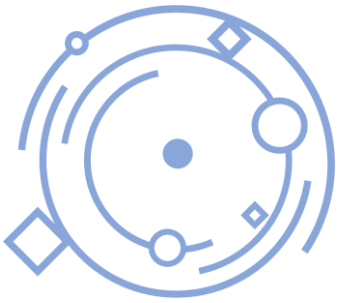
Praktische handvatten voor het inzetten van ervaringskennis.

Door Marvin Scheffer en Shirley van Alphen

Veel professionals hebben zelf aan de andere kant van de tafel gezeten. Zij hebben ervaring met hetgeen waar zij anderen nu bij ondersteunen. Deze ervaringen zijn een bron van kennis die als tool gebruikt kunnen worden. De vraag is: Hoe?

Het professioneel inzetten van ervaringskennis is in opmars. Het wordt gezien als toegevoegde waarde en wordt steeds vaker gepromoot in de zorg. Echter, elke ervaring en elke situatie is anders, dit maakt het lastig om een kant en klare handleiding te schrijven. Wel kun je in algemene handvatten de do's en don'ts omschrijven. Uit literatuuronderzoek, interviews met deskundigen, enquêteresultaten en eigen kennis, hebben wij informatie verzameld, verfijnd en verwerkt tot deze praktische handvatten.
De handvatten zijn toepasbaar voor alle professionals en sectoren in zorg en welzijn, om die reden gebruiken we de algemene termen 'zorgvrager' en 'zorgverlener'.

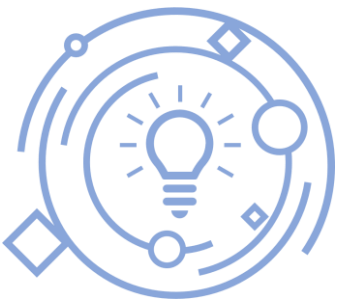
We beginnen hieronder met de uitleg over het verschil tussen ervaring en ervaringskennis. Onder het kopje 'In contact met jezelf' benoemen we een paar belangrijke voorwaarden en overwegingen vóór je besluit om ervaringskennis in te zetten. Vervolgens vind je onder het kopje 'In contact met de zorgvrager' hoe je jouw ervaringskennis in kunt zetten.



Ervaring

Ervaring is wat je weet omdat je het zelf meegemaakt, gedaan en gevoeld hebt. Het delen van je ervaring, gevoelens en gedachten wordt 'zelfonthulling' genoemd. Je maakt iets over jezelf bekend wat eerst verborgen was. Zodra je dit tijdens je werk als zorgverlener doet spreken we van professionele zelfonthulling. Dit gebeurt verbaal, non-verbaal en contextueel. Dus bijvoorbeeld door letterlijk iets te vertellen, door gezichtsuitdrukkingen, lichaamshouding en zelfs door het merk en kleur kleding die je draagt. De zorgverlener kan zelf het initiatief nemen tot zelfonthulling, maar ook de zorgvrager kan hierop aansturen door persoonlijke vragen te stellen.

Ervaringskennis



Zelfonthulling is iets anders dan ervaringskennis omdat het inzetten van ervaringskennis een bewuste keuze is. Je kunt ervaringskennis namelijk ook inzetten zonder iets van jezelf te onthullen.

Ervaringskennis gaat dieper dan zelfonthulling. Het is de belichaamde kennis die je hebt over je eigen levenservaringen nadat je deze geanalyseerd hebt en nadat je erop gereflecteerd hebt. In eerste instantie door te voelen en jezelf hierbij bijvoorbeeld af te vragen:
Wat doet het met me? - Wat vind ik daarvan? - Wat wil/kan ik ermee? - Hoe ga ik er de volgende keer mee om? - Wat heb ik hiervoor nodig?

Ervaringskennis staat naast wetenschappelijke en professionele/praktijkkennis en staat net als deze kennisbronnen los van een doelgroep of (zorg)sector. Ervaringskennis komt voort uit alle soorten ervaringen: Positieve, negatieve, levensveranderende en ontwrichtende ervaringen.



Individuele ervaringskennis

Ervaringskennis is individueel en persoonsgebonden. Het gaat om meer dan alleen de gebeurtenis, het zijn ook de dingen die hieraan voorafgaan, wat er daarna gebeurt, hoe je het geheel ervaart en wat je voelt. Dit kunnen ook hele praktische dingen zijn zoals bijvoorbeeld geld, wonen, werken en het ontvangen van zorg, dit maakt dat ervaringskennis veelomvattend ofwel holistisch is. Het verdiepen en verbreden van je ervaringskennis kun je doen door andere bronnen te analyseren, hierop te reflecteren en deze te koppelen aan je eigen ervaringen. Denk aan bronnen zoals wetenschappelijke kennis, literatuur en verhalen, feedback en kritische vragen van anderen.

Het proces van ervaren, voelen, analyseren en reflecteren herhaal je continu. Het maakt dat ervaringskennis fluïde is want de kans is groot dat, zodra je dezelfde ervaring nog een keer meemaakt, je door je analyse en reflectie op de keer ervoor, het nu anders ervaart of er anders mee om kunt gaan.

Collectieve ervaringskennis

Zodra je je eigen ervaringskennis verbindt aan de ervaringskennis van anderen, deze analyseert en hierop reflecteert, kom je tot collectieve ervaringskennis. Met elkaar ontdek je verschillende (herstel)mogelijkheden en vind je herkenning en erkenning. Je komt tot de ontdekking dat andere mensen andere wegen of manieren hebben om met hun ervaringen om te gaan. De reflectie zit hem dan onder andere in het je afvragen wat je hiervan leert, of het bij je past en of het met je resoneert. Wat zijn de overeenkomsten of verschillen en hoe ga je hier dan weer mee om?



In contact met jezelf



Zorg voor jezelf

Besluit eerst voor jezelf of je überhaupt je ervaringskennis in wilt zetten.

Besef dat de keuze om je ervaringskennis te gebruiken een intern proces is wat je niet moet forceren. Het is spannend, maar het kan je ook een compleet gevoel geven. Het vergt moed om schaamte te doorbreken en uit te komen voor bepaalde ervaringen. Mogelijk ervaar je dat je die geheim moet houden of als ballast meesleept. Maar dit hoeft niet, want jouw ervaringen zijn onderdeel van je 'ik'.
Jij bent degene die bepaalt wat je wel en niet wilt delen en waar je grenzen liggen.

Het verwerken van ervaringen

Om ervaringskennis professioneel in te zetten moeten ervaringen al tot op zekere hoogte verwerkt zijn. Je weet dat je jouw ervaringen voldoende hebt verwerkt als je je bewust bent van eventuele emoties die hiermee gepaard gaan, deze kunt parkeren of benoemen en nog steeds gefocust kunt zijn op de behoefte van de zorgvrager. Het voorkomt tegenoverdracht, de projectie van gevoelens, wensen en verwachtingen naar de zorgvrager. Ook voorkomt het dat je opgaat in je eigen verhaal en je de zorgvrager uit het oog verliest.

Pas wanneer ervaringen omgezet zijn naar ervaringskennis én deze voldoende verwerkt zijn kun je jouw eigen ervaringskennis professioneel inzetten.

Zorg voor een veilige werkomgeving

Niet elke organisatie of elk team staat open voor zorgverleners die hun ervaringskennis professioneel inzetten. Hierdoor kan het inzetten van ervaringskennis bemoeilijkt worden of kan men anders naar je gaan kijken. Een veilige werkomgeving is dus essentieel om ervaringskennis goed tot zijn recht te laten komen. Fijn zou zijn als jouw organisatie en team je hier de ruimte voor geven, je collega's en de organisatie kunnen immers ook leren van jouw ervaringskennis. Nog beter is als het inzetten van ervaringskennis opgenomen is in het beleid en dat dit ook daadwerkelijk bekrachtigd wordt. Waar dit niet het geval is kun je eerst bondgenoten zoeken, iemand waar jij je veilig bij voelt om te benoemen dat je ervaringskennis hebt en in wilt zetten. Deze groep breid je steeds verder uit zodat je uiteindelijk je ervaringskennis ook echt in je werk kunt gebruiken.

Blijf ontwikkelen

Het is belangrijk om je te ontwikkelen in ervaringskennis en dit te blijven onderhouden. Tenslotte doe je dit ook met de andere vaardigheden die je inzet in je werk. Je zou kunnen denken aan een training of opleiding om jezelf te bekwamen in het inzetten van ervaringskennis, of om je vaardigheden hierin te verbreden en te verdiepen.
Ervaringskennis hou je bij door ervaringen te blijven analyseren en hierop te reflecteren, dit is een continu proces. Supervisie of intervisie, periodiek evalueren en feedback vragen helpt hierbij.

Door M. Scheffer en S. Van Alphen

In contact met de zorgvrager

Bedenk wat je doel is

Je zet ervaringskennis in als tool met als doel de zorgvrager te ondersteunen. Dit kun je doen door ruimte te maken voor het verhaal van de ander, te normaliseren of nieuwe/andere perspectieven mee te geven en/of te (laten) ontwikkelen.
Natuurlijk mag je jezelf openstellen en emoties laten zien, wederkerigheid in ervaringskennis is belangrijk, maar het mag niet je uitgangspunt zijn. Zorg ervoor dat de zorgvrager ruimte blijft ervaren om (over zich)zelf te praten en dat het aansluit op wat de ander nodig heeft. Tenslotte gaat het niet om jou maar om de zorgvrager.

Zet je ervaringskennis impliciet en/of expliciet in

Bij het impliciet inzetten van ervaringskennis luister je naar je gevoel om beter aan te sluiten. Je voelt, tijdens het gesprek of in je handelen, als het ware intuïtief aan wat wel en niet passend is bij de zorgvrager. Het kan al functioneel zijn als je je niet blootgeeft maar wel meevoelt, bijvoorbeeld als je zelf een behandeling hebt doorgemaakt die je zorgvrager ook gaat doormaken. Dan kun je niet alleen het proces beter uitleggen maar ook wat het met iemand kan doen of wat de gevolgen zijn, zonder te hoeven benoemen dat je het zelf ook hebt doorgemaakt.

Wanneer je het expliciet inzet dan vertel je daadwerkelijk (delen) van je ervaring. Voel eerst impliciet aan of dit het juiste moment is om te delen. Je draagt individuele of collectieve ervaringskennis over door te vertellen over je eigen worsteling, of juist je herstel. Bedenk dat mensen vragen of opmerkingen kunnen hebben en het gesprek aan willen gaan naar aanleiding van wat je deelt, sta hiervoor open en ontvang dit zonder oordeel.

Neem er de tijd voor

Het klinkt zo simpel, maar de realiteit is dat de meeste zorgverleners eigenlijk altijd tijd te kort hebben. Ervaringskennis, vooral het expliciet inzetten hiervan, doe je niet ‘even tussendoor’. Zorgvragers hebben vaak de tijd nodig om een gedeelde ervaring te laten landen of af te wegen of het bij zijn situatie past, ook kan het vragen oproepen. Het proces van vragen stellen en beantwoorden en het samen onderzoeken of ‘jouw’ ervaring ook passend is voor de ander, kost tijd. Zorg ervoor dat je die tijd hebt en neemt, het maakt dat zorgvragers zich gehoord en gezien voelen. Daarnaast kan het ervoor zorgen dat zorgvragers later in het proces minder vragen hebben, wat op de lange termijn juist tijd kan opleveren.

Zorg dat je aansluit

Zorg dat je er oog voor hebt of je ervaringskennis, zowel in diepte als op niveau, aansluit. Het is wenselijk dat de zorgvrager zich kan herkennen in de gedeelde ervaring en het gevoel heeft dat je écht ‘in hetzelfde schuitje’ hebt gezeten. Je kunt het niet hebben over jouw ‘maandagochtend gevoel’ en hiermee aansluiten bij iemand met een depressie. Net als dat je niet kunt aansluiten op iemands ervaring met de misselijkheid die vaak gepaard gaat met chemo als je dit zelf nooit hebt ondergaan. Wél kun je aansluiten op algemene ervaringen zoals bijvoorbeeld verlies, verliefdheid of hopeloosheid. Deze elementen zijn niet per se gebonden aan doelgroep of diagnose. Hierbij is het belangrijk dat je jouw ervaringen niet probeert te identificeren met die van een ander. Elke ervaring is uniek en kan anders ervaren worden.

Benoem dat je zelf ervaringen hebt

Zorgvragers zijn soms geneigd om zorgverleners te idealiseren en hierdoor twijfels of vragen minder te uiten want ‘de expert zal het wel weten’. Als je benoemt dat je zelf ook ‘iets’ hebt (gehad), maar nu in een andere rol zit, werkt dat gelijkwaardig. Dit kan ten goede komen van de relatie. Hierdoor zullen zorgvragers eerder hun twijfels en gedachten uiten, waardoor je sneller tot de kern kunt komen.

Stem af met de zorgvrager

Hou er rekening mee dat de zorgvrager niet altijd zit te wachten op jouw ervaringen en hij misschien juist behoefte heeft aan ‘de expert’. Belangrijk is om dit aan te voelen en/of af te stemmen met de zorgvrager.

Vraag vooraf aan de zorgvrager of hij er daadwerkelijk behoefte aan heeft dat je jouw ervaring deelt. Achteraf vraag je (verder) door naar de ervaringen van de zorgvrager zelf en erken je dat hij hier ook anders in kan en mag staan. Ook vraag je of en wat er, van jouw ervaringskennis, passend was en of hij er iets mee kan. Soms, in het moment, gebeurt het delen vanzelf, check dan achteraf bij de zorgvragen of dit als prettig ervaren is.

Door af te stemmen toets je of jouw inbreng van waarde is voor de ander.

Normaliseer

Op veel zorgvragen rust vaak een taboe terwijl dingen vaker voorkomen dan men denkt. Als zorgverlener kun je ruimte maken en erkenning geven aan twijfels, vragen en emoties zoals schaamte en angst. Het delen van jouw ervaringskennis kan bijdragen aan normalisering van dit proces, het taboe ervan af te halen en de menselijkheid ervan te benadrukken. Of je kunt als veilige haven dienen, waar onderwerpen besproken mogen worden die elders niet besproken kunnen worden. Door naast de zorgvrager te staan wordt ‘wij-zij-denken’ minder, voelen zij zich minder een uitzondering en durven ze ‘falen’ eerder te bespreken.

Zet herstelondersteunende zorg in

De herstelondersteunende zorg (HOZ) is een methodiek die deels voortkomt uit het perspectief van zorgvragers. Het benadrukt onder andere het individu, zijn ervaringskennis, krachten en het eigen verhaal. En het verlangt van de zorgverlener een houding van present zijn, hoop en optimisme, oordeelloos luisteren en bescheidenheid. Deze werkwijze is bedoeld om de eigen regie, autonomie en de ervaringskennis van de zorgvrager te vergroten.
Herstelondersteunende zorg vermenselijkt en normaliseert het leven met een kwetsbaarheid en is te vertalen naar vrijwel elke sector in de zorg. De HOZ-methodiek wordt vaak geassocieerd met zorgverleners die ervaringskennis op professionele manier inzetten, daarom mag dit handvat niet ontbreken in deze lijst.

Ter afsluiting

Deze handvatten zijn tot stand gekomen naar aanleiding van een studieopdracht binnen de opleiding Ervaringsdeskundigheid in Zorg en Welzijn. De complete onderbouwing van deze handvatten en de definitie van ervaringskennis is **HIER** te downloaden.

Wilt u deze handvatten delen? Deel dan de volgende link: **www.ervaringskennisinzetten.nl**