



INZICHT

Transformatie
van de dienstverlening

BIJLAGE

Inleiding van het boek INZICHT, Transformatie van de dienstverlening

We leven in een tijd die nieuwe inzichten voortbrengt. We zien het afgelopen decennium veel literatuur verschijnen over positieve psychologie, geluk en de maakbaarheid daarvan, de opkomst van flow en het aanboren van je eigen - zichtbaar of verborgen - potentieel. Het gebruik van termen als eigen kracht, eigen regie, keuzevrijheid en talentgericht onderwijs maken onderdeel uit van deze bewustzijnsstroming.

In dit boek spelen we op deze ontwikkelingen in, in het bijzonder waar het gaat om de dienstverlening en ondersteuning aan mensen in onze samenleving. Want zojuist genoemde inzichten leiden tot een andere manier van invullen van deze dienstverlening. We richten ons in dit boek tot hen die deze dienstverlening inhoud en vorm geven. We willen hen voeden om hun werk zo goed mogelijk te kunnen doen. We willen hen een richting geven, een visie, waarden, bewustzijn en mogelijkheden tot reflectie. En daarnaast zeker ook bruikbare handvatten en technieken. Met 'dienstverleners' bedoelen we allen die vanuit hun professionaliteit in direct contact staan met de mens die ondersteuning nodig heeft. Daarbij hebben we geen bepaalde sector voor ogen. Onze focus in dit boek zijn mensen die dienstverlening nodig hebben, of dat nu lang is of kort en ongeacht zijn lichamelijke, verstandelijke, psychische of zintuiglijke vermogens, tot de groep ouderen behoren of tot de jeugd.

Het boek bestaat uit twee delen. Het zwaartepunt ligt in het tweede deel, Transformatie van de dienstverlening, dat geheel aan deze nieuwe dienstverlener is gewijd. Hoe breng je mensen in hun kracht? Welke inzet, competenties en handelingen van professionals zijn daarvoor nodig? Welke technieken kunnen daarbij worden gebruikt? En hoe ziet dat er in de praktijk uit? Al deze vragen komen in dit deel aan bod. De kern van de dienstverlener is dat hij de ander in staat stelt zich optimaal te ontwikkelen en daar waar hij of zij steun van anderen nodig heeft zoveel mogelijk zelf de regie te houden. Deze dienstverlening is gebaseerd op aanwezige visie, bewustzijn van doelen en mogelijkheden tot reflectie. Zij maakt mensen bewust van hun eigen kracht. Zelfrespect, zelfwaardering, uiting geven aan creativiteit en het dragen van verantwoordelijkheid zijn daaraan verbonden innerlijke waarden, zij maken het leven de moeite waard. Uit die innerlijke waarden put je als mens een soort levenselixer of levenskracht die je nodig hebt om met de dingen die op je af komen om te gaan. Je put er kracht uit om de juiste beslissingen te nemen, uitdagingen aan te gaan of knelpunten op te lossen. Met behulp van bepaalde leertechnieken kun je als dienstverlener de ander hierin ondersteunen om het eigen oplossend vermogen van de ander te vergroten en daarmee zijn innerlijke waarden te voeden. Daarmee kan mensen het geloof en de overtuiging worden gegeven dat zij, net als alle anderen, beschikken over krachten en talenten waarmee zij in zichzelf kunnen geloven. Vooral mensen die vanuit een afhankelijke positie, thuis of in een instelling, op eigen benen gaan staan, hebben die innerlijke waarden hard nodig. Zij moeten nog al te vaak hun plaats in de samenleving bevechten. Met een hoge zelfwaardering gaat hen dat gemakkelijker af. Investeren op de eigen kracht van hulpvragende mensen vermindert duurzaam de vraag om hulp. Sterker nog, vanuit die zelfwaardering en eigen kracht gaan mensen bijdragen en worden zij van toegevoegde waarde voor de samenleving. De nieuwe dienstverlener wordt dan ook aangemoedigd om mensen inzicht te geven in wie ze zijn en wat ze kunnen. En om de durf die daarvoor nodig is aan te leren en vorm te geven. Welke competenties nodig zijn voor het voeren van een eigen bestaan en welke competenties van de nieuwe dienstverlener worden gevraagd om mensen hierin bij te staan,

worden nader uitgewerkt in dit tweede deel. Achterliggend gedachtegoed is de benadering van Op Eigen Benen die het afgelopen decennium in de zorg is toegepast en doorontwikkeld. Dit gedachtegoed is zowel vertrekpunt als inspiratiebron geweest voor dit nieuwe boek.

Het eerste deel van het boek, De mens in zijn kracht, bevat veel informatie over het achterliggende mensbeeld; het vormt de inhoudelijke basis voor het tweede deel. In dit eerste deel willen we de lezer aanzetten tot bewustwording. Waar liggen bij de mens zijn talenten, wat beroert hem ten diepste, waar zit het (verborgen) potentieel? In dit eerste deel proberen we met behulp van eigen inzichten en die van anderen de dienstverlener de hulpmiddelen te geven om deze vragen te stellen, zowel aan degenen aan wie hij diensten verleent als aan zichzelf. Het zijn vragen voor de zoektocht van de mens naar zichzelf, vanuit een positieve kijk op zichzelf. Dit laatste betekent bewust luisteren naar je innerlijke stem, je bewust worden van de mogelijkheden tot positieve sturing en bewustwording van de basisbehoeften die ieder mens heeft: leven, leren, liefhebben en van betekenis zijn. Dit deel gaat ook in op de ontplooiing van het eigen geluk en op de natuurlijke diversiteit van het menselijk brein. Het is gericht op het besef en de bewustwording dat in ieder mens het eigene tot ontplooiing moet komen en dat de mens daarmee in zijn kracht komt.

Dit boek verschijnt in een tijd waarin implementatie van nieuwe wet- en regelgeving plaatsvindt. We bedoelen de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Wet Langdurige Zorg, de Participatiewet en de nieuwe Jeugdwet. In al deze wetten is het stimuleren en ontwikkelen van de eigen vermogens en krachten van mensen uitgangspunt. Bij de implementatie van deze wet- en regelgeving kan dit boek goed worden gebruikt, want het type dienstverlening dat bij deze implementatie wordt gevraagd, komt overeen met het gedachtegoed van Op Eigen Benen dat aan dit boek ten grondslag ligt.