

Maatwerk



DE TOEKOMST VAN HET MAATSCHAPPELIJK WERK

PROFILEREN EN POSITIONEREN

GESPREKSVOERING: HET HANDWERK VAN HET VAK

EEN INTEGRALE BENADERING BEPERKT DE SCHADE VAN VERLIES EN CONFLICT

VERLIES EN CONFLICT NAUW VERBONDEN

Verliezen vormen vaak de opmaat naar conflicten en onder de meeste conflicten gaat verlies schuil. Ook vermijden mensen conflicten vanwege angst voor verlies. Oog voor de conflictelementen in het verlies en voor de verliesaspecten in een conflict bevorderen een betere integratie van verlies en vergroten het oplossingspotentieel van een conflict.

DOOR TINEKE RODENBURG EN MARION UITSLAG

Vrijwel alle hulpvragen waarmee je als maatschappelijk werker in de praktijk te maken krijgt, hebben een rechtstreekse link met verliezen en conflicten. Je hoofdtak is om samen met je cliënt diens hulpvraag uit de gepresenteerde informatie te destilleren. De bril, die je als maatschappelijk werker daarbij opzet, is bepalend voor het verloop van het hulpverlenersproces. Zo kunnen twee maatschappelijk werkers van een en dezelfde casus verschillende probleemanalyses maken: al naar gelang ze gericht zijn op verlies of conflict. Maar het is geen kwestie van of/of. En het gevaar bestaat dat wanneer een van de twee onderbelicht blijft, je het probleem slechts ten dele oplost. Een samenhangende kijk leidt tot een andere benadering en aanpak.

DUAAL PROCESMODEL

Verlies is het kwijtraken van wat betekenisvol is en wat invloed heeft op ons directe functioneren. Denk hierbij aan het verlies van een geliefde door de dood, het verlies van een relatie, van geestelijke vermogens, je gezondheid, je werk, een geliefd huisdier, een dierbaar object, je huis, maar ook het verlies van illusies, positie en toekomstverwachtingen. Recente verliezen kunnen ook aanhaken bij oudere verliezen en daardoor extra veel verdriet en pijn veroorzaken (De Mönning, 2008). Rouw is de reactie op verlies. Rouw wordt ook wel gedefinieerd als de achterkant van liefde. Hoe sterker de band met de of het verlorene, hoe intenser de rouw. Rouw is in feite een gezonde reactie op een ingrijpende gebeurtenis. Voor rouw zijn geen regels. Dat betekent dat iedereen rouwt op zijn of haar eigen manier. Er wordt veel onderzoek gedaan naar de wijze waarop mensen rouwen, wat hepend hierin is of juist niet.

Verlies veroorzaakt in eerste instantie een naar binnen gerichte oriëntatie. Momenteel staat het duale procesmodel bij rouw in de schijnwerpers (Stroebe & Schut, 2010). Dit model onderstreept het belang van de aandacht voor het verlies (verliesoriëntatie) en voor het herstel (hersteloriëntatie). Verliesoriëntatie houdt in dat men naar binnen keert, naar de pijn van het verlies en hersteloriëntatie richt zich naar buiten, op het contact met de buitenwereld, de focus op de toekomst. Het duale procesmodel beschrijft dat degene die zich in de rouw heen en weer beweegt tussen deze twee oriëntaties de grootste kans maakt het verlies te integreren.

Een conflict is een situatie waarin de belangen, waarden of doelen van de ene partij botsen met die van de andere partij (Prein, 2013). Tegelijkertijd is er sprake van onderlinge afhankelijkheid tussen de twee partijen. Hoe meer mensen met elkaar interacteren en hoe dichter zij op elkaar zitten, hoe groter de kans is dat zij conflicten krijgen. Conflicten doen zich voor op allerlei gebieden: in de buurt, op het werk, tussen instanties en burgers en tussen familieleden.

De meeste mensen reageren op een conflict met een beschuldigende opstelling naar de andere partij. Een conflict activeert een naar buitengerichte beweging.

RIJKWIJDTE

Iedereen gaat op een unieke wijze om met verliezen en conflicten. Tegelijkertijd verschuiven bestaande zekerheden en structuren onder invloed van verliezen en conflicten. Ze bieden niet langer het houvast dat zij voorheen wel boden (Bowlby, 1998). Verliezen en conflicten kunnen het effect hebben van een 'emotionele aardbeving' waarvan de reikwijdte zelden te voorzien is. Voor de buitenwereld is de man die door de kredietcrisis zijn

baan verliest, slechts zijn baan kwijt. Voor de man zelf ziet zijn leven er op alle niveaus anders uit. Hij verliest niet alleen zijn werk maar ook zijn dagbesteding, zijn status, zijn bron van inkomsten, zijn toekomstperspectief en wellicht zijn kijk op een rechtvaardige wereld.

Verlies kan verlamdend werken, maar deze man kan ook het conflict aangaan met zijn ex-werkgever, degene die hij verantwoordelijk acht voor zijn ontslag en voor alle consequenties die dit met zich meebrengt.

Omgaan met verliezen en conflicten is evenmin gemakkelijk voor de omgeving. De mensen rondom iemand die een ernstig verlies of conflict meemaakt, weten vaak niet wat te doen en hoe te handelen. De omgeving voelt zich derhalve ook vaak handelingsverlegen en dit leidt veelal tot passiviteit. Als er sprake is van een conflict, laat de omgeving vaak terugtrekkend gedrag zien. De meeste mensen willen liever niet een conflict worden ingezogen. Dit kan degenen, die een verlies hebben ondergaan of in een conflict verzeild zijn geraakt, eenzaam maken.

REGULERENDE WERKING

Verliezen en conflicten kunnen het leven van mensen behoorlijk beheersen. Ze zorgen voor ontregeling, chaos en stress in het dagelijkse bestaan. Zij hebben een grote impact op ons welzijn en welbevinden. Maar er zijn ook verschillen. Bij verlies is de voorliggende emotie verdriet en bij conflict is dit woede. Verdriet heeft de neiging om naar binnen te slaan en woede genereert een naar buitengerichte emotie. Om verlies te kunnen integreren zal er ook een beweging naar buiten nodig zijn. En om conflicten op te lossen is juist de blik naar binnen van groot belang.

Met andere woorden: een conflict genereert een emotionele beweging die behulpzaam is bij verliesverwerking, terwijl verlies een beweging creëert die het conflict dichterbij een oplossing kan brengen. Nelissen spreekt in dit verband over de regulerende werking van emoties. Woede die te hoog oploopt, wordt gereduceerd door verdriet en verdriet dat te overweldigend is, wordt gedempt door woede (Nelissen, 2008).

INTEGRATIE VAN VERDRIET

Na een goed huwelijk van 33 jaar overlijdt plotseling de man van Annet. Annet is heel verdrietig over zijn dood. Dan blijkt hij haar te hebben achtergelaten met gigantische schulden, waar



zij geen weet van had. Annet heeft haar man, tijdens hun lange relatie, altijd de financiën toevertrouwd. Zij wordt afwisselend overweldigd door verschillende emoties van verdriet, schaamte en woede. Daarnaast voelt zij zich in kou gezet door haar man omdat hij haar achterlaat met een schuld.

Wanneer Annet zich alleen maar terugtrekt in haar verdriet loopt zij op den duur de kans te vereenzamen. Om de integratie van het verlies te bevorderen, is het goed als Annet ook naar buiten treedt en actief wordt, zodat zij de verbinding met de buitenwereld en haar toekomst kan leggen. Haar boosheid (over de schulden) werkt bevorderend bij dit naar buiten treden. Als Annet haar boosheid kan toelaten, kan deze haar, vreemd genoeg, helpen bij de integratie van het verlies.

TOEKOMSTBEELD

Ingrijpende verliezen en conflicten raken ons regelrecht in het hart. In de volksmond gebruiken we het hart graag als metafoor: we zeggen dat situaties ons 'aan het hart gaan', 'waar ons hart vol van is', 'wie het hart op de juiste plaats heeft' en 'waar ons hart van breekt'. Daarom hebben we ons model het HART-model genoemd. Het bestaat uit vier elementen: Houvast, Autonomie, Rechtvaardigheid en Toekomstperspectief. Herman de Mönink spreekt in dit verband over 'de kern' (De Mönink, 2008). Wanneer we te maken krijgen met een ingrijpend verlies of serieus conflict raken een of meerdere van deze elementen ontregeld en beschadigd. Om tot een heldere probleemanalyse te komen, kun je de effecten van een verlies of een conflict langs deze vier elementen leggen. Voor Annet geldt dat haar houvast



is beschadigd door het onverwachte overlijden van haar man, en bovendien blijkt haar relatie niet dat financiële houvast te bieden, waar zij op gerekend had. Dit heeft effect op haar autonomie. Ze vraagt zich af: 'Wie ben ik zonder mijn man?' En tegelijkertijd: 'Hoe heeft hij mij dit kunnen aandoen?' Rechtvaardigheid speelt een rol als het gaat over het verlies van haar partner en over haar verlies van veiligheid. Maar haar onrechtvaardigheidsgevoelens komen ook voort uit haar beschadigde vertrouwen inzake de financiële kwestie. Ze denkt misschien: 'Het is niet eerlijk dat hij mij met deze schuld achterlaat.' Dit alles leidt tot een veranderd toekomstperspectief waar het 'samen' is verloren, waar zij met minder geld zal moeten leven en waar haar boosheid over het beschadigde vertrouwen haar toekomstbeeld kleurt.

REGIE OP HET HART

Hoe kunnen we verder na een ingrijpend verlies of een conflict? In situaties waarin we door verdriet en woede worden beheerst en waarin we de sturing over ons eigen leven zijn verloren, moeten we de regie weer herpakken. Wij noemen dat REGIE op het HART. Ook het woord regie is een samenstelling: we krijgen regie doordat we onze Ratio, Emoties, Gedrag en ons vermogen tot Inzicht inzetten om in Evenwicht te komen.

Daarbij geldt: dat wat ons in balans brengt kan er ook voor zorgen dat we uit balans raken en de regie kwijt raken. Inefficiënte gedachten, heftige emoties, destructief gedrag of verkeerde inzichten brengen ons van de wijs. Het beschadigde HART moet weer herstellen. Daarom zetten we het REGIE-

model in als herstelmodel. Hoe dat precies gaat, is voor iedere cliënt anders. Voor de een zijn ineffectieve gedachten de grootste verstoorders van houvast, de ander heeft last van heftige emoties over rechtvaardigheid. Een ieder die in een conflict verzeild is geraakt of een groot verlies heeft geleden, kan dus een andere aanpak behoeven als het gaat om het herpakken van de regie. Als maatschappelijk werker heb je veel methoden en technieken in je gereedschapskist om de REGIE op het HART te herstellen (De Mönnink, 2007).

Een integrale aanpak van verlies en conflict maakt maatschappelijk werkers bewust van de samenhang tussen deze twee *life events* en hun wederzijdse invloed. Zo kunnen problemen door verlies en conflict beter aangepakt worden en blijft de schade zo beperkt mogelijk. ◀

Tineke Rodenburg is opgeleid als maatschappelijk werker, systeemtherapeut en supervisor. Ze werkte aan de Hogeschool Utrecht en is grondlegger van de Verlieskunde. Ze werkt nu zelfstandig als trainer en opleider. Marion Uitslag studeerde Cultureel Werk, MWD en Rechten. Ze werkte als maatschappelijk werker in het Pieter Baan Centrum en als docent aan de Hogeschool Utrecht. Momenteel is zij mede-directeur van het centrum HU Mediaton. Samen schreven zij *Rouwconflict. Regie op het hart*. Meer informatie: www.rouwconflict.nl



Bronnen

- Bowlby, J. (1998). *A Secure Base. Parent-Child Attachment and Healthy Human Development*, London: Routledge.
- Mönnink, H. de (2007). *De gereedschapskist van de maatschappelijk werker*, Maarssen: Elsevier.
- Mönnink, H. de (2008). *Verlieskunde, handreiking voor de beroepspraktijk*, Maarssen: Elsevier 2008.
- Nelissen, M. (2008). *De breinmachine. De biologische wortels van emoties en gevoelens: een darwinistische kijk*, Tiel: Lannoo.
- Prein, H. (2013). Conflicten. in: Brenninkmeijer, A., Bonenkamp, D., van Oyen, K., Prein, H., *Handboek Mediation*, Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Stroebe, M. & Schut, H. (2010). The Dual Process Model of Coping with Bereavement: A Decade On, *Omega: Journal of Death and Dying*, nr. 4, pp. 273-289.
- Uitslag, M. & Rodenburg, T. (2013). *Rouwconflict. Regie op het hart*, Utrecht: Stili Novi. Zie www.rouwconflict.nl.