inlevingsvermogen bevorderen, en dit kan van belang zijn voor het contact over levensvragen. Vanuit het idee van GGNet zal in de cursus worden beschreven dat de cursus bedoeld is voor groepen van vrijwilligers die voldoen aan de volgende criteria:

- 55 jaar of ouder
- Interesse in levensvragen en/of zingeving
- Bereidheid om in gesprek te gaan over levensvragen en/of zingeving

WMO

Zelfredzaamheid

De bestaande interventies geven geen expliciete aandacht aan (het bevorderen van) de zelfredzaamheid van degene die aangeeft het wel eens over levensvragen te willen hebben. Dit is iets waar de vrijwilliger of het zorgpersoneel de aandacht niet per se op hoeft te richten. Zelfredzaamheid wordt puur gezien als een gevolg van een verhoogd welbevinden nadat er aandacht is besteed aan zingeving.

In de subsidieaanvraag van GGNet wordt echter wel beschreven dat de interventie zich richt op zelfredzaamheid en een verhoogd welbevinden van de oudere met levensvragen. In het kader hiervan is het relevant om zelfredzaamheid als onderdeel van de cursus te maken (meer hierover in § 4.2.2).

Omdat in de bestaande scholingsmethoden er geen expliciete aandacht geschonken wordt aan uiteindelijke verbeterde zelfredzaamheid van de kwetsbare oudere, is het ook niet bekend of de bestaande interventies en methoden ook geschikt zijn om dit te bewerkstelligen.

Vanuit de gemeenten (WMO) wordt het echter wel gestimuleerd om interventies op te zetten die de zelfredzaamheid van onder andere kwetsbare ouderen mogelijk kunnen vergroten. Dit doel wordt ook beoogd met de Bezoekdienst bij levensvragen, en de hoop op succes wordt gevoed door de redenering dat prettig contact leidt tot een nieuwe emotioneel en psychisch evenwicht. Dit nieuwe evenwicht kan energie geven voor nieuwe sociale contacten en activiteiten.

Omdat vrijwilligers een soort brug kunnen vormen voor de kwetsbare oudere op zijn weg naar een meer bloeiend sociaal leven is het ook belangrijk de vrijwilligers hier ook op voor te bereiden. In deze conceptscholingsmethode wordt dit gedaan door de vrijwilliger te stimuleren om sterke kanten van de kwetsbare oudere te vinden, te erkennen en te bekrachtigen. Op deze manier kan een oudere gemotiveerd worden tot het ondernemen van acties.

Zelforganisatie

In veel van de bestaande methoden wordt aandacht geschonken aan zelforganisatie van de interventie waar de scholing een deel van uit maakt door informatie te geven over de praktische gang van zaken rond een interventie. In deze verschillende methoden wordt de mogelijkheid tot zelforganisatie genoemd, maar in één methode wordt zelforganisatie ook als zeer wenselijk ervaren. Vanuit GGNet is zelforganisatie ook wenselijk, omdat het uiteindelijke doel is dat de Bezoekdienst bij levensvragen geheel opzichzelfstaand is en draait op de kracht van vrijwilligers. Om deze reden is het relevant om hier ook informatie over te verschaffen aan de deelnemer, zodat hij weet wat het idee van de bezoekdienst is, en dat de vrijwilliger daar later ook een grotere rol in kan spelen. Op deze manier kunnen gewone burgers dus andere gewone burgers helpen, zonder dat er structureel een beroep op de professionele hulpverlening gedaan hoeft te worden. Beginnende vrijwilligers kunnen dus op den duur meer taken uit gaan voeren rond de organisatie en coördinatie van de bezoekdienst. Niet alle vrijwilligers zullen hier in geïnteresseerd zijn, en om deze reden is er een vijfde module ontwikkeld, die niet verplicht is voor alle vrijwilligers. Deze module wordt een jaar na de start van de basiscursus aangeboden en zal zich meer richten op de organisatorische kant van de bezoekdienst en de mogelijk rol die de geïnteresseerde vrijwilliger daarin kan spelen.

Omdat het bij zelforganisatie ook gaat over de bezoeker die later vrijwilliger kan worden, lijkt het goed om het met de vrijwilligers te hebben over hoe ze dit ter sprake kunnen brengen in hun gesprek met de bezoeker. Om deze reden wordt er ook aandacht besteed aan hoe een vrijwilliger dit kan benoemen in zijn gesprekken met de kwetsbare oudere waar hij of zij aan gekoppeld is.

Aan de ene kant kan het goed zijn om zelfredzaamheid en het ter sprake brengen daarvan in de scholing al naar voren te laten komen, maar omdat het iets is wat pas op lange termijn relevant gaat worden is het onduidelijk of het een geschikt onderwerp is voor de te ontwikkelen methode. Het thema zelforganisatie kan namelijk ook in een vrijwilligersbijeenkomst later in het traject aan de orde komen. Omdat er onduidelijkheid

over de geschiktheid van dit onderwerp bestaat is er voor gekozen om het onderwerp zelforganisatie toch in de cursus naar voren te laten komen, en te onderzoeken wat de focusgroep van deze keuze vindt.

In gesprek over levensvragen

Cursus voor vrijwilligers die gaan participeren
in de 'bezoekdienst bij levensvragen'

Inhoudsopgave

(...)

Over de cursus 'In gesprek over levensvragen'

Opzet cursus

De cursus zal bestaan uit vier modules die voor de vrijwilligers verplicht zijn om te volgen. Hier volgt een beschrijving van de verschillende modules.

- Module 1 | Levensvragen
- Module 2 | Vaardigheden
- Module 3 | Communicatie
- Module 4 | Participatie en zelfredzaamheid

Voor vrijwilligers die geïnteresseerd zijn in de organisatie van een bezoekdienst en daarin willen participeren is er een aanvullende module (module 5) over zelforganisatie. Deze module is optioneel (voor geïnteresseerden) en wordt niet in het reguliere programma aangeboden. De basiscursus bestaat uit de modules 1-4.

Planning

De modules worden in vier achtereenvolgende weken behandeld. Het is de bedoeling dat dit is afgerond vóór de gesprekken met een kwetsbare ouderen plaatsvinden. De cursus start 2 keer per jaar in een bepaalde regio. Eventueel kan de cursus ook een keer bovenregionaal worden gegeven voor diegenen die niet bij de andere bijeenkomsten kunnen zijn en om doorstroming te bevorderen.

Criteria vrijwilligers

De vrijwilligers die willen participeren in de Bezoekdienst bij Levensvragen moeten voldoen aan de volgende criteria:

- 55 jaar of ouder
- Interesse in levensvragen en/of zingeving
- Bereidheid om in gesprek te gaan over levensvragen en/of zingeving

Na aanmelding wordt er contact opgenomen met de vrijwilligers en worden ze uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Op basis van dit gesprek wordt besloten of een vrijwilliger geschikt is om te participeren in de bezoekdienst. Mocht de vrijwilliger gaan participeren, dan moet hij eerst de eerste vier modules van de cursus voltooien en door de coördinatoren worden gekoppeld aan een kwetsbare oudere. Vrijwilligers met beroepservaring op dit terrein kunnen direct aan de slag als vrijwilliger. Natuurlijk kunnen ze wel de training volgen.

Groepsgrootte

De groepen zullen bestaan uit 4 tot 10 deelnemers.

Benodigdheden

- Flap-over en stiften
- Cursusmateriaal
- Draaiboek
- Pennen

Begeleiding

De cursus zal de eerste (paar) keer worden gegeven door een professional vanuit GGNet preventie. Het zal een deskundige zijn op het gebied van werken met ouderen, geestelijke gezondheid en zingeving. Het is de bedoeling dat vrijwilligers in een traject met een kwetsbare oudere ervaring op doen en op een gegeven moment zelf de cursus kunnen opzetten en geven. De begeleiding zal op den duur dan ook door vrijwilligers, die dan (ervarings)deskundigen zijn, gedaan worden.

Contactbijeenkomsten voor vrijwilligers

Na de koppeling van de vrijwilliger aan een kwetsbare oudere zijn er intervisiemomenten zolang de gesprekkenreeks loopt. Op deze momenten kan er gesproken worden over de mooie dingen van het contact, maar ook de uitdagingen daarin. De intervisie zal in de eerste instantie gegeven worden door professionals vanuit GGNet. Daarna geldt hetzelfde voor de begeleiding als voor de intervisie: op den duur zal een ervaren groep vrijwilligers dit op zich nemen.

Tijdens de cursus leren de vrijwilligers de vaardigheden om een gesprek te houden. In de contactbijeenkomsten voor vrijwilligers zal er ruimte zijn voor het uitwisselen van ervaringen, gezelligheid en informatieoverdracht. Wat de informatieoverdracht betreft zal er aandacht worden besteed aan inhoudelijke thema's die verdiepend of verbredend kunnen werken. Deze thema's kunnen door de vrijwilligers zelf worden aangedragen. Bij thema's valt bijvoorbeeld te denken aan rouwverwerking, piekeren, casuïstiek etc. Er zullen in totaal 5 contactbijeenkomsten per jaar plaatsvinden.

Aanvullende module over zelforganisatie

Om toe te werken naar een situatie waarbij de organisatie bezoekdienst geheel verzorgd wordt door vrijwilligers is het van belang om vrijwilligers bij de organisatie te betrekken. Voor vrijwilligers die na verloop van tijd ook een rol zouden willen spelen in het organiseren van de bezoekdienst voor levensvragen, wordt een speciale aanvullende scholingsbijeenkomst georganiseerd. In deze bijeenkomst zal het onder andere gaan over wat er nodig is om een bezoekdienst op te zetten op basis van de 'Handleiding voor de Bezoekdienst bij levensvragen'. Ook zal worden besproken hoe de vrijwilliger zichzelf ziet in de rol van coördinator en hoe hij of zij om gaat met moeilijke situaties.

Competenties en vaardigheden

Movisie heeft de belangrijkste competenties en vaardigheden in een gesprek op een rijtje gezet (naar brochure 'De zinvolle hulpverlener' van Movisie (2011)). Een aantal van de vaardigheden en competenties zal terugkomen in de verschillende bijeenkomsten van deze cursus. Hier volgt een selectie:

Competenties

1. Zelfkennis en zelfwaardering (bijeenkomst 1)

Wilt u iemand motiveren stil te staan bij zijn zingeving, dan moet u weten wat zingeving voor uzelf betekent. U bent herin een voorbeeldfunctie voor uw gesprekspartner. Het opdoen van levenservaring en levenslessen helpen u om uzelf te leren kennen en steeds beter te weten wat zingeving voor u betekent.

2. Actief luisteren (bijeenkomst 2)

Luister naar het hele verhaal, zo nodig tien keer. Hoe vaker iemand een verhaal vertelt, hoe belangrijker dit blijktbaar voor hem of haar is.

3. Open vragen stellen (bijeenkomst 2)

Leun achterover en stel open vragen die de cliënt uitnodigen om te vertellen over zichzelf, zijn leven en problemen.

4. Inlevingsvermogen (bijeenkomst 2)

Als u zich kunt inleven in uw gesprekspartner, dan kunt u uw gesprekspartner ook echt goed helpen. Natuurlijk moet u hierin uw eigen grenzen bewaken. Sommige gesprekspartners zullen zo'n uitzonderlijk leven hebben dat het hoe dan ook ver van uw belevingswereld af blijft staan.

5. Waarderen en respecteren (bijeenkomst 3)

Respecteer uw gesprekspartner als mens, waardeer hem/haar voor wat hij heeft meegemaakt. Waardeer het als hij/zij stappen, hoe klein ook, in de goede richting zet. Luister zonder oordeel (ik vind...).

6. Bekrachtigen (bijeenkomst 4)

Richt u op de krachten van de gene met wie u in gesprek bent. Vindt, erken en benadruk ze. Hoe beter de persoon weet wat hij kan, hoe zelfverzekerder hij wordt.

7. Positief bekrachtigen (bijeenkomst 4)

Hoe sterker iemand zich voelt, hoe meer initiatief hij/zij neemt. Door positieve bekrachtiging en feedback krijgt uw gesprekspartner meer zelfvertrouwen waardoor hij/zij sneller initiatief durft te nemen tot een beter leven.

Module 1 | Levensvragen

Duur

2 uur

Doel

Kennismaking met elkaar en met het thema 'Levensvragen'.

Benodigdheden

- Flap-over en stiften
- Bijlage 1

Vorbereiding

Voor de kennismakingsoefening dient elke deelnemer een voorwerp mee te nemen aan de hand waarvan hij/zij zich kan voorstellen aan de groep.

Programma

1. Welkom
2. Kennismaking
3. Doel en opzet van de cursus
4. Verwachtingen
5. Afspraken
6. Levensvragen
7. Pauze
8. Worstelen met levensvragen
9. Evaluatie
10. Afsluiting

1. Welkom

De cursusleider heet de deelnemers welkom en vertelt over het programma van deze bijeenkomst. Daarnaast wordt het cursusmateriaal voor de deelnemers uitgedeeld.

2. Kennismaking

In de eerste bijeenkomst is er de mogelijkheid om de deelnemers kennis te laten maken met elkaar. Ze vertellen elkaar over de redenen van aanmelding. Dit is een belangrijk moment omdat dit de basis vormt voor het contact tijdens de rest van de cursus.

Persoonlijk voorwerp

Iedere deelnemer wordt van te voren gevraagd om een voorwerp mee te nemen naar de eerste bijeenkomst. Tijdens de kennismaking wordt elke deelnemer uitgenodigd om iets over zichzelf te vertellen aan de hand van dit voorwerp.

3. Doel en opzet van de cursus

In de Bezoekdienst bij Levensvragen worden vrijwilligers aan kwetsbare ouderen gekoppeld. Deze vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor de kwetsbare oudere. De koppels zullen met elkaar in gesprek gaan over levensvragen. Doel van deze cursus is de toerusting van vrijwilligers, zodat zij genoeg bagage hebben om de gesprekken aan te gaan. De toerusting zal bestaan uit informeren en het aanleren van (gespreks)vaardigheden. In de bijeenkomsten zullen opdrachten gemaakt worden en zal er gepraat worden over en geoefend worden met gesprekssituaties.

Voor de verschillende bijeenkomsten zal soms enige voorbereiding worden gevraagd. Dit zal aangegeven worden. De cursus bestaat uit de volgende vier verplichte modules.:

1. Levensvragen
In deze module staat het thema levensvragen centraal.
2. Vaardigheden
In deze module wordt aandacht besteed aan gespreksvaardigheden (gesprek beginnen en luisteren)
3. Communicatie
In deze module wordt er aandacht besteed aan de verhouding tussen jezelf en degene met wie je in gesprek bent. Het zal onder andere gaan over grenzen stellen.
4. Participatie en zelfredzaamheid
In deze module wordt er aandacht besteed aan het benaderen van mensen in hun kracht en het rendement van praten over levensvragen. Wat levert het op? Helpt het?

Wanneer het contact met de kwetsbare ouderen loopt vinden er intervisiemomenten plaats en worden er contactbijeenkomsten georganiseerd. Op deze momenten is er veel ruimte voor het uitwisselen van ervaringen en meer inhoudelijk in te gaan op aspecten van het contact met kwetsbare ouderen. Vrijwilligers kunnen zelf aangeven waar ze het graag over zouden willen hebben.

Het is de bedoeling dat de bezoekdienst op een gegeven moment door vrijwilligers in stand gehouden wordt. Voor vrijwilligers met belangstelling voor coördinatietaken wordt er aan het einde van het jaar de vijfde module aangeboden, die zal gaan over zelforganisatie. Deze bijeenkomst is optioneel. In deze bijeenkomst krijgen de bezoekers meer informatie over het opzetten en coördineren van een bezoekdienst en begeleiden van vrijwilligers. Deze bijeenkomst wordt pas na een jaar georganiseerd, omdat de vrijwilligers na een jaar meer ervaring hebben met bezoekdiensten en mogelijke coördinerende taken pas daarna voor hen weggelegd zijn. Deze taken spreken ook niet voor alle vrijwilligers aan. Om deze reden is deze bijeenkomst optioneel en bedoeld voor de mensen die zich mogelijk ook als coördinator in willen zetten voor de bezoekdienst. Na deze bijeenkomst kan er met die belangstellenden gekeken worden naar een mogelijke rol in deze zelforganisatie.

4. Verwachtingen

Bespreking van de verwachtingen van de deelnemers.

- Wat verwacht u van de cursus?
- Wat verwacht u van het vrijwilliger zijn?
- Wat verwacht u van de gesprekken met de kwetsbare ouderen?

5. Afspraken

- In de bijeenkomsten worden in voorbeelden geen werkelijke namen genoemd.
- Wat in de bijeenkomsten besproken wordt blijft in de groep.

6. Levensvragen

Zoals de naam van de bezoekdienst al zegt zal het in de gesprekken met de ouderen gaan over levensvragen. Levensvragen zijn vragen waar ieder mens mee te maken krijgt op verschillende leeftijden. Het zijn vragen waarmee mensen betekenis geven aan hun leven op dat moment. Mensen van alle leeftijden zijn continu bezig met het geven van betekenis aan hun leven. Ze kijken terug op het leven tot dan toe en vormen een soort levensverhaal. Deze levensvragen ontstaan wanneer er dingen veranderen en wanneer er een kloof ontstaat tussen hoe het leven is en hoe iemand zou willen dat het zou zijn of blijft. Wanneer de sociale omgeving voor jongeren heel belangrijk gaat worden (bijvoorbeeld met de overgang naar de middelbare school) kunnen er bijvoorbeeld vragen ontstaan over het zelfbeeld. Mensen in een midlifecrisis hebben zinvragen over de dingen uit hun jeugd in verhouding tot het leven dat ze nu leiden en tegemoet gaan.

Bij ouderen komt deze betekenisgeving vaak in een ander licht te staan door lichamelijke gebreken, krimpen van het sociale netwerk en verandering of het wegvallen van taken (thuis/werk). Op het moment dat ouderen daarmee geconfronteerd worden, ontstaan er vaak vragen. Levensvragen. Levensvragen worden wel 'trage vragen' genoemd. Het zijn soms hele complexe vragen waar niet direct een antwoord op te geven is. De vragen gaan vaak over onderwerpen die vragensteller belangrijk vindt in het leven. Er liggen vaak waarden ten grondslag aan de vragen. Waarden zijn gekozen levensrichtingen (Hayes, 2006). Deze levensrichtingen

worden vaak gekozen met het hart en niet met het verstand. Het is geen doel met een eindpunt. Waarden staan daarmee los van de resultaten. Het hebben van waarden en het leven vanuit die waarden is belangrijker dan de uitkomst. Het terugblikken is eerder een zoektocht naar een soort norm waarvoor je wilt gaan. Waarden kunnen met de tijd veranderen en gelden niet voor elk levensdomein. Wanneer je leeft naar je waarden, ervaar je ontspanning. Wanneer je niet leeft naar je waarden kun je juist druk ervaren. Iets klopt er niet, je hart staat niet open (uit: Voluit leven van Bohlmeijer & Hulsbergen, 2009).

Competentie

In deze bijeenkomst staat de eerste competentie van Movisie centraal, namelijk: **zelfkennis en zelfwaardering** (zie pagina 4). Wil je iemand motiveren stil te staan bij zingeving, dan moet je weten wat zingeving voor jou betekent. Je bent hierin een voorbeeld voor je gesprekspartner. Het opdoen van levenservaring en levenslessen helpen je om jezelf te leren kennen en steeds beter te weten wat zingeving voor jou betekent.

Waardenoefening

Om de theorie over waarden inzichtelijk te krijgen en voor uzelf helder te hebben waarden voor u belangrijk zijn is de volgende oefening opgesteld (op basis van Bohlmeijer en Hulsbergen, 2009). Dit sluit aan bij de competentie zelfkennis. Geef in bijgevoegde lijst per waarde aan wat u belangrijk vindt en wat u niet belangrijk vindt. Omcirkel vervolgens in de rij "belangrijk" drie waarden die u op dit moment het meest belangrijk vindt (in het algemeen).

Persoonlijke waarden	Betekenis	Belangrijk	Niet belangrijk
Verworvenheden	Prestaties, vakmanschap, het gevoel iets tot stand te hebben gebracht		
Vooruitgang	Promotie		
Avontuur	Nieuwe uitdagingen en ervaringen		
Genegenheid	Liefde en warmte		
Wedijver	Willen winnen, risico's nemen		
Creativiteit	Fantasievol en vernieuwend zijn		
Coöperatie	Samen werken		
Economische zekerheid	Materieel en financieel		
Beroemd willen worden	Bekend willen zijn		
Gezins- en/of familiegeeluk	Geluk in gezin en familie		
Vrijheid	Onafhankelijkheid, autonomie		
Vriendschap	Goede relaties met anderen		
Gezondheid	Lichamelijke en psychische gezondheid		
Hulpvaardigheid	Anderen helpen		
Innerlijk harmonie	Innerlijke rust		
Integriteit	Eerlijkheid, oprechtheid		
Betrokkenheid	Met anderen meedoen, erbij horen		

Om te zien op welke levensdomeinen welke waarden voor u het meest belangrijk zijn is de volgende oefening opgesteld. Geef elk domein een cijfer op een schaal van 1 (totaal onbelangrijk) tot 10 (heel erg belangrijk). In de kolom kunt u vervolgens een paar waarden zetten die voor u belangrijk zijn bij dit levensdomein. In de vierde kolom kunt u een cijfer (1 tot 10) geven voor de mate waarin u vindt dat u op dit moment naar uw waarden leeft.

Levensdomein	De mate waarin je dit domein belangrijk vindt(1-10)	Waarden	De mate waarin je op het domein naar je waarden leeft (1-10)
Familie			
Huwelijk/intieme relaties			
Ouderschap			

Vrienden/sociaal leven			
Werk			
Educatie/training			
Fysieke verzorging			
Deelname verenigingen			
Geloof/spiritualiteit			
Recreatie/ontspanning			
Bijdrage leveren aan maatschappij			

Bespreking

- Zijn er mensen die iets willen delen wat hen opgevallen is?
- Welke cijfers zijn er ingevuld in de laatste kolom?
- Wat doet dit met de deelnemers?

7. Pauze

8. Worstelen met levensvragen

We hebben net gezien dat levensvragen gaan over dingen die mensen belangrijk vinden in het leven (waarden) en dat verschillende waarden op verschillende levensdomeinen meer of minder belangrijk kunnen zijn. Wanneer er iets niet klopt tussen de wil om te leven naar je waarden en wat daar daadwerkelijk van terecht komt of is gekomen, ontstaan vragen.

Oefening

Kruis aan welke van de onderstaande uitspraken je herkent uit uw eigen leven of dat van mensen om u heen (Uit: begeleide intervisie, **datum**):

- o Wie luistert er nou eens naar mij?
- o Waarom leef ik nog?
- o Wat voor zin heeft dit allemaal?
- o Ik heb eigenlijk nergens meer zin in
- o Heeft u even tijd voor mij?
- o Ik geloof, maar ik ben toch bang!
- o Ik geloof niet, maar ben toch bang!
- o Mijn kinderen komen nooit!
- o Ik voel me zo alleen.
- o Waarom moet mij dit overkomen?
- o Ik wil dood!
- o Ik heb dit zeker verdiend!
- o Ik zie zo op tegen de dag. Kan ik niet blijven liggen?
- o Mijn buurvrouw is helemaal niet aardig tegen mij.
- o Ik bel maar niet, want ik wil niet lastig zijn.
- o Wilt u met mij bidden?
- o Denkt u dat de dominee mij kan helpen?
- o Heb ik het wel goed gedaan?
- o Kan het zijn dat God me straft dat ik dit mee maak?

Bespreking

- Welke antwoorden worden er gegeven?
- Gelden de antwoorden voor de deelnemers of voor hun omgeving?
- Met welke levensvragen worstelen ouderen?
- Welke levensvragen heeft u zelf?
- Wat doen levensvragen met u?
- Met welke levensvragen zou u anderen willen/kunnen helpen?

9. Evaluatie

Evaluatie van de bijeenkomst.

- Hoe heeft u de bijeenkomst ervaren?
- Wat vond u goed?
- Wat vond u minder goed?
- Wat neemt u mee naar huis?

10. Afsluiting

Vooruitblik

De volgende keer zal het onder andere gaan over gespreksvaardigheden. Aan de orde komen: actief luisteren, open vragen stellen en inlevingsvermogen.

Huiswerk

Doorlezen stof module 2.

Overdenking:

*Wie nadenkt over de zin van het leven bij het ouder worden, komt uit bij vragen als: wat geeft in deze dagen enige glans en kleur aan de levensreis van de oudere?
Hoeveel gevoel van leegte, verveling, teleurstelling en verdriet torst hij met zich mee? Waar hoort hij bij? Voor wie of wat betekent hij iets? Door wie voelt hij zich gezien, gekend en bemind of misschien vergeten en vernederd? Wat houdt hem gaande op de levensweg? Waar ziet hij naar uit? Welke bronnen geven hem kracht? Welk groot verhaal is zijn geestelijk thuis? Welke erfenis hebben zijn voorgangers hem meegegeven? Welke waarden en inzichten zijn hem voorgeleefd, meegegeven, aangereikt en opgedrongen? Wat van die erfenis heeft hij bewaard, verloren, afgestoten, weer teruggevonden? Waar laat hij de brokken die hij maakte onderweg? Wat wil hij zelf nu nog aan anderen overdragen over zin van leven? Wie vergezellen hem op zijn levensweg, wat heeft hij aan hen te danken, wat heeft hij hun te verwijten? Aan wie kan hij zijn verhaal kwijt? Is de zin van zijn leven in de loop der jaren veranderd? Welke zijn de keerpunten in zijn leven? Welke levenskeuzes maakte hij? In hoeverre was, is hij stuurman van zijn eigen levensschip? Hoe ervaart hij ziekte en verval? Welke betekenis geeft hij aan het levenseinde dat dichterbij komt?*

ThimWeijs
(In: Breed e.a., 1998)

Module 2 | Vaardigheden

Duur

2 uur

Doel

Informereren over en aanleren van gespreksvaardigheden.

Benodigdheden

- Flap-over en stiften

Vorbereiding

Doorlezen stof module 2.

Programma

1. Welkom
2. Terugblik vorige module en afgelopen tijd
3. Gespreksvaardigheden
4. Pauze
5. Gespreksvaardigheden (vervolg)
6. Reageren op levensvragen
7. Evaluatie
8. Afsluiting

1. Welkom

De cursusleider heet de deelnemers welkom en vertelt over het programma van deze bijeenkomst.

2. Terugblik

- Heeft u nog vragen en/of opmerkingen na aanleiding van de vorige bijeenkomst?
- Hoe ging het met het huiswerk?

3. Gespreksvaardigheden

Het is de bedoeling dat u als vrijwilliger op bezoek gaat bij kwetsbare ouderen die zitten met levensvragen. In de vorige bijeenkomst heeft u geleerd dat het bij levensvragen kan gaan om hele beladen onderwerpen en verhalen. Het is daarom goed om wat te weten over gespreksvaardigheden en uzelf deze vaardigheden eigen te maken, zodat u goed beslagen ten ijs komt.

Competenties

In deze bijeenkomst staan de tweede, derde en vierde competentie van Movisie centraal, namelijk: actief luisteren, open vragen stellen en inlevingsvermogen (zie pagina 4). Actief luisteren is belangrijk om echt te horen wat iemand zegt. Het is een voorwaarde voor een goed gesprek en inlevingsvermogen. Om een goed gesprek te kunnen voeren is het ook belangrijk om open vragen te stellen en uw gesprekspartner op deze manier uit te nodigen om over zichzelf te vertellen.

Actief luisteren

De meest belangrijke manier om een ander tot steun te zijn is waarschijnlijk het actief luisteren. Luisteren is een voorwaarde voor echt contact maken met een ander. Dit echte contact maken met de ander is een belangrijke voorwaarde voor goede gesprekken over levensvragen. Dit kan alleen door in gesprek je eigen hart en hoofd leeg te hebben en ruimte te maken voor het verhaal van de ander. Wanneer de ander het gevoel

heeft dat hij gehoord wordt en er aandacht voor zijn verhaal is, kan dit er voor zorgen dat degene zich gesteund voelt. Luisteren is een belangrijke vaardigheid om je eigen te maken.

Vragen

- Heeft u wel eens een situatie meegemaakt waarin u zich niet gesteund voelde?
- Had dit te maken met het luistergedrag van de ander?
- Wat heeft u gemist?

De volgende dingen zijn erg belangrijk bij actief luisteren:

- Val de ander niet in de rede.
- Wees voorzichtig met het geven van advies.
- Maak oogcontact.
- Vat af en toe samen.
- Reageer kort op de ander (hm-en, ja-knikken, fronsen etc.)
- Praat rustig en duidelijk.
- Oordeel niet gelijk.

Iemand luistert niet alleen woordelijk, maar ook met zijn houding (non-verbaal). Iemand kan nog zo vaak hm-en en ja-knikken, maar wanneer hij bijvoorbeeld onderuitgezakt op een stoel hangt en telkens een andere kant op kijkt, getuigt dit niet van een goede luisterhouding. Wees u daarom bewust van uw lichaamstaal. Gezichtsuitdrukkingen, stemgebruik en lichaamshoudingen laten zien of u daadwerkelijk met aandacht bij het verhaal van de ander bent.

Een aantal dingen zijn goed om in uw achterhoofd te houden wanneer u aan het luisteren bent met een oudere over levensvragen:

- Maak hoofd en hart leeg om naar het verhaal van de oudere te luisteren. Als uw hoofd vol zit met eigen besommeringen en gedachten is het lastig om naar het verhaal van de ander te luisteren.
- Wees niet bang voor stiltes, die zijn nodig om te kunnen nadenken.
- Zoek niet (meteen) naar een oplossing. Het gaat om verdieping van het contact. Met aandacht bij de ander zijn is (al) een grote steun.
- Contact maken en oprechte interesse tonen: straal uit dat je gesprekspartner er mag zijn zoals hij/zij is. Hiermee geef je hem/haar ruimte en laat je hem/haar zien dat hij het waard is om de tijd voor te nemen en geef je vertrouwen.
- Focus op het ontdekken van drijfveren: ga samen op zoek gaan naar hoe iemand in het leven staat en waar hij/zij naar toe wil.
- Wees jezelf.
- Houd je verwachtingen realistisch: wat mag je verwachten en wat verwacht je? Stel je je verwachtingen bij?

Reageren

Naast luisteren naar wat er gezegd wordt is het belangrijk om op een goede manier woordelijk te reageren op wat er gezegd wordt. Reageren kan op heel veel verschillende manieren. Iemand kan hm-en, ja-knikken, samenvatten, vragen stellen etc. We gaan nu via een oefening allereerst kijken naar uw eigen reactiepatroon.

Oefening primair reageren

Het kan goed zijn om over uw primaire reactiepatroon na te denken. Zo bent u zich bewust van uw manier van reageren en kunt u leren meer variatie aan te brengen in het reageren op mensen.

De deelnemers vertellen om beurten in één zin iets over henzelf in relatie tot de scholing. Bijvoorbeeld:

- "Ik ben Henk en ik doe mee aan deze training omdat ik graag anderen wil helpen."
- "Ik ben Marie en ik wil graag leren om goed naar anderen te luisteren."
- "Ik ben Simon en ik vind het soms best lastig om over moeilijke onderwerpen te praten."

Iedere deelnemer heeft een papier voor zich en schrijft als reactie op de zin van de anderen zijn/haar eerste reactie op (niet hardop zeggen). Nadat iedereen aan de beurt is geweest met het opzeggen van een zin, gaan de deelnemers kijken naar de samenhang in de reacties die ze hebben gegeven. Twee voorbeelden van reacties op Henk, Marie en Simon zijn:

- Mooi Henk, dat je dat wil!
- Dat kun je best leren, Marie!
- Gaat vast goed komen, Simon!

En:

- Hoe lang help je eigenlijk al mensen?
- Hoe merk je dat je het moeilijk vindt om goed naar mensen te luisteren?
- Wat vind je moeilijke onderwerpen dan?

Het eerste rijtje bestaat uit aanmoedigingen en het tweede rijtje meer uit explorerende vragen. Bij het eerste rijtje krijgen mensen een zetje in de rug. Bij het tweede rijtje kan er echt een gesprek ontstaan en kan er dieper op de zinnen en de betekenis daarvan ingegaan worden. Het aanmoedigen is heel goed, maar soms niet genoeg. Het gesprek kan snel afgelopen zijn wanneer er alleen maar aanmoedigingen komen. Wanneer er ook vragen worden gesteld om uit te zoeken wat er achter een uitspraak zit, kan dat het gesprek verdiepen en verder gaan. Wanneer u ziet dat u veelal aanmoedigt, kan het goed zijn om soms niet primair te reageren en voor jezelf te bekijken of er ook andere reacties mogelijk zijn.

Open vragen stellen

Vragen om uit te zoeken wat er achter een uitspraak of een verhaal zit zijn vaak open vragen. Open vragen zijn vragen die degene aan wie de vraag gesteld wordt de ruimte geeft en uitnodigt om een verhaal te vertellen.

Gesloten vragen daarentegen zijn vaak al beantwoord met een kort 'ja' of 'nee'. Een aantal bekende verklarende open vragen zijn:

- Waar was dat?
- Hoe gebeurde dat?
- Kunt u daar iets meer over vertellen?
- Wat betekent dat voor u?
- Waarom heeft u daarvoor gekozen? (Pas wel op met waarom vragen vanwege het mogelijk beschuldigende karakter van de waaromvraag.)
- Hoe ging u daar mee om?
- Wat was er zo belangrijk voor u?

4. Pauze

5. Gespreksvaardigheden (vervolg)

Inlevingsvermogen

Goed luisteren is een voorwaarde voor het je kunnen inleven in een ander. Beantwoord de volgende vragen voor uzelf.

Vraag	Eigen antwoord
Waar bent u geboren en opgegroeid?	
Uit wat voor gezin komt u?	
Heeft u gewerkt? Waarom wel/niet?	
Zo ja, waar heeft u gewerkt en hoe was dat?	
Heeft u een levenspartner (gemist)?	
Welke mensen zijn nu belangrijk voor u?	
Welke hobby's heeft u?	

Naar welke muziek luistert u graag?	
Wat maakt u nu gelukkig?	
Waarover bent u nu verdrietig?	

Beantwoord nu de vragen voor iemand die u net kent. Hoeveel vragen kunt u voldoende invullen?

Vraag	Antwoord van de ander
Waar bent u geboren en opgegroeid?	
Uit wat voor gezin komt u?	
Heeft u gewerkt? Waarom wel/niet?	
Zo ja, waar heeft u gewerkt en hoe was dat?	
Heeft u een levenspartner (gemist)?	
Welke mensen zijn nu belangrijk voor u?	
Welke hobby's heeft u?	
Naar welke muziek luistert u graag?	
Wat maakt u nu gelukkig?	
Waarover bent u nu verdrietig?	

Bespreking

- Wat valt u op bij het invullen van de oefening?
- Is er een verschil zichtbaar tussen uw eigen lijst en die van de gene voor wie u hem hebt ingevuld?
- Welke vragen zijn moeilijker te beantwoorden?
- Waarin zou u meer willen investeren?

6. Reageren op levensvragen

Reageren in gesprekken is soms gemakkelijk wanneer het over luchtige dingen gaat of dingen waar we veel van weten gaat of over zaken waar we wel raad mee weten. Bij levensvragen ligt dit anders. Het zijn vragen waar we niet altijd raad mee weten. Daar komt bij dat de antwoorden die op levensvragen worden gegeven ook nog eens kunnen wisselen naarmate iemand ouder wordt. Er zijn geen pasklare antwoorden op levensvragen en ieder mens zal voor zichzelf de antwoorden moeten vinden.

Dit maakt dat het de focus bij het reageren op levensvragen niet moet liggen op de antwoorden en oplossingen. Deze zijn er namelijk niet altijd voor iedereen gelijk. De focus kan beter liggen op het ontdekken wat iemand bezig houdt en waarom iemand zich een bepaalde levensvraag stelt. Al pratende kunt u nadenken over de vragen en de gegeven antwoorden in het verleden. U kunt samen kijken naar vroeger, naar nu en de verschillen daartussen. Dit praten kan nieuwe inzichten opleveren. En zoals eerder aangegeven, het 'er zijn' en het luisterende oor kunnen iemand het gevoel geven dat hij of zij er toe doet. Dat de vragen die hij of zij stelt belangrijk en het praten waard zijn.

Soms is het echter wel lastig om niet meteen al met antwoorden en oplossingen te komen omdat het gevoel iemand te helpen heel sterk is. Dat u de pijn of het verdriet bij de ander graag weg wil nemen. Daarom is het goed om na te denken over hoe u kunt reageren in verschillende situaties.

In de eerste bijeenkomst heeft u de volgende opdracht gemaakt (zie pagina 8):

Kruis aan welke van de onderstaande uitspraken je herkent uit uw eigen leven of dat van mensen om u heen (Uit: Begeleide intervisie, datum):

- Wie luistert er nou eens naar mij?
- Waarom leef ik nog?
- Wat voor zin heeft dit allemaal?
- Ik heb eigenlijk nergens meer zin in.
- Heeft u even tijd voor mij?
- Ik geloof, maar ik ben toch bang!
- Ik geloof niet, maar ben toch bang!
- Mijn kinderen komen nooit!
- Ik voel me zo alleen.
- Waarom moet mij dit overkomen?
- Ik wil dood!
- Ik heb dit zeker verdiend!
- Ik zie zo op tegen de dag. Kan ik niet blijven liggen?
- Mijn buurvrouw is helemaal niet aardig tegen mij.
- Ik bel maar niet, want ik wil niet lastig zijn.
- Wilt u met mij bidden?
- Denkt u dat de dominee mij kan helpen?
- Heb ik het wel goed gedaan?
- Kan het zijn dat God me straft dat ik dit mee maak?

Nu gaan we ons hier middels verschillende casussen in verdiepen waarin een aantal van bovenstaande uitspraken ook aan de orde komen. Onder de casussen staan een aantal vragen die plenair zullen worden besproken aan de hand van de casus.

Casus 1

Mevrouw Lantink-Stolk is geboren in Amsterdam. Daar leerde ze op haar 21^e Henk Lantink kennen, een fabrieksarbeider uit het oosten van het land. Samen kregen ze 2 zonen en 3 dochters en leidden een hard arbeidersbestaan. Toen ze met pensioen gingen wilde meneer Lantink graag terug naar het oosten. Op hun 75^{ste} levensjaar verhuisden ze vanwege de verslechterende gezondheid van Henk naar een verzorgingshuis. Drie jaar na hun verhuizing naar een nieuw appartement is meneer Lantink overleden. Momenteel woont mevrouw Lantink al twee jaar alleen in het appartement in het verzorgingshuis. Haar kinderen zijn in het westen van het land blijven wonen. Ze hebben eigen gezinnen, drukke banen en komen weinig langs bij mevrouw Lantink. Dit doet haar veel verdriet. Vaak wordt ze moedeloos van de eenzaamheid die ze voelt als westerse dame in Hengelo, zonder kinderen. Ze tuurt vaak naar buiten en haar gedachten maken haar vaak aan het huilen.

Vragen

- Wat hoort u in dit verhaal?
- Welke uitspraak (uit de oefening) past bij dit verhaal?
- Welk gevoel roept dit bij u op?
- Hoe zou u in deze situatie reageren?

Casus 2

Meneer Van Dalen is sinds zijn 24^e docent Engels geweest op het gymnasium. Educatie is voor hem altijd heel belangrijk geweest. Hij drukte zijn kinderen altijd op het hard dat ze nooit moesten stoppen met leren. Zelf probeert hij, nu hij 78 is, zijn geest fit te houden door veel te lezen, het nieuws te volgen en te reizen. Toch merkt meneer Van Dalen dat het fit houden van zijn geest hem het laatste jaar meer moeite is gaan kosten. Hij wordt wat vergeetachtig en merkt dat hij niet meer alle veranderingen in de wereld bij kan houden. Het werken met de computer kost hem steeds meer moeite. Hij merkt dat het hem frustreert dat hij soms grip op de veranderingen verliest en het niet meer bij kan houden. Deze frustratie leidt tot boosheid die hij naar binnen richt. Hoewel hij altijd een groot verteller was, praat hij nu nog heel weinig. Hij vindt gezelschap onprettig en is het liefst alleen in

zijn huis. Zijn kinderen vinden het steeds lastiger om contact te maken met hun humeurige vader. Zo voelt meneer Van Dalen zich zeer eenzaam.

Vragen

- Wat hoort u in dit verhaal?
- Welke uitspraak (uit de oefening) past bij dit verhaal?
- Welk gevoel roept dit bij u op?
- Hoe zou u in deze situatie reageren?

7. Evaluatie

Evaluatie van de bijeenkomst.

- Hoe heeft u de bijeenkomst ervaren?
- Wat vond u goed?
- Wat vond u minder goed?
- Wat neemt u mee naar huis?

8. Afsluiting

Vooruitblik

De volgende keer zal het gaan over communicatie, valkuilen en het (leren) stellen van grenzen.

Huiswerk

Doorlezen stof module 3.

Ter overdenking

"De mooiste dingen in de wereld kun je niet zien of zelfs aanraken, je moet ze voelen met je hart."

Helen Keller

Module 3 | Communicatie

Duur

2 uur

Doel

- Bewustwording van aandachtspunten en valkuilen in gesprekken en contacten
- Het (leren) stellen van grenzen.

Benodigheden

- Flap-over en stiften

Vorbereiding

Doorlezen stof module 3.

Programma

1. Welkom
2. Terugblik vorige module
3. Communiceren
4. Aandachtspunten in een gesprek
5. Pauze
6. Valkuilen
7. Grenzen stellen
8. Evaluatie
9. Afsluiting

1. Welkom

De cursusleider heet de deelnemers welkom en vertelt over het programma van deze bijeenkomst.

2. Terugblik vorige module

- Heeft u nog vragen en/of opmerkingen na aanleiding van de vorige bijeenkomst?
- Hoe ging het met het huiswerk?

3. Communiceren

In deze bijeenkomst staat communiceren centraal. Het Latijnse woord *communicare* betekent zoveel als "iets gemeenschappelijk maken". Bij communicatie is er sprake van interactie en het uitwisselen van informatie. Bij communicatie over levensvragen worden gedachten, gevoelens en verhalen gemeenschappelijk gemaakt.

Communicatie heeft een inhoudsaspect (wat er wordt gecommuniceerd) en een betrekkingaspect (hoe er wordt gecommuniceerd). In de vorige bijeenkomst hebben we het gehad over gespreksvaardigheden en hoe deze in te zetten zijn in gesprekken met ouderen over levensvragen om de inhoud van de gesprekken goed tot zijn recht te laten komen. Het ging over *wat* er wordt gecommuniceerd. In deze bijeenkomst zal het vooral gaan over *hoe* er wordt gecommuniceerd, met andere woorden: het betrekkingaspect. Het betrekkingaspect van communicatie gaat over hoe je in relatie tot iemand staat en hoe je dat uitstraalt in je communicatie.

Vragen

- Hoe kun u uw relatie tot iemand uitstralen in uw communicatie?

Competenties

In deze bijeenkomst staat de vijfde competentie van Movisie centraal, namelijk: waarderen en respecteren (zie pagina 4). Bij waardering en respect gaat het om luister zonder oordeel (ik vind...). Het is belangrijk om bij communicatie een basis houding van waardering en respect te hebben. Respecteer je gesprekspartner als mens, waardeer hem/haar voor wat hij heeft meegemaakt. Waardeer het als hij/zij stappen, hoe klein ook, in de goede richting zet. Luister zonder oordeel (ik vind...). Dit zegt veel over de verhouding die u heeft ten opzichte van degene met wie u in gesprek bent. U geeft hiermee aan dat iemand er mag zijn zoals hij is, en dat u dat waardeert en respecteert. Laat deze houding van waardering en respect zien in taalgebruik en houding.

4. Aandachtspunten in een gesprek

In deze bijeenkomst wordt er stilgestaan bij het meer organisatorische gedeelte van een gesprek. Hoe maak je bijvoorbeeld contact met degene met wie je de komende tijd in gesprek zal gaan? Hoe open je een gesprek en zorg je dat het gesprek blijft lopen? Maar ook: hoe sluit je een gesprek goed af?

Contact maken en een gesprek starten

Gespreksvragen

- Hoe stelt u zich het eerste contact met de ander voor?
- Hoe zou u het gesprek beginnen?
- Wat doet u normaal wanneer u een vreemde tegenkomt?
- Wat vindt u belangrijk in het maken van contact met anderen?

Aandachtspunten (gedeeltelijk uit de cursus 'Helpen bij rouwverwerking')

Opening van een gesprek (bij het eerste contact)

- Geef elkaar een hand en noem uw naam
- Maak een positieve opmerking over de omgeving waar u bent. Bijvoorbeeld: "wat woont u hier mooi!" of "wat heeft u veel schilderijen, heeft u die zelf gemaakt?"
- Bespreek de reden dat u bij elkaar bent. Bijvoorbeeld: "wat was voor u een reden om u aan te melden voor de bezoeken dienst bij levensvragen?"
- Bespreek de verwachtingen die u beiden van het contact hebt.

Opening van een gesprek (wanneer er al eerder contact is geweest)

- Hoe liep het gesprek de vorige keer?
- Waar ging het over?
- Wat is er bij de afsluiting besproken? (Bedenk van te voren of u hier uitgebreid op terug wilt komen.)
- Informeer aan het begin van een gesprek of er iets speciaals is waar jullie het deze keer over zullen hebben.
- Is er de vorige keer wat gezegd of hebt u iets opgemerkt waar u deze keer zelf op terug wilt komen?

Verloop van een gesprek

- Houd de lijn van het gesprek in de gaten. Komen sommige onderwerpen steeds weer terug? Of dwaalt het gesprek gemakkelijk af?
- Vat regelmatig tijdens het gesprek stukjes samen. Bijvoorbeeld: "als ik het goed begrijp vindt u het verliezen van veel vrienden van vroeger erg lastig, klopt dat?" Dit voorkomt mogelijke misverstanden en biedt ruimte om een onderwerp/thema af te sluiten of er juist dieper op in te gaan.
- Probeer tussentijds onderwerpen af te sluiten/af te ronden, zodat uw in gesprek niet steeds blijft hangen in hetzelfde.
- Als het gesprek niet wil vlotten kan het soms helpen om de gevoelens van de ander te benoemen. Bijvoorbeeld: "ik merk dat u het er nu erg moeilijk mee heeft. Wilt u daar meer over vertellen?" Dus benoem wat u voelt/ziet bij de ander en vraag er naar.

Afsluiting van een gesprek

- Houdt de tijd in de gaten. Dat geeft de mogelijkheid om het gesprek rustig af te sluiten.
- Vraag hoe uw gesprekspartner het gesprek heeft ervaren.
- Sluit positief af. Benadruk eventuele lichtpuntjes en/of positieve veranderingen.
- Maak (indien gewenst) een nieuwe afspraak.
- Als er vragen en/of wensen zijn die niet direct passen bij uw rol of overvallen, neem dan even de tijd voordat u antwoord geeft en zeg bijvoorbeeld dat u daar even over na wilt denken of dat u dit moet overleggen met de coördinator.

In verband met het verloop van de verschillende gesprekken en de tijd die tussen deze gesprekken zit (2-4 weken) is het goed om na elk gesprek een paar korte aantekeningen te maken. Dat geeft uzelf houvast. Bovendien kunt u op deze manier gemakkelijk op eerdere gesprekken of onderwerpen terugkomen. Ook kunt u wensen of behoeften van uw gesprekspartner noteren. Deze kunnen bijvoorbeeld gaan over het ondernemen van een activiteit. Belangrijk is wel dat deze aantekeningen zoveel mogelijk de feitelijke situatie weergeven en niet te veel gebaseerd zijn op uw eigen indrukken.

Oefenen

In tweetallen worden de volgende situaties nagespeeld:

Openen van het gesprek

In het gesprek twee weken geleden is het gegaan over de eenzaamheid die mevrouw de Wit ervaart bij de ziekte waar ze aan lijdt. Mevrouw De Wit heeft veel pijn en weet dat ze nooit meer beter zal worden. Ze heeft weinig mensen om zich heen en vraagt zich af wat het leven nu nog voor zin heeft. Ze heeft niemand wat te bieden en lijdt. Waarom zou ze nog verder leven? Pak het gesprek weer op.

Afsluiten van het gesprek

U zit midden in een goed gesprek met de heer De Graaf over de dood en of hij wel gelovig genoeg is om in de hemel te komen. Hij maakt zich hier namelijk erg veel zorgen over. De gesprekstijd zit er helaas al weer bijna op. Rond het gesprek op een nette manier af.

Bespreking

- Wat zijn de ervaringen?
- Wat gaat goed en wat kan beter?
- Hoe werd het gesprek op een nette manier weer opgepakt?
- Hoe werd het gesprek op een nette manier weer beëindigd?
- Waaraan kon u dat zien?
- Is er rekening gehouden met de genoemde aandachtspunten aan het begin van deze module?
- Wat was er zichtbaar van de betrekking tussen de gesprekspartners?

5. Pauze

6. Valkuilen

Het geven van zin aan het leven gaat gepaard met waarden, herinneringen en ervaringen. Het is iets wat heel dicht bij de mens staat, omdat het hemzelf aan gaat. Gesprekken over zingeving kunnen dus ook heel diep gaan en gesprekken worden vaak 'op gevoel' gevoerd. Dit gevoel is gebaseerd op een bepaalde visie op de mensheid en op het leven en vanuit een bepaalde overtuiging. Vaak gaat het goed maar er zijn een aantal valkuilen (Movisie, 2011). Het is belangrijk om:

- a. *niet te betrokken te raken bij degene met wie u gesprekken voert.*
Medeleven is prima, maar het lijden van uw gesprekspartner moet niet aan gaan voelen als eigen lijden. Persoonlijke grenzen stellen en professionele afstand behouden is belangrijk om te zorgen dat u niet te veel wordt meegetrokken in het verhaal van uw gesprekspartner.

- b. *Oprecht geïnteresseerd te blijven in de doelgroep met wie u te maken hebt.*
Wanneer u de klik niet meer voelt met de kwetsbare ouderen kunt u het contact beter aan anderen overlaten. Dit is niet erg.
- c. *iemand de ruimte te geven, maar laat iemand niet volledig doen wat hij wil.*
Het feit dat u iemand respectvol benadert betekent niet altijd dat de ander dit terug doet. Regels, afspraken en grenzen moeten duidelijk zijn.
- d. *te blijven vragen naar betekenissen voor mensen.*
Echte zingevingvraagstukken gaan vaak over de betekenissen die zij aan het leven en ervaringen geven. Doordat dit vaak moeilijk is en veel tijd kost, kunnen vrijwilligers gaan invullen of sturen door suggesties van betekenissen te geven. Doe dit niet. De zinvolle vrijwilliger geeft zijn/haar gesprekspartner juist de ruimte om te praten over zingeving.

7. Grenzen stellen

Om vrijwilligerswerk met voldoening en plezier te kunnen blijven doen is het belangrijk dat u weet waar uw eigen grenzen liggen. Dan weet u ook wat u wel en niet te bieden heeft aan uw gesprekspartner (uit: Lesbrieff omgaan met levensvragen, 2009).

Leer uw eigen grenzen kennen

Vragen die kunnen helpen bij het ontdekken van uw eigen grenzen zijn: Hoeveel wil ik investeren in de relatie met de oudere? Wat wil ik wel en wat wil ik niet voor de oudere doen? Ook krijgt u meer inzicht in uw grenzen als u bedenkt op welke momenten u in het contact met de oudere geïrriteerd of vermoeid raakt of het gevoel heeft dat u niet de benodigde steun kunt bieden. Het is ook goed om u, in het kader van de bezoeken, te beseffen dat het een bezoeken is en geen officiële vorm van hulpverlening. Indien nodig kan degene met wie u in gesprek bent zelf hulpverlening inschakelen.

Ga met de oudere in gesprek over uw grenzen

Praten over de wederzijdse verwachtingen en grenzen in het contact schept duidelijkheid. Grenzen geven aan wat u in contact met de kwetsbare oudere niet kan, wil of mag doen. Probeer ook onder woorden te brengen wat u wel kan, wil of mag doen. Het voorkomt irritatie en teleurstelling. Sommige vragen horen ook meer bij een deskundige thuis, bijvoorbeeld bij een arts, psycholoog of geestelijk verzorger. Het is goed dat de kwetsbare oudere zich dit realiseert.

Bewaak uw grenzen

Vraag uzelf bij verdriet, problemen en twijfels van de oudere steeds weer af wat u hiermee zult doen: wat kunt en wilt u voor de oudere betekenen zonder dat het ten koste van uzelf gaat? Wanneer schakelt u de hulp van anderen in? Door uw grenzen te bewaken blijft u plezier houden in het vrijwilligerswerk en voorkomt u lastige situaties.

Onderneem actie wanneer uw grenzen worden overschreden

Verlies van plezier in het vrijwilligerswerk, blijven malen over de situatie van de oudere en met tegenzin de oudere bezoeken zijn voorbeelden van signalen die aangeven dat u uw grenzen overschrijdt. Bij dergelijke signalen is het belangrijk om aan de bel te trekken. Deel uw verhaal en gevoelens met een ander (waarbij u de privacy van de oudere niet in gevaar brengt) en zoek samen met de coördinator of begeleider naar een oplossing.

Het antwoord kan niet van u komen

Het is belangrijk om u te realiseren dat de vraag naar zin er een is die iemand uiteindelijk voor zichzelf zal moeten beantwoorden. U kunt iemand helpen, ondersteunen en troosten, maar u kunt geen antwoorden geven.

Vragen

- Wat vindt u van deze tekst?
- Wat zijn uw verwachtingen over het aangeven van grenzen?

- Heeft u wel eens een grens bereikt of overschreden?
- Hoe merkte u dit?
- Wat heeft u toen gedaan?

Oefening

Wat zou u kunnen zeggen in de volgende gevallen?

- Mevrouw Janssen is heel blij met uw bezoek. Ze geeft aan dat ze zou willen dat u welke week langskomt, in plaats van één keer per maand.
- Meneer Timmerman is slecht ter been en vraagt of u, naast uw tweewekelijkse bezoek ook nog zijn boodschappen zou doen.
- Meneer Van Dam blijft maar doorpraten terwijl u had aangegeven dat u weg wilde gaan omdat u nog een afspraak had. Meneer Van Dam weet dit wel, maar geeft aan zich zo eenzaam te voelen als u vertrekt.

8. Evaluatie

Evaluatie van de bijeenkomst.

- Hoe heeft u de bijeenkomst ervaren?
- Wat vond u goed?
- Wat vond u minder goed?
- Wat neemt u mee naar huis?

9. Afsluiting

Vooruitblik

De volgende keer zal het gaan over het beëindigen van het contact met een oudere na een reeks gesprekken. Ook zal er aandacht worden besteed aan de mogelijke inzet van de kwetsbare oudere in de bezoekdienst na het contact met een vrijwilliger.

Huiswerk

Doorlezen stof module 4.

Module 4 | Participatie en zelfredzaamheid

Duur

2 uur

Doel

- Inzicht krijgen in de betekenis van de gesprekken en de mogelijke impact
- Het (leren) afronden van het contact
- Het benoemen van participatie van de kwetsbare oudere in de bezoekdienst na de reeks gesprekken.

Benodigdheden

- Flap-over en stiften

Vorbereiding

Doorlezen stof module 4.

Programma

1. Welkom
2. Terugblik vorige module
3. Bekrchtiging
4. De kwetsbare oudere als vrijwilliger
5. Pauze
6. Het afronden van het contact
7. Vooruitblik
8. Evaluatie
9. Afsluiting

1. Welkom

De cursusleider heet de deelnemers welkom en vertelt over het programma van deze bijeenkomst.

2. Terugblik op vorige module

- Heeft u nog vragen en/of opmerkingen na aanleiding van de vorige bijeenkomst?
- Hoe ging het met het huiswerk?

3. Bekrchtiging

In gesprek over levensvragen is het belangrijk om oog te hebben voor de kwaliteiten en sterke kanten van degene met wie u in gesprek bent.

Competenties

In deze bijeenkomst staan de zesde en zevende competentie van Movisie centraal, namelijk: bekrchtiging en positieve bekrchtiging. Bij bekrchtiging gaat het om de focus op de krachten van degene met wie u in gesprek bent. Probeer de krachten te vinden, erken ze en benadruk ze. Dit leidt tot meer zelfverzekerdheid bij degene met wie u in gesprek bent omdat hij beter weet wat hij kan. Door de sterke kanten positief te bekrchtigen krijgt iemand meer zelfvertrouwen en dit leidt tot het nemen van steeds meer initiatieven tot een beter leven.

Sterke kanten vinden

Er zijn vier soorten vaardigheden te onderscheiden, namelijk:

- Sterke kanten
Deze vaardigheden komen van binnenuit en zijn heel natuurlijk. U heeft ze 'gewoon'. U kunt bijvoorbeeld heel goed schilderen, vindt dit interessant, heeft er plezier in en krijgt hier energie van.
- Niet-ontwikkelde sterke kanten
Van deze vaardigheden heeft u nog geen weet, omdat u ze bijvoorbeeld nog nooit heeft hoeven inzetten. Misschien bent u wel heel muzikaal. Alleen weet u dit niet omdat u nog nooit met een muzikale situatie in aanraking bent gekomen. Als u hier achterkomt zult u dit ook interessant vinden en u zult hier energie van krijgen. Op het gebied van de niet-ontwikkelde sterke kanten ligt een kans voor persoonlijke groei en welzijn.
- Aangeleerde vaardigheden
Deze vaardigheden kunt u heel goed, maar heeft u niet van nature. Misschien kunt u wel heel goed zorgverlenen omdat u dit vroeger vaak moest doen. U merkt dat deze vaardigheid aangeleerd heeft wanneer u hier eigenlijk geen energie van krijgt. U kunt genieten van dat u wat voor een ander kunt betekenen, maar van het zorgen zelf krijgt u geen energie en op den duur put het u uit.
- Tekortkomingen
Tekortkomingen zijn vaardigheden die u niet heeft en niet beheerst. Dit is niet erg. Iedereen heeft sterke kanten en tekortkomingen. Hierin kunnen we elkaar juist aanvullen.

Probeer te ontdekken wat de sterke kanten van uw gesprekspartner. Waar wordt hij vrolijk van? Wat deed hij graag toen hij kind was? Hoe zijn deze sterke kanten in te zetten om meer plezier in het leven en energie te krijgen? Kunnen de aangeleerde vaardigheden ook minder ingezet worden? Het kan interessant zijn om hier over eens in gesprek te gaan.

Sterke kanten erkennen

Het kan veel voor iemand betekenen om zijn of haar sterke kant te erkennen. Om te accepteren dat iemand een bepaalde sterke kant heeft en dit ook te benoemen. Dit kan leiden tot meer zelfvertrouwen. Wanneer u er in gesprek achter bent gekomen dat iemand veel schildert, en dat benoemd ziet iemand zijn sterke kant bevestigd.

Onderzoek wel eerst goed of het om een sterke kant of een aangeleerde vaardigheid gaat. Daarnaast is het belangrijk dat het erkennen ook gemeend is.

Sterke kanten benadrukken

Wanneer iemand zelfvertrouwen heeft gekregen door het erkennen van een sterke kant, kan het benadrukken van deze sterke kant motiveren tot het ondernemen van acties. Iemand kan hierdoor het heft in eigen handen nemen om goed voor zichzelf te zorgen en meer keuzes te maken voor een beter leven. Wanneer iemand heel hulpvaardig blijkt te zijn, en dit erkent is, kan iemand geïnspireerd raken om iets te doen met deze sterke kant. Hij of zij kan bijvoorbeeld anderen gaan helpen die het moeilijk hebben met klussen in en rond het huis.

Vragen

- Hoe kunt u iemands sterke kanten achterhalen?
- Hoe kunt u laten zien/merken dat u iemands sterke kanten erkent?

4. De kwetsbare oudere als vrijwilliger

Praten over levensvragen kan zorgen voor verandering in het leven van de kwetsbare oudere. Tegen het einde van het traject kan er al een kleine verandering zichtbaar zijn. Bijvoorbeeld een minder eenzaam gevoel bij de kwetsbare oudere. Het is ook mogelijk dat er heel veel veranderd is in het leven van de kwetsbare oudere. Iemand kan een heel anders in het leven zijn gaan staan, bijvoorbeeld: veel positiever en met meer levenslust. Participeren in de bezoeken kan de vrijwilliger veel goeds doen. Hij of zij kan bijvoorbeeld veel voldoening halen uit het feit dat hij wat betekent voor een ander. Dit kan een heel positief gevoel geven. Ook heeft hij de kans om de antwoorden die hij tot nu toe op zijn levensvragen heeft gegeven te herzien.

Zowel de kwetsbare oudere als de vrijwilliger kunnen veel hebben aan het nadenken over het leven en het geven van betekenis aan de dingen die er gebeuren. Het kan zijn dat de kwetsbare oudere geïnspireerd is geraakt door het gesprek over levensvragen en ook graag anderen wil helpen door ook vrijwilliger te worden. Hij kan bijvoorbeeld gemerkt hebben dat hij het heel prettig vindt om te praten over levensvragen of om een luisterend oor te bieden. Als ervaringsdeskundige kan hij op zijn beurt weer anderen van dienst zijn met zijn sterke kanten.

Wanneer dit ter sprake komt, kunt u hier een keuze maken wat betreft bekrachtiging. Ziet u de sterke kant van de ander? Erkent u deze sterke kant? Benadrukt u deze sterke kant zodat iemand aangemoedigd wordt om zelf vrijwilliger te worden? Op basis van welke ervaringen besluit u dit?

Vragen

- Zou u de ander willen aanmoedigen om deel te nemen aan de bezoekdienst als vrijwilliger? Waarom wel/niet? En wanneer wel en wanneer niet? Wat zijn voor u signalen?
- Waar liggen uw grenzen? Mag u bijvoorbeeld mensen aanmoedigen om vrijwilliger te worden?
- Hoe bespreekt u mogelijke deelname van de ander als vrijwilliger?
- Wat kunt u adviseren?
- Wat doet u wanneer iemand graag vrijwilliger wil worden, maar dit u niet verstandig lijkt?

Bij vragen of twijfels kunt u zich natuurlijk altijd richten tot de coördinator van de bezoekdienst. U kunt de oudere met wie u in gesprek bent ook altijd in contact brengen met de coördinator om de voornemens te bespreken. Houd hier uw eigen grenzen in de gaten.

Wanneer u zelf meer wil betekenen voor de bezoekdienst, en bijvoorbeeld graag een rol wilt spelen in het organiseren van de bezoekdienst kunt u zich ook altijd melden bij de coördinatoren. Het uiteindelijke doel is een bezoekdienst die door vrijwilligers in stand gehouden wordt. Hierbij kunt u uw kwaliteiten mogelijk ook inzetten!

5. Pauze

6. Het afronden van het contact

Na 10 gesprekken met de kwetsbare oudere komt het moment dat er een einde komt aan het contact en de gesprekken over zingeving. Mensen gaan verschillend om met dit einde. Sommige koppels zullen tevreden afscheid nemen. Anderen zullen het lastiger hebben met het beëindigen van het contact. Er zijn immers hele persoonlijke dingen gedeeld. U heeft heel wat tijd samen doorgebracht. Het is goed om stil te staan bij het einde van het contact en na te denken over de volgende punten:

- Hoe kijkt u, nu het traject nog niet is gestart, aan tegen het einde dat ook bij het traject hoort?
- Wat heeft het besef van het einde voor consequenties in contact met de ander? Houdt u bijvoorbeeld meer afstand?
- Gaat u nog contact onderhouden met de kwetsbare oudere met wie u in gesprek bent geweest na het officiële traject? Waarom wel/niet?
- Denkt u dat u het lastig gaat vinden om dit alles te benoemen in gesprek met de ander?
- Wat verwacht u van het einde? Verwacht u een bepaald 'resultaat'? Wat gebeurt er wanneer dit 'resultaat' u tegenvalt?

Wanneer u het einde van het contact met de ander nadert is het goed om dit ook te benoemen in de gesprekken.

- Benoem dat er nog één of twee gesprekken komen, en dat het daarna afgelopen is.
- Bespreek samen hoe u tegen dit afscheid aan kijkt.
- Bedenk indien gewenst een afsluitend ritueel.

Vragen

- Hoe kijkt u nu aan tegen het traject?
- Wat verwacht u tegen te komen met betrekking tot het afscheid nemen van elkaar?
- Kunt u zich hier op voorbereiden?

Oefenen

Oefen in tweetallen de volgende situaties:

Situatie 1

U bent aan het einde van het achtste gesprek en u bent voornemens uw gesprekspartner in te lichten over het naderende einde van het contact. U weet dat de ander dit heel vervelend vindt. De ander reageert dan ook erg teleurgesteld op uw mededeling.

Situatie 2

U bent aan het einde van het negende gesprek en ziet erg op tegen het volgende gesprek omdat u weet dat dit de laatste keer is dat u elkaar binnen de kaders van de bezoekdienst spreekt. U zou het contact eigenlijk nog wel aan willen houden, maar weet niet hoe de ander hier in staat. U staat er op zich open in. Als het zo genoeg is volgens de ander, dan is het ook genoeg. Hoe jammer het misschien ook is. Probeer dit bespreekbaar te maken.

Situatie 3

U bent aan het einde van het tiende en tevens laatste gesprek. Neem op een goede manier afscheid van elkaar.

7. Vooruitblik

Iedereen staat nu aan de start van zijn of haar contact met een kwetsbare oudere. Aan het einde van deze laatste module zal er ruimte zijn om vooruit te kijken op wat er komen gaat.

Vragen

- Hoe kijkt u aan tegen het contact dat u binnenkort aangaat met een andere oudere?
- Zijn er nog dingen die u zou willen weten?

8. Evaluatie

Evaluatie van de bijeenkomst en de cursus.

- Hoe heeft u de bijeenkomst en de cursus ervaren?
- Wat vond u goed?
- Wat vond u minder goed?
- Wat neemt u mee naar huis?

9. Afsluiting

Dit is de laatste van de vier verplichte modules.

Module 5 | Zelforganisatie (optioneel)

Duur

1,5 uur

Doel

Bespreken van 'Handleiding voor de bezoekdienst voor Levensvragen' en het ontdekken van de rol die iemand kan spelen in de organisatorische kant van de bezoekdienst. Op basis van deze bijeenkomst kunnen mensen zich aanmelden voor organisatorische taken.

Benodigheden

- Flap-over en stiften

Voorbereiding

Doorlezen 'Handleiding voor de Bezoekdienst bij levensvragen'.

Programma

1. Welkom
2. Kennismaking
3. Bespreking van de handleiding
4. Pauze
5. Uw rol in de bezoekdienst?
6. Omgaan met moeilijke situaties
7. Vervolgstappen
8. Evaluatie
9. Afsluiting

N.b. De 'Handleiding voor de Bezoekdienst bij levensvragen' moet nog opgesteld worden. In deze handleiding zullen alle organisatorische aspecten van de bezoekdienst beschreven staan. Zie bijlage 1 voor een opzet van de mogelijke handleiding.

1. Welkom

Om toe te werken naar een situatie waarbij de organisatie bezoekdienst geheel verzorgd wordt door vrijwilligers is het van belang om vrijwilligers bij de organisatie te betrekken. Deze bijeenkomst is bedoeld voor vrijwilligers die na verloop van tijd ook een rol zouden willen spelen in het organiseren van de bezoekdienst voor levensvragen.

In deze bijeenkomst zal plenair naar de handleiding gekeken worden en zal er de tijd zijn om hierover te praten. Ook wordt de deelnemers in deze bijeenkomst gevraagd welke rol ze zouden willen hebben in de organisatie van de bezoekdienst.

2. Kennismaking

Omdat niet alle vrijwilligers die samen met elkaar de cursus hebben gevolgd bij deze bijeenkomst is het goed om een voorstelrondje te doen. Iedere deelnemer vertelt waarom hij naar de deze bijeenkomst is gekomen en wat zijn motivatie is om hier aanwezig te zijn.

3. Bespreking van de handleiding

Iedere deelnemer heeft ter voorbereiding op deze bijeenkomst de 'Handleiding voor de Bezoekdienst bij levensvragen' doorgenomen. In deze bijeenkomst zal kort bij de onderdelen worden stilgestaan om te zien of er nog vragen zijn.

Vragen

- Wat valt er op aan de handleiding?
- Wat vindt u van de takenlijst van de vrijwillige coördinator?

4. Pauze

5. Uw rol in de bezoekdienst?

De vrijwilligers die naar deze bijeenkomst zijn gekomen, zijn waarschijnlijk gekomen met een reden. Ze zijn geïnteresseerd in meer organisatorische taken rondom de bezoekdienst. Het is goed om te kijken wat de deelnemers voor motieven hebben en hoe ze zichzelf zien in een bepaalde rol.

Vragen

- Welke rol had u toen u met kwetsbare ouderen in gesprek ging over levensvragen?
- Welke rol zou u graag willen spelen in de organisatie van de bezoekdienst?
- Denkt u eens terug aan de tekst over sterke kanten, aangeleerde vaardigheden, niet-ontwikkelde sterke kanten en tekortkomingen (module 4). Welke sterke kanten kunt u inzetten in de organisatie van de bezoekdienst?
- Wanneer u kijkt naar de takenlijst van de coördinator, welke van de taken zijn dan het meest voor u weggelegd? Welke het minste?

6. Omgaan met moeilijke situaties

Bij het organiseren en coördineren van een bezoekdienst zullen er ongetwijfeld moeilijke situaties ontstaan. Wat zou u doen in de volgende situaties?

- U heeft te weinig vrijwilligers om aan de vraag van de kwetsbare ouderen te voldoen.
- Iemand geeft in het kennismakingsgesprek aan dat hij tijdens het praten over levensvragen ook opzoek is naar een partner.
- Na het beëindigen van het contact (na de reeks gesprekken) is er een vrijwilliger die steeds contact blijft zoeken met kwetsbare oudere. De kwetsbare ouder heeft al meerdere malen aangegeven hier niet van gediend te zijn en belt u als coördinator op.
- Uw man of vrouw wordt plotseling erg ziek en u heeft eigenlijk te weinig tijd om uw taken goed uit te voeren.

7. Vervolgstappen

Wanneer u er serieus over denkt om een coördinerende rol te vervullen, kunt u contact openen met de huidige coördinatoren.

N.b. Er volgt meer informatie over de vervolgstappen wanneer er meer duidelijkheid is over de coördinatoren.

8. Evaluatie

Evaluatie van de bijeenkomst.

- Hoe heeft u de bijeenkomst en de cursus ervaren?
- Wat vond u goed?
- Wat vond u minder goed?
- Wat neemt u mee naar huis?

9. Afsluiting

Dank voor het bijwonen van deze bijeenkomst.

Bronnen

Methoden

Helpen bij rouwverwerking

Een cursus voor vrijwilligers van een bezoekdienst voor weduwen en weduwnaars

Samenwerkingsverband Spirit

Lesbrief Omgaan met levensvragen

Een leidraad voor een training voor vrijwilligers

Wendy van Lier, 2009

Expertise netwerk Levensvragen en ouderen

Boeken

Bohlmeijer, E.T., & Hulsbergen, M. (2012). *Voluit leven*. Amsterdam: Uitgeverij Boom

Hayes, S., *Uit je hoofd in het leven – een werkboek voor een waardevol leven met mindfulness en acceptatie en commitment therapie*. Uitgeverij Nieuwezijds (2006).

Brochures

Kluft, M., Leeuwen, P. Van & Talma, M. (2011). *De zinvolle hulpverlener*. Movisie

Bijlage 1

Opzet 'Handleiding voor de Bezoekdienst bij levensvragen' (Gebaseerd op de Handleiding Bezoekdiensten voor weduwen en weduwnaars, 1997)

1. Inleiding en achtergrond

- 1.1 Zingeving
- 1.2 Ouderen en zingeving
- 1.3 Hulp bij levensvragen
- 1.4 De bezoekdienst

2. Bezoekdienst: een projectmatige aanpak

- 2.1 De samenwerkingspartners
- 2.2 Organisatorische voorwaarden
- 2.3 Het financiële plaatje
- 2.4 De uitvoering

3. Praktische uitwerking

- 3.1 Planning en tijdspad
- 3.2 Begroting
- 3.2 Werving
 - 3.2.1 De vrijwillige coördinator
 - 3.2.1.1 Profiel en takenpakket
 - 3.2.1.2 Werving
 - 3.2.1.3 Selectie en scholing
 - 3.2.2 De vrijwilligers: de bezoekers
 - 3.2.2.1 Profiel en takenpakket
 - 3.2.2.2 Werving (themabijeenkomsten)
 - 3.2.2.3 Selectie en scholing
 - 3.2.3 De doelgroep: kwetsbare ouderen
 - 3.2.3.1 Profiel
 - 3.2.3.2 Directe werving
 - 3.2.3.3 Indirecte werving (verwijzers, informatiebijeenkomsten)

4. Werkwijze bezoekdienst

- 4.1 Aanmelding
- 4.2 Kennismaking
- 4.3 De bezoeken
- 4.4 Evaluatie en afsluiting contact
- 4.5 Begeleiding
 - 4.5.1 Begeleiding van de bezoekers
 - 4.5.2 Contactbijeenkomsten
 - 4.5.3 Ondersteuning en begeleiding coördinator

6.5 Bijlage 5: Analyseschema focusgroepbijeenkomst

Strategy

Doel van de methode

(5) "De bedoeling van de cursus is leren om het verhaal te laten zijn wat het is. En om het mee te verkennen denk ik. En daarom vind ik die term 'ontmoeting' ook zo mooi."

(5) "Die gaan dan peuteren. Ja, ik ken dat van de bezoeken dienst. Die echte helptypes die denken dat er iets niet gezegd wordt, en die gaan dan peuteren. Dat is gewoon niet de bedoeling"

(4) "Daar is de cursus ook voor, om dat te voorkomen."

(2) "Dit (weten wat je kwaliteiten zijn als vrijwilliger) maakt je inderdaad wel wat beter toegevoerd als je jezelf daarvan bewust bent."

(5) "Dat je weet wat je waard bent of wat je mogelijkheden zijn. Omdat mensen toch vaak twijfelen aan zichzelf of zich overschatten."

(5) "Toespitsen op luistermethodieken en ze daarbij eigenlijk iets beter toerusten en niet dat ze iets anders moeten doen dan wat ze anders gedaan zouden hebben."

Structure

Frequentie van contactmomenten

(2) "Op zich, de opmerking die (4) net maakte had ik wel in de eerste instantie ook, hoor, van zijn vier modules niet erg veel. Is dat iets dat de vrijwilliger in dit tijdperk nog zou willen?"

(5) "Ik vind ze eerder heel vol zitten. Maar ik ken de bezoeken dienst cursus voor vrijwilligers voor weduwen en weduwnaars en ik denk dat mensen het juist heel prettig vinden, en hebben het idee naar vier keer of vijf keer dat ze nog niet voldoende weten."

(5) "Maar je krijgt daardoor ook teamvorming en de teamvorming is denk ik een voorwaarde om zo'n project überhaupt een beetje duurzaamheid te genereren."

(4) "De 55+ vrijwilliger maakt keuzes. En die gaat afwegen en die ervaart dit dus nog niet wat (5) zegt (teamvorming, red.), maar die kan bij voorbaat al gaan afwegen van ga ik het wel of niet doen, want ik moet daarnaast ook nog dat en dat doen."

(4) "Een voorwaarde is een periode er tussen in. Misschien niet te dicht bij elkaar."

(1) "Dan is het dus inderdaad weer de afweging van óf alle informatie geven, óf minder bijeenkomsten en de mensen trekken."

(4) "Maar je moet niet hebben dat mensen hal beslagen ten ijs komen."

(5) "Ik vind het (4 bijeenkomsten, red.) ook eerder een minimum als het maximum."

(3) "Ik zou ook niet alles achter elkaar. Of misschien de eerste twee of zo, en dan twee weken er tussen of zo iets."

(5) "Iets waar je ongetwijfeld tegenaan gaat lopen in de cursus is hun eigen zingevingsproblematiek en daar kan je niet aan voorbij gaan. En dat kan ook heel geëmotioneerd zijn."

(2) "En als je dat in de eerste bijeenkomst al tegen komt, ik kan me voorstellen dat het dan misschien wel prettig is om relatief snel een tweede bijeenkomst te hebben."

Doelgroep van de doelgroep

(5) "Maar in het verlengde daarvan even iets zeggen over de vitale en het kwetsbaar. Ik denk, mensen zijn kwetsbaar als ze gewoon heel erg alleen zitten met hun levensvragen of met hun zingevingsaspecten, maar ze hoeven niet per se kwetsbaar te zijn dat ze krakemikkig zijn om het maar heel erg, eh..."

(4) "Je kunt dan nog best vitaal zijn."

(5) "Want mensen zijn kwetsbaar in die behoefte en in het tekort aan contacten, maar het zijn geen kwetsbare ouderen. Kwetsbare ouderen, dat is een term die huisartsen gebruiken of de gezondheidszorg."

(5) "Ik zou ze gewoon ouderen noemen die behoefte hebben aan een goed gesprek."

(6) "Volwassenen 55+."

Samenstelling (groep of individueel)

- (5) "Hebben jullie een maximum aan de groepsgrootte?"
- (2) "Tien."

(5) "Twaalf kan ook wel denk ik."

(3) "Moet je een beetje flexibel mee omgaan."

(5) "Ik denk dat de grootte ook afhankelijk is van welke plaats en welke, de intimiteit die Didam en 's Herenberg hebben. Dan zou ik daar voor kiezen. Omdat je dan ook aan groepsvorming doet. Dat zijn zeker ook dingen die je af moet wegen."

(2) "Praktische inschatting."

Vorbereiding, ondersteuning of bijscholing

(2) "Ze hebben het nodig voordat ze echt aan de slag kunnen."

(4) "Maar je moet niet hebben dat mensen half beslagen ten ijs komen."

Bijzondere benodigdheden

(5) "En als je dan de cursusmap voor hun... Houd het heel primair."

(5) "Maar ook leuke artikelen over zingeving uit de Libelle bij wijze van spreken."

(2) "Geen wetenschappelijke artikelen."

Systems

Werkwijzen

(5) "Ik zou gespreks oefeningen over zingeving of casuïstiek gewoon."

(3) "Rollenspel, casuïstiek, dat is ook wel een goeie."

(5) "En wat vaak een prettige vorm van rollenspel zijn, is dat iemand de rol van vrijwilliger op zich neemt en dan een maatje d'r bij heeft waar ze even mee kunne sparren, zal 'k maar zeggen. (...) Dan kunnen degenen die observeren ook meteen zien: waar loop je vast en kun je dat snel oplossen."

(5) "Wat zijn hun sterke kanten in contact en daar komen ze ook alleen maar achter door feedback van de medecursisten bij wijze van spreken. In het oefenen."

Huiswerk/verbereiding

(5) "Want je wilt dat ze eigenlijk die primaire dingen kunnen toepassen. En dat ze er bijvoorbeeld thuis een beetje mee aan de slag gaan. Om eens op te letten van zie je het op het nieuws? Of in discussieprogramma's?"

(5) "Je kunt ook gewoon wat thuisopdrachten gewoon of wat handreikingen voor om op te letten. Dat ze ook gewoon, want dit gaat het ene oor in en het andere oor uit, en dat beheersen ze niet meteen."

(4) "Ik vind het prima hoor, huiswerk, (...). (...) maar ze moeten het thuis nog wel kunnen verwerken."

(5) "Ik bedoel meer van richtlijnen geven waar ze even op kunnen letten. In de thuissituatie."

(6) "Dat is juist het allermooiste van deze cursus, dat ze vaardigheden meekrijgen die je helemaal kunt toepassen in je eigen leven, maar waar je altijd wat aan hebt."

Style

Trainerskenmerken

(5) "En horen ze (vrijwilligers) wel de problemen in situaties en niet de emoties eronder. Dus heeft het ook te maken dat je als cursusleider ook persoonlijk dingen teruggeeft, denk ik."

"Want ik denk dat dat de basis is. Niet zo zeer waar die van de gesprekspartners liggen, want die hoeven zij niet te beoordelen, namelijk. Maar zij moeten, dit is echt om hen toe te rusten en ja, dit gaat eigenlijk alweer een stapje verder."

Shared values

Visie

(5) "Ze willen niet beter in het leven staan, ze willen er niet beter van worden, je wilt ze nergens naar toe duwen en dat zie ik heel veel in de cursus staan. Dat er een soort doelstelling is, van er iets mee bereiken. Terwijl ik denk (...) dat er ontmoeting in levensvragen is. Want je wilt er niks mee."

(5) "Je wilt mensen eerder verzoenen met hun, door er over te praten die gelegenheid bieden."

(4) "Maar zoals we het intern naar elkaar hebben uitgelegd: je helpt mensen wel een beter gevoel te krijgen. Doordat je eindelijk een keer dat verhaal vast kunt leggen ergens, kan je wel uit je systeem worden opgeborgen ergens anders. (...) Dan krijg je toch wel meer ruimte om weer de wereld om je heen te zien"

(5) "Nu lijkt het alsof er een doelstelling is dat mensen iets, initiatieven moeten gaan oppakken, lees ik ergens, en dat ze zich beter moeten gaan voelen of beter in het leven staan. Terwijl ik denk: wat mensen er mee doen is aan hen zelf. Maar je wilt eigenlijk alleen maar de gelegenheid bieden om er over te praten, met het idee erachter dat ze dat helpt om te verzoeken, of noem maar op."

(5) "En anders krijg je vrijwilligers die het idee hebben - dat weet ik van de bezoeken - dat ze niet genoeg gedaan hebben."

(5) "Vrijwilligers hebben heel vaak: of ze zijn te fanatiek of ze zijn te bescheiden. En als ze het idee hebben dat ze moeten helpen, dan zijn de bescheiden mensen vaak wat betere luisteraars en die komen dan niet."

(5) En ik denk eigenlijk dat het, dat er ok wel in mag in het cursusboek dat het een kwestie is van mensen die elkaar helpen. Want de één voelt zich beter omdat die met de ander een gesprek heeft, want de vrijwilligers hebben ook hun doelstellingen en behoeftes. en dat die op elkaar aansluiten en dat daar ook contacten uit kunnen ontstaan."

(5) "Ja, en dat je vooral benoemd dat mensen doordat kinderen ver weg wonen en die ze niet willen belasten of veel mensen ze ontvallen, gewoon behoefte hebben om eens een keertje met iemand erover te praten."

Normen en waarden

(3) "Want als je de normen naar beneden zet (doelen behalen), dan hebben de vrijwilligers ook niet te hoge verwachtingen en dan krijg je denk ik ook meer openheid, zeg maar, ook met het gebruik van de methode. En in de gesprekken, als je het wat meer loslaat."

(3) "Het luisteren naar elkaar."

Skills

Thema's

(5) "Wat ik mis is dat dat je met mensen ook nog eens laat praten over zingeving. En laten ervaren hoe moeilijk het is om daar over te praten als iemand niet de goede vragen stelt"

(5) "Het start mij te technisch en de ervaring hoe moeilijk het is om over zoiets te praten, dat je kinderen niet meer komen, iets wat zij heel moeilijk vinden om te vertellen, omdat aan elkaar te vertellen. Dat zou ik de eerste keer mee beginnen."

(2) "Dat is voor vrijwilligers denk ik ook wel interessant, dat je gelijk een stukje op de inhoud zit. Van wat is het nou eigenlijk? Ik bedoel, je wilt ook wel dat ze die andere keren nog weer terug komen."

(3) "Of ik vind het wel met een voorwerp vind ik het wel leuk, want iedereen, je kan heel vrij zijn met wat je meeneemt."

(6) Ja, je probeert het ergens in te vouwen, he, waar kun je dat nou? En inderdaad, meteen bij e eerste kennismaking vind ik ook wat vroeg, he? Dat is meteen, pff!"

(3) "Ook voor jezelf, dat je misschien jezelf ook beter leert kennen hierin."

(6) "Ook dat je de cursus leuk maakt. Ik denk bijvoorbeeld aan de spellen van Gellekens."

(6) "Normen en waarden"

(5) "Ik zou het juist wat schiften op noodzakelijke dingen en (...) franjes waarvan ik denk: die zijn minder noodzakelijk."

(5) "Worstelen met levensvragen, dat vind ik al zoiets dat ik denk... (...) En omdat je minder gericht bent op expliciet met de toekomst is vaak meer terugkijken en kijken wat heb je nou en wat wil ik nog? Dat zijn, dat vind ik meer normale processen en hier is het heel sterk gekoppeld aan problematiek vind ik."

(5) "Zoals je ook gesprekken opbouwt eigenlijk, zo zou ik ook de cursus een beetje opbouwen. Je begint niet meteen met de leidraad."

(5) "Dat je begint met: wat is luisteren? Actief luisteren, en hoe luisteren zij? Iedereen denkt dat ze dat goed doen, maar daar zijn, daar worden echt heel veel fouten in gemaakt. Want die maken wij zelf ook. En dan vragen, zou ik nog explicieter doen. Wat voor soort vragen zijn er?"

(5) "Nu lijkt het in deze cursus of alles te maken heeft met hun contact met mensen, maar dit zijn de fouten die ze ook in hun eigen leven maken met hun eigen partner of hun eigen kinderen of de buurvrouw."

(3) "Maar ik denk dat je het dan op inhoud misschien onderscheidend moet maken van ander vrijwilligerswerk. Dat het qua vorm en dat er keuze is van he, je mag eerst een cursus volgen. Maar ook wat ze inhoudelijk zelf kunnen meenemen."

(5) "Dag gaat heel erg over sterke kanten, geloof ik, van de gene waar ze in gesprek mee zijn. Maar ze zullen ook bij zichzelf moeten weten wat hun sterke kanten zijn, en daar zou ik nog wat explicieter in zijn."

"Wat zijn hun sterke kanten in contact en daar komen ze ook alleen maar achter door feedback van de medecursisten bij wijze van spreken. In het oefenen."

(3) "Of kernkwaliteiten. Kost wel veel tijd."

(2) "Ik vond dat stukje over het afronden van het contact ook wel waardevol."

Levensvragen/levenskunst

(5) "Wat ik mis is dat dat je met mensen ook nog eens laat praten over zingeving. En laten ervaren hoe moeilijk het is om daar over te praten als iemand niet de goede vragen stelt"

(5) "Worstelen met levensvragen, dat vind ik al zoiets dat ik denk...(...) En omdat je minder gericht bent op expliciet met de toekomst is vaak meer terugkijken en kijken wat heb je nou en wat wil ik nog? Dat zijn, dat vind ik meer normale processen en hier is het heel sterk gekoppeld aan problematiek vind ik."

(5) "En gewoon het basisprincipe van reminiscentie en het ontstaan ervan. En dat dat bij ouderen gewoon in toenemende mate voorkomt. Want dat maakt eigenlijk dat je op deze groep die ondersteuning wilt bieden. Omdat zij d'r expliciet mee bezig zijn."

Gespreksvaardigheden

(5) "Zoals je ook gesprekken opbouwt eigenlijk, zo zou ik ook de cursus een beetje opbouwen. Je begint niet meteen met de leidraad."

(5) "Dat je begint met: wat is luisteren? Actief luisteren, en hoe luisteren zij? Iedereen denkt dat ze dat goed doen, maar daar zijn, daar worden echt heel veel fouten in gemaakt. Want die maken wij zelf ook. En dan vragen, zou ik nog explicieter doen. Wat voor soort vragen zijn er?"

(5) "Ja, en wat mij hier opvalt is dat je bij open vragen toch een aantal keer 'waarom' noemt, en waaromvragen zou ik ook echt nog apart noemen, dat zijn vragen die je het best kunt vermijden."

(5) "Dus ik zou type vragen misschien wat explicieter naar voren laten komen of toevoegen."

(5) "Nou, als het over gespreksvaardigheden gaat, dat mensen dat moeten oefenen. Want je kan het niet alleen maar lezen. Maar dan staat er ook al reageren op levensvragen. En ik vind dat wat dat betreft zit je heel erg met zowel inhoud als met vragen. Terwijl ik denk, het oefenen met die materie van he, open vragen, dubbele vragen, waaromvragen, is al moeilijk genoeg als je het over vakantie hebt, bij wijze van spreken. (...) Dus ik zou het niet zo koppelen aan meteen zo'n zware inhoud. (...) Dan zou ik dit naar achter schuiven als ze zich ook een beetje zekerder voelen en niet aan alles moeten denken van hoe zat het ook alweer? Want je wilt dat ze eigenlijk die primaire dingen kunnen toepassen. En dat ze er bijvoorbeeld thuis een beetje mee aan de slag gaan. Om eens op te letten van zie je het op het nieuws? Of in discussieprogramma's?"

(5) "En hier nog wat meer oefenen in gespreksvaardigheden, want uiteindelijk wil je dat die gesprekken goed gaan lopen."

(3) "We zouden nog een oefening uit de mindfulness of zo toe kunnen voegen. Bijvoorbeeld het luisteren zonder reageren of een beetje iets meer dan het doel."

(5) "Daarom zeg ik ook al oefeningen dat ze niet mogen reageren terwijl iemand een emotioneel verhaal moet vertellen, bijvoorbeeld dat soort oefeningen gebruik ik vaak zonder dat de een of de ander het weten. Omdat ze dan zien van, dan stroomt er niets. Maar dan heb je het over non-verbale communicatie."

Communicatie

(3) "Van structuur hoe het er uit moet gaan zien. Of wat is dan eigenlijk het plan van hoeveel gesprekken, hoe ziet dat er dan uit, eh..."

(4) "Dat je een aantal vaste onderwerpen hebt"

(2) "Thema's, ja."

(3) "Of een overzichtje van dit zijn onderwerpen die ter sprake kunnen komen."

(5) "Ik vraag me af of dat zinvol is omdat te doen. Want je laat namelijk de inhoud een beetje bij degene die bezocht wordt en je stuurt niet aan, want dan krijg je weer dat idee van helpen, terwijl het ontmoeten is. Dus je probeert aan te sluiten (...)"

(6) "Maar wel een klein handvat, anders gooi je zo in het diepe."

(3) "Of een overzicht met dat. (...) beschrijvend, van he, we laten het open en aan jullie. Mar wel dat dat bijvoorbeeld op papier staat als begin of zo."

(6) "Nou, ik vind het heel goed dat er aan grenzen gewerkt wordt. Echt heel belangrijk. Maar ook hun eigen grenzen. In die zin van dat ze zichzelf begrenzen. Dat vond ik ook heel belangrijk, maar daar heb je in de eerdere module."

(5) "Ik zou geloof ik eerder grenzen in de laatste bijeenkomst stoppen, omdat het daar beter in past. En hier nog wat meer oefenen in gespreksvaardigheden, want uiteindelijk wil je dat die gesprekken goed gaan lopen. En ze zijn nog niet begonnen, dus je kunt het eigenlijk

alleen nog over grenzen hebben waar ze mee te maken gaan krijgen, en ik denk dat grenzen een van de belangrijke thema's wordt in de terugkombijeenkomst omdat ze dan pas weten hoe het gaat beginnen. Dus er zijn grenzen die te maken hebben met als ze beginnen, waar ze mee te maken krijgen tegen aan lopen, hun persoonlijke grenzen vooral. Maar de grenzen in de gespreksvoering en in de afsluiting is meer, daar kunnen ze zich nog helemaal niks bij voorstellen."

(3) "Maar wel misschien je eigen grenzen ervaren, bijvoorbeeld door een oefening daarmee te doen. Maar nog niet zo gericht op het vrijwilligerswerk."

(6) "Ik zou het wel een beetje doen hoor."

(3) "Je kan gewoon grenzen in het algemeen of je eigen grenzen. Voel je je grens aan? Een beetje op die manier."

(5) "Dat is verloren tijd, want op het moment dat ze er echt mee te maken hebben, hebben ze vaak andere vragen als dat ze in de cursus gehad hebben."

(5) "Als je echt een casus neemt, zou ik er eentje nemen maar ik zou gewoon gespreks oefeningen over contact en fysieke aanwijzingen zou ik zeker inbouwen omdat die vaak onbewust in de communicatie worden meegenomen zonder dat die ooit expliciet gemaakt worden. (...) Want je kan iemand ineens weg zien raken of geëmotioneerd zien raken. En dan, doordat te leren benoemen krijg je een gesprek eigenlijk op gang zonder dat je iets toe hoeft te voegen."

(5) "Tegen de tijd dat ze af gaan rond, dat ze in het een-na-laatste gesprek zeggen van, nou, volgende keer is de laatste. He van, wat voor jou belangrijk is, waar zullen we het de volgende keer over hebben?"

(5) "Daarom zeg ik ook al oefeningen dat ze niet mogen reageren terwijl iemand een emotioneel verhaal moet vertellen, bijvoorbeeld dat soort oefeningen gebruik ik vaak zonder dat de een of de ander het weten. Omdat ze dan zien van, dan stroomt er niets. Maar dan heb je het over non-verbale communicatie."

Na de interventie

(5) "En daar had je ook nog de terugkombijeenkomst. Ik denk dat jullie daar ook in gaan voorzien. (...) Dat zijn vaak ook thematische onderwerpen die aan bod komen."

(5) "Nou, ik denk dat dit juist een van de dingen is die mensen heel fijn zullen vinden als bij voorbaat al bekend is dat dat er is. Of dat dat er aan gekoppeld gaat worden. (...) "

(5) "Omdat ze vooraf, dus ook als mensen twijfelen of weet ik wat, dat je kunt zeggen... Want eh, de besten onderschatten zichzelf altijd, laat ik het zo zeggen."

"En dan zen ze ook hoe het met de anderen is of mensen, hoe heet het? Als club ze elkaar aanspreken, want daar valt of staat zo'n hele bezoeken dienst mee. Als je geen club hebt met mensen die het naar de zin hebben dan is de levensvatbaarheid minimaal, denk ik."

(5) "En ze zijn nog niet begonnen, dus je kunt het eigenlijk alleen nog over grenzen hebben waar ze mee te maken gaan krijgen, en ik denk dat grenzen een van de belangrijke thema's wordt in de terugkombijeenkomst omdat ze dan pas weten hoe het gaat beginnen. Dus er zijn grenzen die te maken hebben met als ze beginnen, waar ze mee te maken krijgen tegen aan lopen, hun persoonlijke grenzen vooral. Maar de grenzen in de gespreksvoering en in de afsluiting is meer, daar kunnen ze zich nog helemaal niks bij voorstellen."

"Dat de vrijwilligersbijeenkomsten, zonder dat ze gelijk al een gesprekspartner hebben, die dat het al goed is om die al maandelijks te organiseren. Want daarmee krijg je inderdaad die verbinding, want anders valt het uit elkaar. En dat als er eentje al een gesprek heeft dat die dan ook kan vertellen hoe het gegaan is om die drempels voor anderen maar zo laag mogelijk te maken."

(5) "Een belangrijk punt is ook van als ze die gesprekken gehad hebben en die hebben hun heel erg beroerd, wat er dan aan nazorg voor hen is. Kunnen ze dan bij coördinatoren terecht? Die zelfde dag nog? Of de dag erna? Zodat ze daar niet mee blijven zitten. want het is eigenlijk bedoeld voor dat iedereen er beter van wordt. en niet iemand mee belasten."

Staff

Deelnemerskenmerken

(5) "Want straks krijg je nog vrijwilligers die willen helpen."

(5) "Vrijwilligers hebben heel vaak: of ze zijn te fanatiek of ze zijn te bescheiden. En als ze het idee hebben dat ze moeten helpen, dan zijn de bescheiden mensen vaak wat betere luisteraars en die komen dan niet."

(5) "En vitaal die kunnen eigenlijk heel erg gehandicapt zijn en dat ze geen contact hebben en misschien zich hier voor aanmelden, dus ja, wat zegt vitaal? Iemand kan gewoon in een rolstoel zitten en een prima vrijwilliger zijn, maar die valt niet onder die termen."

(6) "Vrijwilligers is goed genoeg."

(1) "Of 'met interesse in levensvragen'?"

(5) "Of 'behoefte aan contact over zingeving of levensvragen'."

(3) "'Levensvragen' klinkt ook heel zwaar."

"Als ik denk aan levensvragen, dan zou ik denken van: o ja, wat moet ik nou met m'n leven, ik ben helemaal vast van, en dat je dan helemaal vastgelopen bent."

(4) "Maar dat zegt wel waar het om gaat. En een goed gesprek over dat het weer slecht is vandaag."

(5) "Ik vind goed gesprek, want wat je wilt is, al gaat het maar over problemen die je ooit in je leven gehad hebt, waar je over piekert, door krantenberichten of noem maar op. Als je daar met iemand lucht aan kunt geven – en ik zou dat woord ook een beetje noemen – want veel mensen die ouder zijn eigenlijk zeggen van, die zijn nooit opgegroeid in een cultuur dat je gewoon maar de vuile was buiten hangt. Dus die beginnen daar nooit over of anderen uit beleefdheid niet. Dus wat krijg je dan, dat er eigenlijk nergens over gesproken wordt. Alleen over het weer. En daar kan je een goed gesprek over hebben, maar alleen als de relatie d'r is."

(5) "Ja, maar dan leg je ook best veel bij de vrijwilligers neer, denk ik"

"Die gaan dan peuten. Ja, ik ken dat van de bezoekdienst. Die echte helptypes die denken dat er iets niet gezegd word, en die gaan dan peuten. Dat is gewoon niet de bedoeling"

WMO

Zelfredzaamheid

(4) "Maar zoals we het intern naar elkaar hebben uitgelegd: je helpt mensen wel een beter gevoel te krijgen. Doordat je eindelijk een keer dat verhaal vast om leggen ergens, kan je wel uit je systeem worden opgeborgen ergens anders. (...) Dan krijg je toch wel meer ruimte om weer de wereld om je heen te zien"

(5) En ik denk eigenlijk dat het, dat er ok wel in mag in het cursusboek dat het een kwestie is van mensen die elkaar helpen. Want de één voelt zich beter omdat die met de ander een gesprek heeft, want de vrijwilligers hebben ook hun doelstellingen en behoeftes. en dat die op elkaar aansluiten en dat daar ook contacten uit kunnen ontstaan."

Zelforganisatie

(5) "Nu lijkt het alsof er een doelstelling is dat mensen iets, initiatieven moeten gaan oppakken, lees ik ergens, en dat ze zich beter moeten gaan voelen of beter in het leven staan. Terwijl ik denk: wat mensen er mee doen is aan hen zelf. Maar je wilt eigenlijk alleen maar de gelegenheid bieden om er over te praten, met het idee erachter dat ze dat helpt om te verzoeken, of noem maar op."

(3) "Zouden we de kwetsbare ouder als vrijwilliger, is dat iets wat er per se in moet? (...) Nee, ik begrijp je wel, maar je richt je wel heel erg op dat degene met wie jij in gesprek bent ook vrijwilliger wordt."

(4) "Ja, winkelnering. (...) Dat moet je niet doen."

(5) "Ik ken het van de bezoekdienst (voor weduwen en weduwnaars, red.). De bezochten, die worden na twee jaar zelf eigenlijk vrijwilliger. Maar dan is er een heel proces. Daar hoeft je niet in een cursus aandacht aan te besteden. Dit is informatie, dit is het proces van de uitvoering en erachter komen dat je bij mensen bent die zelf daar eigenlijk ineens zich gesterkt voelen of in een andere periode of fase zitten die denken van: ik zou dit ook wel willen doen. En die weten hoe het er uit ziet omdat ze zelf bezocht zijn. En dan denken van dit kan ik voor anderen ook wel wat betekenen."

(4) "Maar in de cursus zal je wel de participatiesamenleving onder de aandacht moeten brengen." (...)
"Want het is wel een stukje van de participatiesamenleving."

(5) "Ik denk dat dit een hartstikke belangrijk element is, maar ik zou dit als de bezoekdienst een half jaar draait, dan zou ik dat als thema op een gegeven moment op de agenda zetten. En misschien dat er dan iemand die deskundig is bij komt, van hoe werkt dat eigenlijk, zodat ze dat mee kunnen nemen, maar niet in de voorbereiding. Zodat ze nog geen flauw idee hebben van waar ze mee te maken gaan krijgen."

(3) "Maar iedereen is toch vrij in het gesprek om het mee te nemen. Je weet toch sowieso niet. Maar dat zou, we zouden het wel ergens in mee kunnen nemen of he, ik neem aan in evaluatieformulieren of er wordt geëvalueerd met de mensen zelf en daar zou je het in mee kunnen nemen."

(5) "Maar dat is iets voor de coördinator om dat steeds in de gaten te houden."

(5) "Want het is best wel vreemd voor een vrijwilliger die daar zelf nog onzeker in is over de eigen rol, niet weet hoe die tien gesprekken gaan lopen en dan ook nog eens moet kijken van zou dit straks een collega van mij kunnen zijn. Terwijl die voor zichzelf niet eens weet wat die kan betekenen."

(5) "Maar vooral van de helderheid van de rollen van iedereen zou ik dat (module 5) alleen in het traject voor de coördinatoren meenemen."

(2) "Dus niet als module 5 zijnde van deze cursus. Een opzichzelfstaande module."

(3) "En dan alleen per coördinator of per plaats."

(5) "Want ze gaan zich hier voor opgeven als ze het gewoon gezellig hebben met elkaar en leergierig zijn. Terwijl dit uiteindelijk allemaal taken van de coördinator zijn."