

ERVARINGSDESKUNDIG

PREMIUM

05 SEP 2022

Opslaan Reacties 0 Delen

Waarom het niet botert tussen ervaringsdeskundigen en sociaal professionals

Tussen ervaringsdeskundigen en sociaal professionals zit vaak best wat spanning, constateert docent-onderzoeker Josine Steenvoorde. Zij ziet vooral wrijving door aarzelingen bij het geven van feedback. Hoe komt dat? En vooral: hoe kan het beter?



Op het moment dat de ervaringsdeskundige feedback geeft aan de professional of vice versa, dan leidt dat in veel gevallen tot frictie. Dat stelt docent-onderzoeker Josien Steenvoorde. Foto Christian Schwier / stock.adobe.com

In een **column** op sociale vraagstukken gebruikt Steenvoorde stevige termen als 'angst voor landje pik', 'afschuiven van moeilijke taken' en 'wederzijds een onveilig gevoel'. Er wordt volgens haar te weinig gesproken over de moeizame samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en sociaal professionals.

Gebrek aan vraagtekens

'Ik ben absoluut niet tegen de inzet van ervaringsdeskundigen. Hun kennis en inzet kunnen waardevol zijn in het sociaal werk', benadrukt Steenvoorde als ze vertelt over de wrijving tussen ervaringsdeskundigen en professionals. 'Maar ik heb wel moeite met het gebrek aan vraagtekens die bij de inzet van ervaringsdeskundigen gezet worden. In de praktijk en de literatuur is het uitgangspunt doorgaans dat de inzet moet groeien. En vervolgens gaat het over de vraag hoe dat op de beste manier vormgegeven kan worden.'

Geen heldere antwoorden

Maar waarom willen we eigenlijk extra inzet van ervaringsdeskundigen? En hoe kan ervaringsdeskundigheid het huidige hulpverleningsaanbod echt aanvullen? Die vragen worden wat Steenvoorde betreft veel te weinig gesteld. Dat dergelijke vragen niet helder beantwoord worden, betekent iets voor de manier waarop professionals en ervaringsdeskundigen naar elkaar kijken, zegt Steenvoorde.

Frictie

Op het moment dat de ervaringsdeskundige feedback geeft aan de professional of vice versa, dan leidt dat in veel gevallen tot frictie. Dat zag Steenvoorde in de jaren dat ze als sociaal werker in de maatschappelijke opvang werkte. Ze hoort het ook geregeld in haar huidige werk als docent-onderzoeker bij het lectoraat empowerment en professionalisering aan de Hogeschool Inholland.

Zijden handschoentjes

Het gevolg is dat het geven van feedback dan maar achterwege gelaten wordt. 'Terwijl het echt niet altijd rozengeur en maneschijn is in de samenwerking. Zittende professionals hebben het gevoel dat ze ervaringsdeskundigen met zijden handschoentjes aan moeten pakken. Terwijl het onderling als professionals wel gedaan wordt en dan kán het ook gewoon.'

De macht van de ervaring

Een van de redenen die Steenvoorde ziet voor de moeite met wederzijdse feedback, is de ongelijkwaardigheid tussen ervaringsdeskundigen en professionals. Althans, de ongelijkwaardigheid zoals beide kanten die ervaren. Ervaringskennis wordt vaak als leidraad beschouwd, ziet Steenvoorde. 'Daardoor komt er best veel macht terecht bij de ervaringsdeskundige. Zeggen tien professionals dat linksaf de beste optie is, en zegt er één ervaringsdeskundige dat rechtsaf beter is, dan gaat iedereen naar rechts. Dat gebeurt in de praktijk regelmatig echt zo.'

In de minderheid

Andersom zijn ervaringsdeskundigen in organisaties en teams vaak in de minderheid. Daardoor, en in veel gevallen ook als gevolg van hun persoonlijke ervaringen, hebben ze het gevoel dat ze heel hard moeten vechten voor hun plek. Door dat continue "vechten" staan ze inderdaad alleen. 'En ook al geeft een professional feedback die niet bedoeld is als kritiek op de persoon, dan vat een ervaringsdeskundige dat vaak wel op die manier op', zegt Steenvoorde.

Te leren

Voor de professional valt hier iets te leren, namelijk feedback geven op zo'n manier dat de ervaringsdeskundige zich serieus genomen voelt. Voor de ervaringsdeskundige zou het leerpunt kunnen zijn om te beseffen dat de eigen ervaring niet de enige ervaring is en dus ook niet het enige dat leidend is of zou moeten zijn.

Persoonlijke aanval

Steenvoorde vindt het wel begrijpelijk dat een deel van de ervaringsdeskundigen zich persoonlijk aangevallen voelen bij feedback. 'Het persoonlijke verhaal is nu eenmaal sterk verweven in het werk van de ervaringsdeskundige. 'Daar worden ze wel eens op aangesproken, bijvoorbeeld in de zin van "dit gedeelte is niet zo relevant" of "misschien kun je dat gedeelte wat samenvatten". Dat is feedback op de manier van werken, maar wordt ervaren als persoonlijke aanval.'

Niet in hetzelfde team

Steenvoorde ziet nog een andere oorzaak voor de moeizame gang van zaken rondom feedback geven. Ervaringsdeskundigen en professionals zien zichzelf niet als onderdeel van hetzelfde team, zelfs niet als ze dat formeel wel zijn. Ook dit vindt ze een begrijpelijk sentiment. 'Als professional ben je vier jaar opgeleid, met alle gesprekstechnieken en methodieken en theoretische kennis. Dan komt er ineens iemand met een compleet andere achtergrond bij. Dat heeft ongetwijfeld invloed op de identiteit van de zittende sociaal werker.'

Antwoorden

Even terug naar de vraag die volgens de onderzoeker te weinig gesteld wordt, over de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen. In de literatuur vond Steenvoorde daar, zij het met moeite, verschillende antwoorden op. Die zijn onder te verdelen in vier categorieën. Het gaat dan over makkelijker bij de cliënt aan kunnen sluiten, sneller een vertrouwensrelatie op kunnen bouwen ofwel het bondgenootschap, als derde het rolmodel zijn en tot slot het bruggenbouwer zijn. Steenvoorde is het echter niet eens met deze antwoorden. 'Want alle sociaal professionals moeten dat allemaal ook kunnen. Of ze het in de praktijk daadwerkelijk waarmaken is iets anders.'

De Veerkracht Centrale, een netwerk waarin ervaringsdeskundigen elkaar ontmoeten, vindt dat het vak ervaringswerker wordt plat geprofessionaliseerd. Lees het interview met oprichter Trudy Jansen.

Onafhankelijker

De toegevoegde waarde als bruggenbouwer is de enige van de vier die Steenvoorde inderdaad herkent. 'Zeker als iemand ingezet wordt als externe ervaringsdeskundige, dus niet in dienst is van de sociaalwerkorganisatie. Dan geldt dat een ervaringsdeskundige onafhankelijker kan zijn. Omdat die geen

rekening hoeft te houden met de belangen van de organisatie en in het verlengde daarvan met de gemeente als financier.'

Het allermooiste

Als een ervaringsdeskundige in dienst komt van de organisatie, komt die specifieke toegevoegde waarde van bruggenbouwer echter te vervallen. Tenzij de persoon in kwestie heel stevig in de schoenen staat én relevante argumenten heeft bij de feedback op bijvoorbeeld de manier van werken in de organisatie. 'Dat is het allermooiste wat er kan gebeuren. Dat er inhoudelijke feedback is. Dat het dan schuurt, is helemaal niet erg', zegt Steenvoorde.

Effectiever maken

Daar ligt volgens Steenvoorde een goede kans om de onderlinge feedback effectiever te maken: door het op een open manier over de inhoud te hebben. 'Nu gaat het vaak niet verder dan tegen de ander zeggen dat je een specifieke uitspraak of situatie niet goed vond. Vervolgens wordt het onder het tapijt geveegd, we hebben het er niet meer over. Dat levert irritatie op waar de samenwerking alleen maar slechter van wordt.'

Dieper niveau

Om wrijving te krijgen die de samenwerking wél versterkt moet het gesprek juist wel voortgezet worden. 'Alleen moet het op een dieper niveau: "Waarom loopt onze samenwerking zo stroef?" "Wat gaat er nou eigenlijk precies mis?" Daarover moet het gesprek gaan. Als je daarbij over en weer je angsten en vraagtekens durft uit te spreken, dan ben je al halverwege.'

Zorg+Welzijn congres Ervaringsdeskundigheid

De ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid heeft een grote vlucht genomen in het sociaal domein. De pioniersfase van de inzet van ervaringsdeskundigheid is voorbij. Aan de inbedding in de organisatie valt nog het nodige te doen. Ervaringswerkers mogen nog zichtbaarder worden in de organisatie. Waar staan we nu? Waar willen we naar toe? Wat hebben we daarvoor nodig? Kom naar het [congres Ervaringsdeskundigheid op dinsdag 20 september in Ede](#)>>

 Reageer op dit artikel  Deel dit artikel

Tea Keijl