

8201
51 MAG
1999-05-12

CA
2619

Denken en doen

een methode voor behoeftenarticulatie en ontwikkeling

in dialoog

Fanny V. Heymann

Stellingen behorend bij het proefschrift

Denken en doen in dialoog

een methode voor behoeftenarticulatie en ontwikkeling

- 1 Globalisering kan niet verhinderen dat de 'kleine verhalen' de essentie van het leven vormen.
- 2 'Het leven kan alleen terugblikkend begrepen worden, maar het moet voorwaarts geleefd worden', aldus Kierkegaard (*dit proefschrift*).
- 3 Vernieuwing kan het beste starten buiten de regels om: met het resultaat komt de acceptatie (*dit proefschrift*).
- 4 'De grootste vrijheid is luisteren naar de mening van een ander' (Hanan Ashrawi, Kuyperlezing 1996).
- 5 Gemotiveerde mensen worden niet geboren: motivatie ontstaat in het concrete handelen (*dit proefschrift*).
- 6 Het begrip preventieve risico-inschatting in de gezondheidszorg leidt tot een nieuwe vorm van economisering van het sociale leven (*dit proefschrift*).
- 7 Het werven van nieuwe doelgroepen leidt gemakkelijk tot het construeren van problemen (*dit proefschrift*).
- 8 Voorlichten betekent voor iemand uitgaan met licht. Dat lukt het beste door de angst van de voorlichter in het donker te onderkennen (*dit proefschrift*).
- 9 Het aantal wetenschappelijke publicaties houdt geen gelijke tred met de vooruitgang van de wetenschap.
- 10 Solidariteit bestaat nog altijd, maar is moeilijk herkenbaar onder de vlag van het individualisme.
- 11 'Dit jaar zullen non-kleuren de trend zijn'. Trendwatching is een vorm van voorlichting die de werkelijkheid creëert.
- 12 Waarachtige ondersteuning betekent de deconstructie van het begrip 'slachtoffer' (*dit proefschrift*).
- 13 Veel problemen ontstaan door wat logisch lijkt ook als waar op te vatten (*dit proefschrift*).
- 14 De slechtste menselijke eigenschap is onverschilligheid.
- 15 'Laat je bloemetjesjurk 20 jaar in de kast hangen, hij raakt vanzelf weer in de mode' (*Tante Lyda*).

Denken en doen in dialoog

Een methode voor behoeftenarticulatie en ontwikkeling

Fanny V. Heymann

CENTRALE LANDBOUWCATALOGUS



0000 0795 4106

Promotoren

Dr. C.M.J. van Woerkum
Hoogleraar in de Voorlichtingskunde
Leerstoelgroep Communicatie en Innovatie Studies
Landbouwniversiteit Wageningen

Dr. G. van der Laan
Bijzonder Hoogleraar Grondslagen Maatschappelijk Werk
Algemene Sociale Wetenschappen
Universiteit Utrecht

UNO8701, 2619

Denken en doen in dialoog

Een methode voor behoeftenarticulatie en ontwikkeling

Fanny V. Heymann

Proefschrift

ter verkrijging van de graad van doctor
op gezag van de rector magnificus van de
Landbouwuniversiteit Wageningen, dr. C.M. Karssen,
in het openbaar te verdedigen op vrijdag 28 mei 1999
des namiddags te vier uur in de Aula
van de Landbouwuniversiteit Wageningen.

im 963319

CIP-DATA KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Fanny V. Heymann

Denken en doen in dialoog:

Een methode voor behoeftenarticulatie en ontwikkeling

Proefschrift Landbouw Universiteit Wageningen.

Met literatuurlijst en Engelse samenvatting

ISBN 90-5808-057-9

Omslagontwerp en opmaak: Luc Dinnissen (Studio DS, Nijmegen)

Omslag: 'Veranderende vormen', Klaar Wolff, acryl 70 x 100.

BIBLIOTHEEK
LANDBOUWUNIVERSITEIT
WAGENINGEN

Weitergehen aber nie vergessen

Aan Meta en Jozef en mijn andere vaders en moeders

Ithaka

Als je de tocht aanvaardt naar Ithaka,
wens dat de weg dan lang mag zijn,
vol wederwaardigheden, vol belevenissen.
De Kyklopen en de Laistrygonen,
de woedende Poseidon hoef je niet te vrezen,
zulke ontmoetingen zul je nooit hebben op je weg
wanneer je denken verheven blijft, verfijnd
de emotie die je hart en lijf beroert.
De Kyklopen en de Laistrygonen,
de woeste Poseidon zul je niet tegenkomen
wanneer je ze niet in je eigen geest meedraagt,
wanneer je geest hun geen gestalte voor je geeft.

Wens dat de weg dan lang mag zijn.
Dat er veel zomermorgens mogen komen
waarop je heel dankbaar, heel blij
onbekende havens zult binnenvaren;
Dat je mag pleisteren in Fenicische handelssteden
om mooie dingen aan te schaffen
van parelmoer, koraal, barnsteen en ebbenhout,
en opwindende geurstoffen zoveel je krijgen kunt;
dat je talrijke steden in Egypte aan mag doen
om veel, heel veel van de geleerden op te steken.

Blijf wel altijd denken aan Ithaka.
Daar aan te komen is je doel.
Maar overhaast de reis in geen geval.
't Is beter dat die vele jaren duurt en
je pas als oude man bij het eiland afmeert,
rijk door wat je onderweg verwierf,
zonder verwachting dat Ithaka je rijkdom schenken zal.
Ithaka schonk je de mooie reis.
Bestond het niet, dan was je nooit vertrokken.
Maar méér heeft het je niet te bieden.

En vind je het armzalig, Ithaka bedroog je niet.
Zo wijs geworden, met zoveel ervaring
heb je al wel door waar Ithaka's voor staan.

Voorwoord

Enkele jaren geleden zag ik op de televisie een documentaire over wat 'de meest succesvolle joodse krant ter wereld' werd genoemd: The Jewish Daily Forward. De krant werd in New York in 1897 door Abraham Cahan opgericht en diende vooral in de jaren '20 als 'gids en steun' voor de joodse immigranten in de Verenigde Staten. Rond de eeuwwisseling telde de krant zo'n 250.000 abonnees. Wat me vooral fascineerde was hoe de redactie van een krant het voor elkaar kreeg 'gewone', vooral arme mensen, te inspireren. Ik las in diezelfde tijd literatuur over de 'moeilijk bereikbaren', zoals de zogenoemde achterstandsgroepen en begreep dat schriftelijke voorlichting voor deze groepen niet geschikt werd geacht. De documentaire over The Jewish Daily Forward leerde mij anders: je moet schrijven vanuit de leefwereld van mensen, aldus het uitgangspunt van de redactie, én je eigen vanzelfsprekendheden kritisch onderzoeken. Het resultaat van die opstelling was dat de krant de lezers aanspraak, motiveerde en activeerde om in beweging te komen en hun eigen lot in handen te nemen. Participatie avant la lettre! De krant volgde de ervaringen van de joodse arbeiders in de 'lower east side', nam hun verbasterde Jiddish en Engels over, drukte hun brieven af, sprak zich uit over misstanden, voedde op enzovoort.

Dat is het wezen van voorlichting, dacht, ik terwijl ik het onderwerp van mijn proefschrift probeerde af te bakenen: beginnen bij de ander én je eigen aannames ter discussie stellen! Dat is echter makkelijker gezegd dan gedaan, besef ik nu, na ruim 8 jaar zwoegen. Ik kom er rond voor uit: het was een zware klus, en meerdere malen ben ik gestopt, omdat het doel van deze dissertatie me te moeilijk leek: een voorlichtingskundige methode ontwikkelen die recht doet aan de subjectieve beleving van mensen en tegelijkertijd uit kan stijgen boven de weerbarstige wereld van de 'verhalen' teneinde daarin feiten, belevingen en aannames te kunnen ontwarren.

Nu het resultaat voor me ligt, ervaar ik dit jarenlang zwoegen echter ook als een spannende onderneming, waarvan ik de betekenis pas goed begreep toen ik onlangs het prachtige gedicht 'Ithaka' van de Griekse Kafavis las. Dit promotieonderzoek is gelijk een reis naar Ithaka, vol gevaren en avonturen, die je doen vergeten dat je op weg bent naar je geliefde Ithaka dat bovendien, wanneer je er eenmaal aankomt, niet meer is zoals je het je had voorgesteld. Toch was Ithaka het doel én het motief van de reis.

Ook ik had mijn eigen Ithaka nodig om te kunnen spelen met mogelijkheden, om te kunnen fantaseren over een toekomst die verder reikt dan vandaag of morgen. Maar eenmaal op reis gaan de ervaringen en gebeurtenissen hun eigen leven leiden, waardoor het reisdoel verder weg lijkt dan ooit.

Tijdens de reis waren er momenten dat ik vergat wat mijn reisdoel was, of dat

ik overwoog de reis te staken. Maar gelukkig waren er dan anderen, mensen die me steunden, naar me luisterden en geïnteresseerd waren, zodat ik de reis kon hervatten omdat ik ging snappen dat het allemaal de moeite waard is.

Deze dissertatie is een reisverhaal. Dat wil zeggen, van de tocht tot nu toe, want mijn Ithaka is nog niet in zicht. Desondanks kan ik nu genieten van het avontuur. Bij deze tussenstop wil ik van de gelegenheid gebruik maken allen te bedanken die mij op mijn avontuur vergezelden of mij aanmoedigden voort te gaan. Zonder hun werk, ideeën, ervaringen, vragen en kritieken was ik niet gekomen tot waar ik nu ben. Als je zolang onderweg bent geweest ontmoet je vanzelfsprekend vele mensen die op de een of andere manier een rol hebben gespeeld. Het is onmogelijk iedereen te noemen. Een aantal wil ik echter vermelden.

Allereerst noem ik al die mensen die in een van de praktijkonderzoeken hun levensverhalen vertelden. Het zijn deze verhalen, uit het leven van alledag, die mij 'omgekeerd' leerden denken. Ik noem de onderzoekers en professionals die ik geïnterviewd heb, die de voorbereiding op mijn reis mogelijk maakten en mede de richting hebben bepaald. Met name denk ik aan Henriëtte Visser die mij de weg naar Vygotski wees.

Marion Bol wil ik bedanken voor haar betrokkenheid, de intensieve samenwerking en discussies waarin ik veel geleerd heb. Annemarie Wagemakers en de studentonderzoekers, die in het Veenendaalse onderzoek betrokken waren, wil ik bedanken voor hun grote inzet. Liesbeth Klaver dank ik voor het vele werk dat zij in diverse praktijkstudies heeft verzet en vooral voor haar interesse om zich te verdiepen in mijn onvolledige ideeën. De vrouwen uit de Wetenschapswinkel Wageningen zijn mij in de loop der jaren vertrouwd geworden. Allereerst Ans Hobbelenk, die jarenlang onderzoek aan mij toevertrouwde. Maria Litjens, de kritische en geëngageerde onderzoekster die 'hoe kan het ook anders?' onder haar hoede had. En Thea Hilhorst, die op heel eigen, originele wijze het onderzoek naar de belangen van agrarische vrouwen vorm gaf.

Marian Bos-Boers zorgde voor de plezierige mogelijkheid om onderzoek te doen bij het Loopbaan Centrum Wageningen. Astrid Hendriksen wil ik memoreren in verband met haar eindeloze vertrouwen in mijn onderneming en haar onderzoeksbijdrage hieraan. De Stichting Averroës, in de persoon van Ria Zijlstra, bood mij de gelegenheid te experimenteren en bracht mij in contact met Woutje Westbrink, die al laat zien wat in de praktijk mogelijk is met de ideeën uit dit proefschrift. Elly Van Beek wil ik bedanken voor haar vermogen om in een veel eerder stadium mijn onvolledige ideeën in de praktijk te durven toetsen. Thomas Mertens dank ik voor zijn niet aflatende vermogen te experimenteren en, niet te vergeten, zijn humor in de samenwerking. Ik leerde veel van hem over creatieve processen in de praktijk. Ik dank Eva Hilderink voor het gebruik van haar materiaal en haar leergierigheid en doorzettingsvermogen bij het verzamelen ervan. Tannie Kosten, een menselijker

aidsvoorlichtster is niet voor te stellen, dank ik voor haar materiaal en de waardevolle gesprekken. Anne-Ruth Wertheim en Marian Margadant-Van Arcken voelde ik als steun in hun inspirerende colleges en gesprekken.

Cees van Woerkum wil ik bedanken voor zijn nauwgezette begeleiding en vooral voor zijn vertrouwen in het slagen van mijn reis. Geert Van der Laan gaf mij de stevige inhoudelijke basis van waaruit ik durfde vertrekken.

Alle collega's bij de leerstoelgroep ondersteunden mij op mijn tocht. Meer in het bijzonder noem ik het 'leesgroepje': Noelle, Elroy, Marleen, Annemarie G. en Annemarie W. Zij gaven kritisch commentaar op hoofdstukken en, hoe fantastisch: zij begonnen me te begrijpen. Joke zorgde voor de materiële voorwaarden en verleende, daar waar nodig, de immateriële steun. Sjoukje bleef geduldig en steunend, zelfs in mijn chaotische momenten.

Marlies van der Linden en Mieke IJzendoorn waren er voor mij toen ik het zo nodig had. En het onvolprezen 'zat ik maar op Zanzibar, een eiland in de zon', gezongen door Harrie Staatsen, gaf mij troost op de minder hoopvolle momenten.

Voor Lars, Jonathan, Manuela en Dimitri was ik misschien wat al te lang op reis: lieverds bedankt voor jullie uithoudingsvermogen.

De prachtige schilderijen van Klaar Wolff lieten mij de veelvormigheid van het bestaan zien en hielpen daardoor vol te houden.

En, mocht er toevallig toch een hemel bestaan, dan reserveer ik bij deze een plaats voor Martin.

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 9 |
| Inleiding | 19 |
| 1 Achtergronden | 19 |
| 2 Praktijkonderzoeken in deze studie | 22 |
| 3 Leeswijzer | 24 |
| | |
| 1 Een praktische en theoretische verkenning van behoeftearticulatie: probleem-en doelstelling | 27 |
| 1.1 Inleiding | 27 |
| 1.2 Praktijkwerkers aan het woord | 27 |
| 1.2.1 'Moeilijk bereikbare doelgroepen' | 28 |
| 1.2.2 Aanbevelingen vanuit de praktijk | 30 |
| 1.2.3 Aanknopingspunten voor de probleemstelling | 33 |
| 1.3 Een eerste theoretische verkenning | 35 |
| 1.3.1 De humanistische psychologie: universele behoeften? | 36 |
| 1.3.2 De dieptepsychologie: oppervlakte- en dieptestructuur | 38 |
| 1.3.3 De cultuur-historische psychologie: de invloed van maatschappij en cultuur | 39 |
| 1.3.4 Kritische pedagogiek: ervaringen zijn machtsgeladen | 41 |
| 1.3.5 De fenomenologie: verschillende perspectieven | 42 |
| 1.3.6 De creatieprocesstheorie | 42 |
| 1.4 Het begrip behoeftearticulatie: een afbakening | 44 |
| 1.5 De probleem- en doelstelling | 45 |
| 1.5.1 De opzet van het onderzoek | 46 |
| | |
| 2 Onderzoek naar behoeftearticulatie: uitgangspunten en methoden | 47 |
| 2.1 Inleiding | 47 |
| 2.2 Explorerend, ontwerpend en kwalitatief onderzoek | 48 |
| 2.2.1 Explorerend onderzoek | 48 |
| 2.2.1.1 Een iteratief onderzoeksproces: probleem en oplossing gaan hand in hand | 48 |
| 2.2.2 Ontwerpend onderzoek op basis van doorlopende cycli | 49 |

| | | |
|---------------------------------|--|----|
| 2.2.3 | <i>Kwalitatief onderzoek</i> | 51 |
| 2.3 | De verhouding theorie en praktijk: kwaliteitseisen | 53 |
| 2.3.1 | <i>Ontwikkelend onderzoek</i> | 53 |
| 2.3.2 | <i>Kwaliteitseisen voor ontwikkelend onderzoek</i> | 54 |
| 2.3.3 | <i>De betekenis van praktijkonderzoek in deze studie</i> | 56 |
| 2.3.3.1 | <i>Ontwikkeling, resultaat en beoordeling</i> | 56 |
| 2.4 | De rol van de onderzoeker | 58 |
| 2.4.1 | <i>De onderzoeker in explorerend onderzoek</i> | 58 |
| 2.4.2 | <i>De onderzoeker en zijn belangen: de verhouding tussen theorie en praktijk</i> | 59 |
| 2.4.3 | <i>De rol van de onderzoeker: wisselende perspectieven</i> | 60 |
| 2.5 | Behoeftenarticulatie als participatieve methode | 62 |
| 3 | Voorlichting en de noodzaak van deconstructie | 65 |
| 3.1 | Inleiding | 65 |
| Deel 1 Een Analyse kader | | |
| 3.2 | Behoeftenarticulatie als dialoog | 66 |
| 3.2.1 | <i>Verschillen in waardenoriëntaties als probleem</i> | 67 |
| 3.2.2 | <i>Deelnemersperspectief en waarnemersperspectief: leefwereld en systeemwereld</i> | 67 |
| 3.2.3 | <i>Strategisch handelen en communicatief handelen</i> | 70 |
| 3.3 | Behoeftenarticulatie en samenleving | 71 |
| 3.3.1 | <i>Het moderne mens-en wereldbeeld</i> | 72 |
| 3.3.2 | <i>De verwetenschappelijking van het denken</i> | 73 |
| 3.3.3 | <i>De economisering van de samenleving</i> | 76 |
| 3.3.4 | <i>Het ontstaan van het autonome subject</i> | 77 |
| Deel 2 Toepassing | | |
| 3.4 | Voorlichting en voorlichtingskunde en de werking van het moderne mens- en wereldbeeld | 80 |
| 3.5 | Voorlichtingskunde: een positivistische basis | 83 |
| 3.5.1 | <i>De andragologische wortels van voorlichtingskunde</i> | 83 |
| 3.5.2 | <i>Een interventiewetenschap</i> | 84 |
| 3.5.3 | <i>Het begrip voorlichting</i> | 85 |
| 3.6 | Bereiken van doelgroep als probleem | 86 |
| 3.6.1 | <i>Het ontstaan van zorg, opvoeding en disciplineren</i> | 86 |

| | | |
|--|---|-----|
| 3.6.2 | Het ontstaan van het begrip <i>probleemgroep</i> | 87 |
| 3.6.3 | <i>Probleemgroep als sociale constructie</i> | 89 |
| 3.6.4 | <i>Bereiken van doelgroepen: binnen- én buitenperspectieven</i> | 90 |
| 3.7 | Voorlichting als strategisch handelen | 91 |
| 3.7.1 | <i>Professional en cliënt: tussen empathie en sturing</i> | 91 |
| 3.7.2 | <i>De toepassing van gespreksmodellen</i> | 92 |
| 3.7.3 | <i>Het autonome subject</i> | 93 |
| 3.7.4 | <i>Emoties</i> | 95 |
| 3.7.5 | <i>Protoprofessionalisering</i> | 96 |
| 3.8 | Kwaliteit als norm | 97 |
| 3.8.1 | <i>Cliëntenparticipatie: mogelijkheid en moeilijkheid</i> | 98 |
| 3.9 | Voorlichting op maat: de dialogische deconstructie | 101 |
| 3.9.1 | <i>Contouren van een andere benadering</i> | 102 |
| 4 | Een theoretisch kader voor behoeftenarticulatie | 105 |
| 4.1 | Inleiding | 105 |
| Deel 1 De totstandkoming van behoeftenarticulatie | | |
| 4.2 | Behoeften en menselijke ontwikkeling | 106 |
| 4.2.1 | <i>Behoeften</i> | 106 |
| 4.2.2 | <i>Behoeftenarticulatie en vormgeving</i> | 108 |
| 4.3 | Behoeftenarticulatie en persoonlijkheid | 110 |
| 4.3.1 | <i>Ervaringen en taal</i> | 112 |
| 4.3.2 | <i>Taal en betekenisgeving</i> | 115 |
| 4.4 | 'Personhood' en 'selfhood' | 116 |
| 4.5 | Bronnen voor 'personhood' en 'selfhood': een pluralistisch mensbeeld | 118 |
| 4.5.1 | <i>'Personhood' en 'selfhood' putten uit verschillende bronnen</i> | 120 |
| 4.5.2 | <i>De individualistische persoonlijkheid: veranderende identiteit in een veranderende context</i> | 121 |
| 4.5.3 | <i>De collectivistische persoonlijkheid: de groep vormt de basis voor de identiteit</i> | 122 |
| Deel 2 Voorwaarden voor menselijke verandering | | |
| 4.6 | Leefwereld en belevingswereld | 125 |
| 4.6.1 | <i>Leefwereld als normatieve structuur</i> | 126 |
| 4.7 | Verandering, ontwikkeling en behoeftenarticulatie | 127 |

| | | |
|--|--|-----|
| 4.7.1 | <i>Ontwikkeling als actief leerproces: van dialoog naar monoloog</i> | 127 |
| 4.7.2 | <i>De zone van naaste ontwikkeling</i> | 130 |
| 4.8 | Behoeftenarticulatie als een creatief proces | 132 |
| 4.8.1 | <i>Probleemoplossen en creativiteit</i> | 133 |
| 4.8.2 | <i>Een dynamische opvatting van creativiteit</i> | 134 |
| 4.9 | De dynamiek tussen appèl en structuur | 136 |
| 4.10 | De structuur van het creatief proces | 137 |
| 4.10.1 | <i>Fasen in het creatief proces</i> | 138 |
| 4.11 | De 'alsof'- situatie | 140 |
| 4.11.1 | <i>De esthetische illusie</i> | 142 |
| 5 | De dialogische deconstructie: een methode voor behoeftenarticulatie | 145 |
| 5.1 | Inleiding | 145 |
| Deel 1. Algemeen overzicht | | |
| 5.2 | Over de toepassing | 148 |
| 5.2.1 | <i>Een praktijkvoorbeeld: 'de vraaggerichte methode'</i> | 150 |
| 5.3 | De twee principes van de dialogische deconstructie | 152 |
| 5.3.1 | <i>De noodzaak van deconstructie</i> | 153 |
| 5.4 | Een overzicht van de methode | 154 |
| 5.4.1 | <i>De doelgroep: behoeften</i> | 154 |
| 5.4.2 | <i>De doelen: het proces</i> | 156 |
| 5.4.3 | <i>De interventies</i> | 157 |
| 5.4.4 | <i>Een creatief proces of een storingsproces?</i> | 158 |
| 5.5 | De toepassing | 160 |
| Deel 2. Uitwerking programma-aanbod | | |
| 5.6 | Ontwerp en uitvoering van een programma-aanbod | 162 |
| 5.6.1 | <i>Activiteiten: inhoud en vorm</i> | 162 |
| 5.6.2 | <i>De inhoud: een themalijs</i> | 163 |
| 5.6.3 | <i>Vormen van activiteiten: een lijst met voorbeelden</i> | 165 |
| 5.6.4 | <i>Beoordeling van activiteiten in relatie tot een creatief proces</i> | 169 |
| 5.6.5 | <i>Een voorbeeld: talige of niet-talige activiteiten?</i> | 171 |
| 5.6.6 | <i>Een voorbeeld: 'Agrarische vrouwen benoemen hun belangen'</i> | 174 |
| 5.6.7 | <i>Een voorbeeld: 'Spelen in Klein-Istanbul'</i> | 176 |

Deel 3 Uitwerking doelgroepanalyse

| | | |
|----------|---|------------|
| 5.7 | Doelgroepanalyse: behoeftenanalyse én situatieanalyse | 178 |
| 5.8 | Behoeftenanalyse: ervaringsverhalen als kennis over leefwerelden | 179 |
| 5.8.1 | <i>Aandachtspunten bij de narratievenbenadering</i> | 181 |
| 5.8.2 | <i>De analyse van narratieven</i> | 184 |
| 5.9 | Situatieanalyse | 186 |
| 5.9.1 | <i>Het formele netwerk van significante anderen</i> | 186 |
| 5.9.2 | <i>De deconstructie van perspectieven en aannames</i> | 187 |
| 5.10 | De rol van intermediairen | 189 |
| 6 | Arbeidsoriëntatie: Een analyse van twee praktijkonderzoeken | 193 |
| 6.1 | Inleiding | 193 |
| 6.2 | Beschrijving van de twee onderzoeken | 194 |
| 6.2.1 | <i>Onderzoek 1: het Regionaal Werkgelegenheidsproject</i> | 196 |
| 6.2.2 | <i>Onderzoek 2: Stichting Loopbaancentrum Wageningen</i> | 197 |
| 6.3 | De werkwijze en opzet van beide onderzoeken | 199 |
| 6.3.1 | <i>Theoretische begrippen en de toepassing ervan</i> | 199 |
| 6.4 | De start van het onderzoek | 201 |
| 6.5 | Behoeftenanalyse | 202 |
| 6.5.1 | <i>Behoeftenanalyse en het half-gearticuleerde</i> | 203 |
| 6.5.2 | <i>Ervaringsdeskundigen en hun levensloop</i> | 204 |
| 6.6 | Situatieanalyse: significante actoren in beeld | 206 |
| 6.7 | De deconstructie | 207 |
| 6.7.1 | <i>De waardering van arbeid: het negatieve zelfbeeld</i> | 208 |
| 6.7.2 | <i>Negatief zelfbeeld doorbreken: positieve aanspreking en 'zachte dwang'</i> | 210 |
| 6.7.3 | <i>Scholing en werkervaring als toegang tot de arbeidsmarkt</i> | 212 |
| 6.7.4 | <i>Solliciteren als probleem</i> | 214 |
| 6.7.5 | <i>Solliciteren: leren netwerken</i> | 216 |
| 6.7.6 | <i>Samenwerking of concurrentie?</i> | 217 |
| 6.7.7 | <i>Eigen interpretatie van regels</i> | 218 |
| 6.8 | De uitvoering: uitgangspunten, resultaat en evaluatie | 218 |
| 6.8.1 | <i>Inleiding</i> | 218 |
| 6.8.2 | <i>Uitgangspunten en principes voor het ontwerp</i> | 219 |
| 6.8.3 | <i>Praktijkonderzoek 1: een Open Dag op een andere manier</i> | 221 |
| 6.8.4 | <i>Praktijkonderzoek 2: meer resultaat met kleine, gerichte initiatieven</i> | 225 |

| | | |
|-----|--|-----|
| 6.9 | Terugblik en conclusies in het licht van deze studie | 228 |
| 7 | Conclusies en aanbevelingen | 233 |
| | Literatuur | 236 |
| | Samenvatting | 246 |
| | Summary | 251 |
| | Bijlage | 254 |
| | Curriculum Vitae | 256 |

Inleiding

1 Achtergronden

Voorlichters, maar ook andere agogische professionals, houden in hun beroepspraktijk vanzelfsprekend rekening met de specifieke behoeften, wensen, vragen én mogelijkheden van hun cliënten of doelgroepen. Dezelfde beroepspraktijk geeft echter aanwijzingen dat cliënten zelf zich vaak niet bewust zijn van hun behoeften, wensen, vragen en mogelijkheden, of niet in staat zijn deze helder en eenduidig te verwoorden. Wanneer dit het geval is, lopen voorlichters (of andere professionals) het gevaar oplossingen aan te dragen die niet, of slechts in beperkte mate, aansluiten bij cliënt of doelgroep. Op grond hiervan ontstonden bij mij twijfels ten aanzien van de gebruikte voorlichtingsmethoden.

Symptomatisch voor de geschetste situatie is de ervaring in een onderzoeksproject dat tot doel had een voorlichtingsmethode te ontwikkelen voor studie- en beroepskeuze bestemd voor migrantenvrouwen.¹

Dit onderzoek werd opgezet volgens de theoretische en methodische opvattingen zoals die in de voorlichtingskunde gangbaar zijn. Gaandeweg, maar vooral tijdens de evaluatie van het onderzoek, bleken theorie en methode echter niet te voldoen aan de eisen die het onderzoek stelde.²

Samengevat kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

- De doelgroepanalyse, uitgevoerd op basis van de traditionele methode, als onderzoeksinstrument om wensen en mogelijkheden van de doelgroep te onderzoeken, bleek niet te voldoen. Het resultaat was een algemene handleiding geardeerd met culturele 'weetjes'. De handleiding sloot met andere woorden niet aan bij de specifieke situatie van deze groep migrantenvrouwen.
- De groep vrouwen, voor wie de voorlichting bestemd was, werd als 'moeilijk bereikbaar' beschouwd. Achteraf, na het onderzoek, werd geconcludeerd dat de doelgroepanalyse al op voorhand gedoemd was te mislukken. Er was namelijk geen rekening gehouden met het feit dat de doelgroep zeer divers was en verschillende culturen vertegenwoordigde. De gedachte drong zich op dat de term 'moeilijk bereikbaar' niets zei over de doelgroep, maar eerder over de gebruikte methode. De doelgroepanalyse was te algemeen en te grof om daadwerkelijk aan te kunnen sluiten bij de achtergronden van de vrouwen, en hield te weinig rekening met de verschillen in culturen.

1 Dit project resulteerde in een handleiding met de titel *Welke keuze past bij jou?*, J. Budde, F.V. Heymann en I. Pardoën, 1991. Het onderzoek liep van 1988 tot 1990.

2 Zie hiervoor: C. van Woerkum (1984), *Massamediale Voorlichting*, Meppel: Boom, en F.V. Heymann (1988), *Voorlichting aan individu en groep; Een handleiding voor gespreksvoering*, Muiderberg: Coutinho. In de loop van deze dissertatie zal deze problematiek uitgebreider aan de orde komen.

Het werd duidelijk dat een geheel andere aanpak of methode ontwikkeld moest worden, zodat de voorlichting tot betere resultaten zou kunnen leiden. Deze aanpak zou meer recht moeten kunnen doen aan de specifieke omstandigheden en leefwerelden van doelgroepen en cliënten. Aanvankelijk bleef deze opvatting beperkt tot doelgroepen waarvan de leden tot een andere dan de Nederlandse cultuur behoren. In een later stadium verbreedde ik deze opvatting tot doelgroepen in het algemeen.

Het ontwikkelen van een andere methode was echter niet voldoende. Het was tevens noodzakelijk inzicht te krijgen in de verwachtingen, behoeften, vragen of wensen die doelgroepen of cliënten hebben ten aanzien van de voorlichtingspraktijk. De resultaten van voorlichting zijn immers mede hiervan afhankelijk.

Het onderwerp van deze dissertatie betreft een onderzoek naar de wijze(n) waarop individuen hun behoeften, wensen en vragen ontwikkelen en tot uitdrukking brengen. Hiervoor gebruik ik het algemene begrip behoeftenarticulatie. Het begrip behoeftenarticulatie (en dat geldt ook voor het begrip behoefte) is, zoals uit de literatuur blijkt, problematisch. Behoeftenarticulatie is een complex (ontwikkelings-)psychologisch verschijnsel, dat zich bovendien steeds binnen een sociale en culturele context manifesteert. Desondanks acht ik het een bruikbaar begrip om de dynamische verhouding van het individu tot zijn omgeving te begrijpen en te analyseren. In hoofdstuk 1 zal ik de begrippen behoefte en behoeftenarticulatie nader omschrijven. De lezer zal zich echter tevreden moeten stellen met het feit dat een meer volledige betekenis van de begrippen in de loop van de argumentatie helder wordt.

In het verlengde van genoemd onderzoek naar behoeftenarticulatie gaat het om de vraag hoe het begrijpen van deze problematiek bij kan dragen tot meer inzicht in de mogelijkheden van cliënten en doelgroepen. Betreffend onderzoek wil aldus ook een bijdrage leveren aan de praktijk van de voorlichting. Hieraan ligt de stelling ten grondslag dat de problematiek van behoeftenarticulatie met name een rol speelt bij menselijke veranderingsprocessen, in het bijzonder de aanvangsfase hiervan, waarin bestaande behoeftenpatronen anders gerangschikt gaan worden. Deze aanvangsfase wordt in de voorlichtingskunde wel eens aangeduid met de term bewustwordingsfase. Het is de fase waarin doelgroepleden zicht gaan krijgen op nieuwe mogelijkheden, op vragen die ze hebben, op behoeften die nog niet eerder tot uitdrukking kwamen enzovoort. Uit de praktijk van de voorlichting is tevens gebleken dat bewustwording een factor is die motivatie mogelijk maakt en versterkt. Behoeftenarticulatie hangt dan ook nauw samen met het motiveren van mensen. Op de samenhang van behoeftenarticulatie, bewustwording en motivatie kom ik in het vervolg uitgebreider terug.

De doelen van dit promotieonderzoek zijn, zoals bovenstaand opgemerkt, zowel theoretisch als praktisch van aard. Enerzijds is het doel een beter theo-

retisch inzicht te verwerven in de problematiek van behoeftenarticulatie. Anderzijds wil deze dissertatie een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van methodische principes waarmee professionals in de praktijk de behoeftenarticulatie van cliënten beter kunnen ondersteunen.

De praktijk van de voorlichting heeft belangrijk bijgedragen tot de keuze van het onderwerp van dit proefschrift. Ik doel op de specifieke problemen die professionals ervaren in hun dienstverlening aan cliënten en doelgroepen bij het articuleren van behoeften, wensen of vragen. Deze problemen spelen met name een rol in de aannames die vaak aan het professioneel handelen van voorlichters ten grondslag liggen. Enerzijds de aanname dat cliënten een helder en eenduidig beeld hebben, of horen te hebben, van hun behoeften, wensen en vragen. Anderzijds de aanname dat een cliënt, die niet in staat is zijn behoeften, wensen of vragen tot uitdrukking te brengen, 'niet weet wat hij wil'.³

In theoretisch opzicht ging een belangrijke stimulans voor dit onderzoek uit van de zogeheten kritische voorlichtingskunde. Het werk van de wetenschapsfilosoof Koningsveld (1980) en de voorlichtingskundige Volker (1983), beiden werkzaam aan de Landbouw Universiteit van Wageningen, was hierbij richtinggevend. Zij waren het die nadrukkelijk waarschuwden voor de gevaren van een ongeproblematiseerde voorlichting, in het bijzonder van het neutraliteitsbeginsel. Zij vormden de voorlopers van een kritisch debat dat zou leiden tot een vernieuwd Wagenings gedachtengoed.⁴ Dit onderzoek wil op deze weg voortgaan.

De gelegenheid om daadwerkelijk hiermee aan de slag te gaan binnen de voorlichtingskunde deed zich met name voor toen de vraag naar nieuw onderwijs ontstond. Uitgangspunt daarbij was het zoeken naar een werkwijze of methodiek, die het mogelijk zou maken dat cliënten meer controle over hun eigen situatie zouden krijgen, onder andere door middel van een betere afstemming op de culturele verscheidenheid en de daarmee samenhangende behoeften.

Dit onderzoek vindt zijn oorsprong in de voorlichtingskunde zoals die aan de Landbouw Universtiteit van Wageningen tot ontwikkeling is gebracht. De bevindingen van het onderzoek betreffen dan ook op de eerste plaats de voorlichtingskunde en praktijk van de voorlichting. Tegelijkertijd hoopt deze dissertatie de grenzen van de voorlichtingskunde in engere zin te overstijgen en een bijdrage te leveren aan agogische praktijken in het algemeen, dat wil zeg-

3 . Uit stijloverwegingen heb ik ervoor gekozen om alleen de mannelijke vorm te gebruiken, ook daar waar personen van het vrouwelijk geslacht in het geding zijn.

In dit verband wordt de aanduiding 'moeilijk bereikbare doelgroepen' veelvuldig gebruikt. Dit begrip, dat zoals zal blijken een zekere suggestieve lading heeft, komt verder in dit onderzoek nog uitgebreid aan de orde.

4 Zie het artikel van F.V. Heymann (1996), Van Voorlichtingskunde naar Communication and Innovation Studies, voor een uitgebreider inzicht in deze ontwikkeling.

gen aan al die praktijken waarin professionals communicatieve programma's ontwikkelen met als doel cliënten, of groepen cliënten, te adviseren, te informeren of te begeleiden.

Terzijde merk ik op dat de begrippen voorlichter en voorlichting gedateerd zijn. De begrippen zijn suggestief en geven een te beperkt beeld van de huidige voorlichtingskunde en voorlichtingspraktijk. Beide zijn thans de weerslag van een breed wetenschappelijk terrein. Het is daarom met een zekere tegenzin dat ik de begrippen voorlichting en voorlichter gebruik. Teneinde deze brede context tot uitdrukking te brengen, spreek ik dan ook regelmatig over agogische praktijk en professional.⁵

2 Praktijkonderzoeken in deze studie

Deze studie steunt op elf praktijkonderzoeken. Alle onderzoeken hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van theorie en methode. Twee ervan worden expliciet besproken in hoofdstuk 6. Zij nemen in de ontwikkeling van mijn theoretische en methodische opvattingen een vooraanstaande plaats in omdat ze inzicht geven in de hele methodische cyclus en de daarin ontwikkelde begrippen. Onderstaand worden de onderzoeken in chronologische volgorde genoemd. Tevens hebben twee leeronderzoeken van studenten bijgedragen aan deze studie. Deze worden in onderstaande lijst apart vermeld.

1988-1991 *Welke keuze past bij jou?*

doelstelling Methodische handleiding voor studie- en beroepskeuzevoorlichting aan migrantenvrouwen

eigen rol Begeleider

rapportage Externe publikatie

1990 *Praktijkwerkers aan het woord*

doelstelling Problemen van uitvoerende professionals begrijpen als start van dit proefschrift

eigen rol Uitvoerend onderzoeker

rapportage Interne rapportage

1991 *Hoe kan het ook anders*

doelstelling Het verbeteren van de belangenbenoeming van agrarische vrouwen in de Nederlandse Bond van Plattelandsvrouwen (NBvP)

eigen rol Begeleider

rapportage Externe publikatie

⁵ Interessant in dit verband is dat sinds het voorjaar 1998 de vakgroep Voorlichtingskunde een nieuwe naam heeft: Leerstoelgroep Communicatie en Innovatie Studies.

- 1991-1993 *Vrouwen op weg naar werk*
doelstelling Beter bereiken van de doelgroepen
eigen rol Begeleider en uitvoerend onderzoeker
rapportage Externe publikaties
- 1991-1992 *Meer resultaat met kleine initiatieven*
doelstelling De dienstverlening van het Loopbaancentrum Wageningen beter afstemmen op de doelgroep langdurig werkzoekende
eigen rol Begeleider en uitvoerend onderzoeker
rapportage Externe publikatie
- 1992 *Agrarische vrouwen benoemen hun belangen*
doelstelling Methoden ontwikkelen voor belangenbenoeming van agrarische vrouwen binnen en buiten de NBvP
eigen rol Begeleider
rapportage Externe publikaties
- 1992 *Motiveren van kerkelijke vrijwilligers: een experiment*
doelstelling Experimenteren met de creatiefprocesbenadering
eigen rol Begeleider en uitvoerend onderzoeker
rapportage Interne rapportage
- 1995-1996 *Agrarische vrouwen vernieuwen het platteland 'Kaas in de badkuip'*
doelstelling Inzicht krijgen in hoe agrarische vrouwen experimenteren met het ondernemerschap op het platteland
eigen rol Begeleider
rapportage Externe publikaties
- 1995-1996 *Anders communiceren over landbouw en milieu*
doelstelling Nieuwe aanknopingspunten vinden voor de voorlichting betreffende het emissieprobleem in de landbouw.
eigen rol Begeleider
rapportage Externe publikatie
- 1997-1998 *Vraaggericht werken: een methode voor het 'Stap-In' programma*
doelstelling Een theoretisch en methodisch kader voor vraaggericht werken ontwikkelen
eigen rol Uitvoerend onderzoeker
rapportage Externe publikatie
- 1997-1999 *Landbouw en Zorg: een gezondmakende samenwerking*
doelstelling Aanknopingspunten vinden voor beleidsondersteuning voor de ontwikkeling van Landbouw en Zorg
eigen rol Uitvoerend onderzoeker
rapportage Externe publikatie

Leeronderzoeken

1995-1997 *Spelen in Klein-Istanbul*

doelstelling Het bereiken van Turkse gezinnen met spelvoorlichting

eigen rol Begeleider

rapportage Scriptie

1992-1994 *Met een hand kun je niet klappen*

doelstelling Het bereiken van Hindoestaanse vrouwen met gezondheidsvoorlichting

eigen rol Begeleider

rapportage Scriptie

3 Leeswijzer

Deze studie beoogt een theoretisch kader te bieden voor het menselijk veranderings- en ontwikkelingsproces, zoals zich dat in voorlichtingspraktijken voordoet. Kernbegrip is **behoeftearticulatie**. In samenhang met genoemd theoretisch kader is een werkwijze ontwikkeld: deze noem ik **dialogische deconstructie**.

In hoofdstuk 1 worden de probleemstelling en de doelstelling van het onderzoek beschreven. Zij zijn het resultaat van een beknopte analyse van de praktijk van de voorlichting, op basis van gesprekken met uitvoerende professionals, én van een eerste verkenning van theorieën die mogelijk-erwijs aanknopingspunten bevatten voor de problematiek van behoeftearticulatie. Het hoofdstuk geeft tevens een beschrijving van het behoeftebegrip.

Hoofdstuk 2 biedt de verantwoording van de onderzoeksmethoden die toegepast zijn. Met name wordt ingegaan op de vraag welke onderzoeksmethoden geschikt zijn voor het onderwerp van deze studie: een theoretisch en methodisch kader voor verandering en ontwikkeling.

Hoofdstuk 3 geeft een antwoord op de vraag op welke wijze de maatschappelijke en culturele context de behoeftearticulatie van mensen beïnvloedt. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar de invloed van het dominante mens- en wereldbeeld, in het bijzonder de waardenoriëntaties die daarin opgesloten liggen. Daarnaast wordt onderzocht hoe de voorlichtingskunde en de voorlichtingspraktijk zich ontwikkeld hebben, mede onder invloed van het genoemde moderne mens- en wereldbeeld. Op basis van deze analyse wordt duidelijk op welke punten een theoretische en methodische aanvulling noodzakelijk is.

In hoofdstuk 4 wordt vervolgens het aanvullend theoretisch kader ten behoeve van behoeftearticulatie gepresenteerd. In dat hoofdstuk wordt beschreven hoe verandering of ontwikkeling plaatsvindt en welke voorwaarden daartoe noodzakelijk zijn.

Hoofdstuk 5 beschrijft de methode voor behoeftenarticulatie, aangeduid met dialogische deconstructie, zoals die in de praktijk toegepast kan worden. De methode is de weerslag van de analyse uit hoofdstuk 3 én het theoretisch kader uit hoofdstuk 4.

Twee praktijkonderzoeken, met name die naar arbeidsoriëntatie, worden uitvoerig beschreven in hoofdstuk 6. Deze beschrijving is enerzijds een schets van de wijze waarop de praktijkonderzoeken daadwerkelijk uitgevoerd zijn, anderzijds een reconstructie ervan onder gebruikmaking van de inzichten uit de hoofdstukken 4 en 5.

In hoofdstuk 7 worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

De lezer moet zich steeds realiseren dat de logica van de presentatie geheel anders is dan het feitelijk verloop van het onderzoek, waarbij praktijkonderzoek en theoretische verdieping steeds afgewisseld werden, zonder dat daarbij een strak schema aanwezig was.

Hoofdstuk 1

Een praktische en theoretische verkenning van behoeftenarticulatie

probleem- en doelstelling

1.1 Inleiding

In de inleiding is naar voren gebracht dat de problematiek van behoeftenarticulatie met name in de eerste fase van een veranderingsproces, ook wel de bewustwordingsfase genoemd, een cruciale rol speelt. In deze eerste fase gaat het er immers om dat cliënt en professional inzicht krijgen in de wijze(n) waarop behoeften, wensen en vragen worden gearticuleerd.

Het doel van dit hoofdstuk is de problematiek van behoeftenarticulatie verder te analyseren. Op basis hiervan worden de probleemstelling en de doelstelling van het onderzoek geformuleerd.

Gestart wordt met een beschrijving van de beroepspraktijk. Uitgangspunt was de vraag welke problemen uitvoerende professionals ervaren in hun werk met cliënten. Hiertoe zijn gesprekken gevoerd met ervaren professionals. In de volgende paragraaf worden de resultaten van deze gesprekken gepresenteerd. Daarna volgt in paragraaf 3 een verkenning van theorieën die een verdiept inzicht in de problematiek van behoeftenarticulatie kunnen bieden. Zoals bekend zijn de begrippen behoefte en behoeftenarticulatie in de voorlichtingskundige theorie weinig gangbaar. Het was daarom nodig andere theoretische bronnen aan te spreken. Hiertoe wordt een beknopt overzicht van mogelijk bruikbare theorieën gegeven. In de hoofdstukken 3 en 4 wordt de problematiek op een theoretisch niveau verder uitgewerkt. In paragraaf 4 worden, op grond van genoemde praktijkervaringen van professionals en de theoretische verkenning, de probleemstelling en de doelstelling geformuleerd.

1.2 Praktijkwerkers aan het woord¹

Zowel in de praktijk van de voorlichting, als in de voorlichtingskundige theorie, heeft het begrip 'moeilijk bereikbare doelgroep', zijn intrede gedaan. Bij aanvang van mijn onderzoek stelde ik mij de vraag in hoeverre een doelgroep 'moeilijk bereikbaar' genoemd mag worden. Het ligt voor de hand te veronderstellen, of op zijn minst rekening te houden met de mogelijkheid, dat het

¹ Het materiaal voor deze paragraaf is afkomstig uit een vooronderzoek ten behoeve van deze dissertatie. De uitkomsten staan beschreven in een interne rapportage (Heymann, 1990).

niet zozeer de doelgroep is die moeilijk bereikbaar is, maar eerder dat de gebruikte werkwijze of methodiek aan herziening toe is. In het verlengde van deze kwestie ontstond ook twijfel ten aanzien van de vaak geuite verzuchting dat 'cliënten niet weten wat ze willen'. Is de conclusie dat 'cliënten niet weten wat ze willen' wel gerechtvaardigd? Zou het niet kunnen dat de werkwijze tekortschiet bij het ondersteunen van cliënten in de articulatie van bepaalde behoeften, wensen of vragen?

Om meer zicht op deze vragen te krijgen was het nodig de praktijk van de voorlichting nader te verkennen. Daartoe is een zestal professionals geïnterviewd. Het begrip behoeftenarticulatie is overigens niet gebruikt in deze gesprekken, omdat dit begrip een theoretische constructie is die niet aansluit bij de wijze waarop professionals zelf over hun werk spreken.

Vanzelfsprekend zijn genoemde gesprekken geenszins bedoeld als een representatieve steekproef, maar slechts als een fenomenologische verkenning van het probleemgebied. Bij de selectie van de professionals zijn twee criteria gehanteerd. Het eerste criterium was ruime werkervaring, het tweede criterium betrof diversiteit in de ervaring.²

1.2.1 'Moeilijk bereikbare doelgroepen'

In de interviews werd de professionals gevraagd of men zich iets voor kon stellen bij uitdrukkingen als 'moeilijk bereikbare doelgroepen' en 'cliënten die niet weten wat zij willen'. Deze vraag riep verschillende reacties en analyses op. Aan de ene kant bestond bij de professionals een zekere neiging om het probleem bij de cliënt zelf te leggen.

'Je hebt nu eenmaal mensen die niet op een voorlichtingsaanbod reageren. Het spreekt ze eenvoudig niet aan', zo luidde het commentaar.

Daar werd aan toegevoegd dat 'mensen die niet weten wat ze willen, sowieso ook niet weten dat voorlichting voor hen iets zou kunnen betekenen.'

Opvallend daarbij was dat de cliënten waarop men doelde, tegelijkertijd omschreven werden als de 'moeilijk bereikbaren' en 'mensen die niet weten wat ze willen'.

Tijdens het verloop van de gesprekken bleek echter dat dit, ten aanzien van de cliënt, kritische standpunt aanzienlijk genuanceerd werd. De professionals gaven te kennen zich bewust te zijn van het feit dat het verschijnsel van de 'moeilijk bereikbaren' niet alleen een probleem van de cliënt is, maar voor-

2 Een van de geïnterviewden was methodiekdocent, twee anderen werkten als landbouwvoorlichter, een vierde geïnterviewde werkte in het agrarisch vormingswerk, een vijfde was werkzaam bij een wetenschapswinkel en de zesde geïnterviewde was werkzaam in de studie- en beroepskeuzevoorlichting. Uit dit laatste werkgebied was gekozen voor een professional die vooral te maken had met diverse groepen langdurig werkzoekenden, omdat ten aanzien van deze doelgroepen vernieuwende werkwijzen ontwikkeld zijn.

al gezien moet worden als een **relationeel of communicatief probleem** dat tussen professional en cliënt speelt. Men kent elkaar niet, de cliënt voelt een grote afstand tot de voorlichting en de voorlichter weet niet hoe de cliënt aan te spreken.

'Vooraf moet alles al vertrouwd voelen, anders komen de mensen niet. De hobbel blijft om de eerste keer te komen', aldus de geïnterviewden. 'Mensen die eenmaal geweest zijn, vormen de beste reclame.'

Het is dus van groot belang, aldus de professionals, dat mensen zich vertrouwd voelen in en met het voorlichtingsaanbod. Dat betekent dat reeds in het eerste contact tussen voorlichter en cliënt, vanaf het moment dat de eerste communicatie plaats gaat vinden, hieraan moet worden gewerkt. Dat is in feite het moment waarop de professional zijn voorlichtingsprogramma ontwerpt en zich in gedachten afvraagt hoe de cliënt (of doelgroep) 'aangesproken' kan worden. Vervolgens zijn dat de momenten dat hij het programma in de publiciteit brengt en cliënten tracht te werven, dat wil zeggen de momenten waarop de eerste interactie tussen voorlichter en cliënt plaatsvindt en de relatie vorm begint te krijgen. Deze eerste fase is derhalve zeer bepalend voor het resultaat van de voorlichting. Het is voor het welslagen van de voorlichting belangrijk dat de cliënt zich reeds in deze fase herkent en zich aangesproken voelt. Wanneer mensen zich niet vertrouwd genoeg voelen, zullen zij niet deelnemen aan de aangeboden voorlichting. Maar, zo bleek uit de gesprekken, de professional kan alleen in zijn opzet slagen wanneer hij de wereld van zijn cliënt echt kent. En dat is niet altijd het geval.

De aandacht voor het eerste contact, waarin de professional zijn programma in de publiciteit brengt, ook wel aangeduid met het begrip werving, bleek sterk onderbelicht. Voorlichters hebben de neiging de werving los te koppelen van het programma-aanbod. Dat betekent dat het voorlichtingsprogramma veelal eerst ontwikkeld wordt en men zich pas daarna gaat verdiepen in de wijze waarop de communicatie met de cliënt over het programma moet plaatsvinden. De professionals waren zich natuurlijk bewust van dit probleem. Het bleek echter, zoals verderop uitgebreider naar voren komt, dat de praktijk van de voorlichting het vaak niet toelaat om daadwerkelijk met dit probleem aan de slag te gaan. Daadwerkelijk betekent hier het ontwikkelen van een werkwijze die de afstemming van het aangeboden programma op de leefwereld van cliënt of doelgroep methodisch ter hand neemt. Deze afstemming betreft zowel de inhoud van het programma, als de communicatie met de doelgroep in de werving.

In de gesprekken viel op dat het begrip 'moeilijk bereikbaren' soms gebruikt werd voor mensen die tot de zogenaamde 'achterstandsgroepen' behoren. Het gaat dan om cliënten waarvoor men een afzonderlijk voorlichtingsaanbod nodig acht. Met betrekking tot het begrip 'achterstandsgroep' bestond overi-

gens eenzelfde ambivalentie als ten aanzien van het begrip 'moeilijk bereikbaar'. Enerzijds is er de neiging om cliënten, die tot een 'achterstandsgroep' gerekend worden, in termen van hun achterstand of probleem te beoordelen. Achterstand wordt aldus als de maatgevende eigenschap van iemand of van een groep gezien. Anderzijds realiseerde men zich dat ook het begrip 'achterstand' op een relationeel probleem duidt: er zijn mensen die vinden dat anderen, op een bepaald terrein, een achterstand hebben. Achterstand in deze optiek blijkt dan (mede) het gevolg van etikettering te zijn.

In een aantal gevallen werd bovenstaande problematiek van 'moeilijk bereikbaren' en 'mensen die niet weten wat ze willen' expliciet teruggevoerd op de toegepaste werkwijze, en werd aldus een methodisch probleem genoemd. De methode van werken is met andere woorden niet in staat de cliënt te motiveren of te activeren. Daar bestaan verschillende redenen voor, zo kwam in de gesprekken naar voren. Ten eerste ligt in het voorlichtingsaanbod veelal de nadruk op de overdracht van kennis en informatie. *Terwijl dat maar één kant van de zaak is*, volgens een geïnterviewde. Een tweede punt van kritiek was, zo bleek uit de interviews, dat de werkwijze tijdens voorlichtingsbijeenkomsten of gesprekken, vaak gericht is op het oplossen van (specifieke) problemen. Dit terwijl de cliënt of doelgroep daar nog niet aan toe is en eerder behoefte heeft om eerst inzicht in de aard van de eigen problemen te krijgen. Een derde klacht was dat in de gevolgde werkwijze de tijd vaak beperkt is en er nauwelijks gelegenheid is om vragen te verhelderen. Door de beperkte tijd is het bovendien niet mogelijk een vertrouwensrelatie op te bouwen, terwijl deze relatie nu juist nodig is om cliënten aan te moedigen om hun eigen vragen te formuleren of de kern van hun probleem op het spoor te komen.

Juist die het nodig hebben komen niet of houden hun mond....En vaak zit juist de vraag achter de vraag en is er te weinig tijd om daarop in te gaan.'

In de volgende subparagraaf komt het bovenstaande uitgebreider aan de orde.

1.2.2 Aanbevelingen vanuit de praktijk

Uit de interviews kwam naar voren dat de professionals op enkele concrete punten kritiek formuleren op de praktijk van de voorlichting en op basis daarvan drie, onderling samenhangende aanbevelingen doen, te weten met betrekking tot:

- de specifieke ervaring en kennis van de professional;
- de druk vanuit de instelling of organisatie om 'efficiënt' te werken;
- de ontoereikendheid van de methoden.

Alle drie punten leiden tot een gebrekkige methodische werkwijze. Ik bespreek deze punten kort.

De specifieke ervaring en kennis van de professional

In de gesprekken kwam veelvuldig naar voren dat voorlichting pas resultaat kan hebben wanneer deze op de specifieke omstandigheden van de cliënt wordt afgestemd. 'Voorlichting op maat', zo noemde men dat. Dat betekent dat algemene kennis op het vlak van de voorlichting en de methode van werken niet voldoende is. De professional moet zich in de specifieke geaardheid van de cliënt of doelgroep verdiepen en op basis daarvan zijn werkwijze **aanpassen**. Men realiseerde zich dat hiervoor veel ervaring en inzicht in het methodisch werken nodig zijn. Daarnaast betekent 'voorlichting op maat' in staat zijn in te spelen op wat er tijdens een voorlichtingsbijeenkomst gebeurt.

'Dan moet je als voorlichter in staat zijn je plannen om te gooien, het getijde te verlaten en te kunnen experimenteren.'

Die werkwijze vraagt dat de professional kan putten uit veel ervaring waardoor hij zich zeker voelt in zijn programma en daardoor gemakkelijk in durft te spelen op wat zich aandient.

'Je eigen onzekerheid kan je daarbij natuurlijk wel in de weg staan.'

Ook heeft hij vaardigheden nodig om een bijeenkomst vanuit de vragen en de problemen van een groep cliënten zelf vorm te kunnen geven. Dit laatste is vooral van belang, zo werd benadrukt, bij 'moeilijk bereikbare groepen'. Duidelijk werd dat de geïnterviewde professionals van mening zijn dat een vast, voorgestructureerd programma, dat vaak bestaat uit een lezing met discussie, voor de 'moeilijk bereikbare doelgroepen' niet goed werkt. Men gaf echter ook te kennen dat een programma-aanbod, waarin expliciet de vragen van de cliënt het uitgangspunt vormen, voor de professional soms methodisch moeilijk hanteerbaar is.

'Cliënten merken dan dat je bepaalde zaken soms niet goed weet', merkte een van de geïnterviewden op.

Uit de interviews bleek duidelijk dat 'voorlichting op maat' steeds een dilemma impliceert tussen relevante kennis (informatie) en het vermogen tot interactie met cliënt of doelgroep. Dit betekent dat de voorlichter het gevoel heeft te moeten kiezen tussen enerzijds specifieke kennis van de cliënt of doelgroep, van de te hanteren methodiek en van het thema dat ter discussie staat, en anderzijds in kunnen spelen op de vragen of wensen die cliënten tijdens het voorlichtingsprogramma zelf naar voren brengen.

'Wat heeft dan prioriteit', zo vroegen sommige professionals zich af, 'de relevante kennis of de mensen waar het om gaat?'

De druk vanuit de organisatie om efficiënt te werken

De geïnterviewden waren zich zeer bewust van het feit dat een aantal tekortkomingen in de werkwijze, als het gaat om het ontwerpen van 'voorlichting op maat', in feite voortkomt uit de druk die de organisatie of instelling uitoefent om zo efficiënt mogelijk te werken. Dit kwam naar voren bij twee problemen, zo bleek tijdens de gesprekken. Op de eerste plaats voelden de professionals steeds een grote tijdsdruk. In een korte tijd moest veel gebeuren, zodat er een tendens is voor een zo min mogelijk arbeidsintensieve werkwijze te kiezen. Een professional drukte dit probleem heel treffend uit:

'Antwoord geven is veel eenvoudiger dan stimuleren en vragen oproepen.'

Op de tweede plaats manifesteerde de druk van de organisatie zich in een sterke gerichtheid op resultaat. Of het nu om commerciële of om non-profitorganisaties gaat, een programma moet aantoonbaar succes hebben. En succes wordt dan vertaald in een groot aantal deelnemers aan een programma. Gevolg is dat voorlichtingsprogramma's bij voorkeur aangeboden worden aan cliënten of groepen cliënten die succes zullen garanderen. Dat zijn uiteraard groepen die gemakkelijk op een voorlichtingsaanbod ingaan, gemakkelijk te adviseren zijn enzovoort. Omgekeerd bestaat daardoor de neiging om 'moeilijk bereikbare groepen' links te laten liggen. Een groep die nog geen uitgekristalliseerde vragen heeft, betekent immers extra investering, terwijl er niet eens een zichtbaar resultaat gegarandeerd kan worden. In de woorden van een van de geïnterviewden:

'Het is meer preventief werk en dat loont niet. Alleen wat zichtbaar is dat telt.'

De ontoereikendheid van de methoden

In de gesprekken kwam ook naar voren dat de werkwijze expliciet als een methodisch probleem gezien werd bij het bereiken en motiveren van cliënten. Dit probleem manifesteert zich in het bijzonder bij de eerder genoemde 'moeilijk bereikbaren', aldus de geïnterviewden. Genoemd probleem komt tot uitdrukking in de volgende punten:

- Programma's komen (nog steeds!) tot stand zonder dat de doelgroep daar daadwerkelijk in betrokken is. De organisatie maakt vaak zelf een selectie van de doelgroepen en ontwikkelt daarvoor een programma dat geschikt geacht wordt. Dit geldt ook voor wat 'achterstandsgroepen' genoemd worden. Het eerste contact met een doelgroep komt pas tot stand wanneer het programma al klaar is. Men werft voor een aanbod dat al ontwikkeld is. Een doelgroepanalyse, bijvoorbeeld op basis van de concrete vragen of ervaringen van de betrokken cliënten, blijft achterwege.
- Er wordt in de voorlichting een eenzijdig beeld van keuzeprocessen van

cliënten gehanteerd. Men doet alsof een keuze- of besluitvormingsproces 'in een rechte lijn loopt', terwijl deze processen in werkelijkheid veel gecompliceerder verlopen en een grillige weg volgen.

- Een punt dat hiermee samenhangt is dat voorlichting meestal op de overdracht van kennis of informatie is gebaseerd. Daarin schuilt de impliciete aanname dat keuzes gemaakt of besluiten genomen kunnen worden, indien de cliënt over de juiste kennis of informatie beschikt. Deze aanname blijkt echter niet te kloppen. Voorlichting kan niet louter op kennis of informatie gebaseerd zijn. Keuze- en besluitvormingsprocessen zijn veranderingsprocessen die met de nodige emoties gepaard gaan en nooit louter cognitief zijn. Keuzes zijn derhalve meer dan een eenvoudige optelsom van argumenten.³
- Er wordt gewerkt vanuit de impliciete aanname dat voorlichting neutraal is en de voorlichtende instelling belangeloos is. Vanzelfsprekend is dit niet zo. Naast het economisch belang, dat indirect ook voor non-profitorganisaties in het geding is, spelen natuurlijk ook bepaalde waarden en normen een rol, zodat voorlichting nooit neutraal is. Bovendien vertegenwoordigt de organisatie zelf een bepaalde visie, waaraan men hecht.

1.2.3 Aanknopingspunten voor de probleemstelling

De praktijkervaringen van de geïnterviewde professionals hebben bijgedragen tot het formuleren van een aantal kritische kanttekeningen ten aanzien van zowel de praktijk van de voorlichting als de bestaande theorievorming. Op basis hiervan heb ik drie aanknopingspunten geformuleerd voor de uitwerking van de probleemstelling van dit onderzoek en aldus voor de verdere richting van het onderzoek.

- 1 Voorlichting beoogt een veranderingsproces op gang te brengen. Veranderingsprocessen verlopen echter, zoals eerder vermeld, niet eenduidig. Met name bij de start van zo'n proces doen zich vele vragen en twijfels voor. De eerste fase van dit veranderingsproces, dat wil zeggen vanaf het eerste moment dat de communicatie met cliënt of doelgroep een aanvang neemt, vraagt daarom om specifieke methodische aandacht. Wil genoemd veranderingsproces succes hebben, dan zal met name in deze eerste fase, door de uitvoerende professionals aangeduid met begrippen als startfase, intake, vraagontwikkeling, behoeftenverheldering, oriëntatie, bemiddeling enzo-

³ In een historisch perspectief bezien is deze kwestie genuanceerder. Er is momenteel in de voorlichting zeker oog voor het feit dat veranderingsprocessen gecompliceerde, affectief-geladen processen zijn, die verre van eenduidig verlopen. Dit wordt echter overschaduwd door een tendens, die inhoudt dat veranderingsprocessen beheersbaar moeten zijn. Deze processen moeten derhalve rationeel kunnen worden gestuurd en in reproduceerbare protocollen kunnen worden vastgelegd. Zie hiervoor uitgebreider hoofdstuk 3.

voort, de cliënt of doelgroep vanaf het begin optimaal betrokken dienen te worden. Daarvoor is een methodische werkwijze nodig die rekening houdt met de volgende punten:

- Het is noodzakelijk op de eerste plaats **vragen** op te roepen, in plaats van antwoorden te geven. Cliënten die 'niet weten wat ze willen' moeten ondersteuning krijgen bij het formuleren van hun vragen, die latent wel aanwezig blijken te zijn. In die eerste fase moeten cliënten uitdrukkelijk geactiveerd en uitgenodigd worden om tot 'eigen' vragen te komen. Deze eigen vragen wijzen de weg voor het vervolg. Er moet ruimte ingebouwd worden om wensen of behoeften op het spoor te komen.
- De geboden informatie moet steeds aansluiten op de **concrete situatie** van de cliënt. Een van de voorlichters zei hierover:

Je moet eerst weten hoe iets past in iemands leven, voor je informatie kan geven; deskundigen zouden zich als voorbereiding in de concrete omstandigheden van cliënten of doelgroepen moeten verdiepen.'

- In de eerste fase moet veel ruimte worden geboden voor de **eigen beleving** van cliënten. Feitelijke informatie over een bepaald onderwerp is met andere woorden niet voldoende omdat mensen 'feiten' volstrekt verschillend kunnen beleven.⁴ In deze samenhang is het nodig ook aandacht te besteden aan de **ervaringen** van cliënten, omdat belevingen samenhangen met ervaringen. Daarbij is het noodzakelijk rekening te houden met het feit dat ervaringen niet per se een aanknopingspunt voor verandering bieden. Soms staan ervaringen mensen in de weg.
- In de aanpak is **confrontatie** en **toetsing** van wezenlijk belang. Cliënten drukken zich vaak tegenstrijdig uit, waardoor de professional wellicht verkeerde conclusies trekt. Daartoe is het bijvoorbeeld nodig iemand met de gevolgen van een bepaalde keuze te confronteren.

'De ene keer zegt iemand bijvoorbeeld dat hij graag zelfstandig wil werken en wat later dat hij het wel eng vindt om verantwoordelijkheid te dragen. Daar ga je dan op in.'

- De meeste mensen hebben moeite om nieuwe keuzes te maken omdat ze 'vastzitten aan hun oude situatie'. De cliënt wil ondersteuning in het **durven kiezen**.

'Losweken van oude beelden, van hun vooringenomenheid, pas als ze zich vrij voelen kunnen ze kiezen wat bij hen past.'

⁴ De sigarenwinkelier die in één jaar drie keer is beroofd heeft waarschijnlijk een andere beleving van de veiligheid op straat dan de socioloog die op basis van statistisch materiaal onderzocht heeft dat de criminaliteit de laatste jaren niet feitelijk is toegenomen.

- Het is aan te bevelen cliënten (doelgroepen) te betrekken in de **voorbereiding** van de voorlichting. Dit is ook een uitstekende gelegenheid om contact te maken en daardoor een vertrouwensrelatie op te bouwen.
- 2 Bovenstaande zaken zijn noodzakelijk voor een methodische verbetering van de startfase, maar kunnen slechts worden gerealiseerd wanneer de volgende punten worden geïdentificeerd:
- de vermeende neutraliteit van voorlichting, respectievelijk van de instellingen die de voorlichting verzorgen;
 - de wijze waarop keuzeprocessen bij cliënten plaatsvinden;
 - de wijze waarop cliënten betrokken zijn bij de afstemming van programma's.
- 3 Het begrip 'moeilijk bereikbare doelgroep' speelt in de eerste fase van een veranderingsproces een cruciale rol. Twee opvattingen bestaan over deze terminologie. Enerzijds bestaat de neiging om 'moeilijk bereikbaar' als een kenmerk van een persoon of een groep te zien. Aan de andere kant realiseren men zich dat het begrip 'moeilijk bereikbaar' als een communicatief of interactief probleem tussen de voorlichtende instelling en de persoon of groep geanalyseerd moet worden. Vervolgens blijkt dat het begrip 'moeilijk bereikbaar' door sommigen in verband wordt gebracht met zogenaamde achterstandsgroepen. Ten aanzien van het begrip achterstandsgroep kunnen dezelfde opmerkingen gemaakt worden. Er is een tendens om 'achterstand' als een eigenschap van een bepaalde groep te hanteren, terwijl het begrip ook op een communicatief of interactief probleem zou kunnen duiden. In het verdere onderzoek zal ik beide begrippen nader problematiseren en analyseren.

1.3 Een eerste theoretische verkenning

Naast de praktijkoriëntatie heeft een eerste theoretische verkenning plaatsgevonden. Hierbij fungeerden de begrippen behoefte en behoeftenarticulatie als sleutelbegrippen. Aanvankelijk heb ik het begrip behoefte nog ongeproblematiseerd gehanteerd. Behoefte was een soort verzamelbegrip om aan te geven dat individuen of groepen steeds specifieke wensen, vragen of voorkeuren hebben. Pas in de loop van het onderzoek ging het begrip behoefte binnen een ontwikkelingspsychologische en sociaal-culturele context betekenis krijgen. Het bestuderen van onderstaande theorieën heeft daartoe bijgedragen. Zoals eerder opgemerkt neemt het behoeftebegrip in de huidige voorlichtingskundige theorie slechts een bescheiden plaats in. Bestudering van andere theorieën was noodzakelijk.

Uitgangspunt is de opvatting dat voorlichting opgevat kan worden als een veranderingsproces, dat zich voltrekt op basis van verandering in de behoefte

tenarticulatie. Aangenomen mag worden dat dit een proces is waarin intrapsychische en interpersoonlijke factoren elkaar over en weer beïnvloeden. Het intrapsychische heeft betrekking op het proces dat zich 'binnen' een persoon voltrekt, het interpersoonlijke duidt op de interactie tussen de persoon en zijn sociale omgeving én de professional.

De professional heeft met andere woorden met een verschijnsel te maken waarin twee kanten te onderkennen zijn:

- enerzijds het feit dat de verandering in behoeften voortkomt uit de ontwikkeling van specifieke wensen, vragen, gebeurtenissen enzovoort aan de kant van de persoon;
- anderzijds het feit dat verandering in behoeften het resultaat kan zijn van de interventie van de voorlichter waarbij nieuwe behoeften zijn ontstaan, respectievelijk anders gerangschikt worden.

Vragen die hierbij naar voren komen zijn:

- wat zijn behoeften;
- hoe komen behoeften tot stand;
- hoe ontstaan behoeftenpatronen;
- hoe kunnen veranderingen teweeggebracht worden;
- hoe spelen emoties, respectievelijke cognitieve overwegingen een rol?

In paragraaf 1.4 zal ik de begrippen behoefte en behoeftenarticulatie uitgebreider afbakenen. Hier merk ik op dat ik het behoeftebegrip in een brede betekenis gebruik, niet binnen de context van een specifieke psychologische stroming. Het begrip duidt zowel op een ontwikkelingspsychologisch proces van het individu als op de verhouding van dat individu tot zijn omgeving. Onderstaand volgt een beknopt overzicht van de verschillende theoretische invalshoeken.

1.3.1 De humanistische psychologie: universele behoeften?

De humanistische psychologie legt veel nadruk op de relatie van de cliënt en de professionele begeleider. Met name de begrippen autonomie en zelfbeschikking staan centraal (Rogers, 1961; Vossen, 1976). De humanistische psychologie is, zoals bekend, zeer optimistisch ten aanzien van de groeimogelijkheden van mensen. De voorwaarden voor deze groei worden vooral gekoppeld aan een juiste hantering van de gesprekssituatie. Hieruit volgen specifieke eisen ten aanzien van de professional zoals openheid, respect, empathie en een relatiehantering gebaseerd op gelijkwaardigheid (Lietaer e.a., 1984).

De standpunten van de humanistische psychologie hebben in de loop der jaren een brede toepassing gevonden, zowel in gesprekstherapeutische rela-

ties als in vele voorlichtingspraktijken (Heymann, 1988; Röling e.a., 1994). Deze standpunten zijn nog steeds van groot belang. Maar voor inzicht in de wijze waarop behoeften zich verhouden tot de sociale omgeving, hoe behoeften zich ontwikkelen in het veranderingsproces van mensen en op welke wijze behoeftenarticulatie actief gestimuleerd zou kunnen worden door professionals, bieden deze uitgangspunten beperkt houvast. De aanbevelingen van Rogers op het vlak van empathie enzovoort zijn vanzelfsprekend belangrijk. Het zal echter nodig zijn te onderzoeken hoe de empathie zich bijvoorbeeld verhoudt tot de methodische analyse van de leefwereld van mensen.

Voor de doeleinden van deze studie is de behoeftentheorie van Maslow (1971), een andere toonaangevende vertegenwoordiger van de humanistische psychologie, interessant. Maslow heeft met zijn bekende behoeftenhiërarchie inzicht willen bieden in de wijze waarop de universeel-menselijke behoeften zich ontwikkelen, respectievelijk in de wijze waarop deze behoeften gerangschikt zijn en bevredigd worden.

Deze behoeftenhiërarchie ziet er als volgt uit:

1. fysiologische behoeften;
2. veiligheid;
3. liefde en geborgenheid;
4. respect;
5. zelfactualisatie.

Kern van de gedachtengang is dat de behoeften die met zelfactualisatie te maken hebben pas aan bod kunnen komen, wanneer de meer biologisch geaarde behoeften bevredigd zijn. In deze rangorde van behoeften zit tevens de aanname dat de bevrediging van 'lagere' behoeften motiveert tot andere ('hogere') behoeften en dus tot verandering en ontwikkeling. Eenvoudig geformuleerd: iemand die nauwelijks te eten heeft, zal weinig motivatie voelen tot zelfactualisatie. Toch is dat waar mensen uiteindelijk naar streven, aldus Maslow. Een vorm van zelfactualisatie is bijvoorbeeld creatieve vormgeving. In verband hiermee gebruikt Maslow het begrip topervaring, dat betrekking heeft op groeiprocessen waarin grenzen verlegd worden, en waarin mensen 'boven zichzelf uitstijgen'. In verband met behoeftenarticulatie kan dit een interessant begrip zijn. Hierop wordt later, in hoofdstuk 4, dieper ingegaan (Eelman, 1997; Glassman, 1998; Maslow, 1971).

Het model van Maslow is echter slechts beperkt bruikbaar om de dynamiek van behoeftenpatronen, met name in het geval van veranderingsprocessen, te begrijpen, te analyseren en methodisch te begeleiden. Daarvoor is de behoeftentheorie van Maslow te algemeen (Doyal and Gough, 1991).

1.3.2 De dieptepsychologie: oppervlakte- en dieptestructuur

Een belangrijke aanvulling biedt de dieptepsychologie, in het bijzonder de psychoanalytische benadering. Deze stroming heeft met name aandacht voor het onbewuste als basis van de menselijke ontwikkeling. De denkbeelden uit deze theorie bieden meer inzicht in de complexiteit van behoeften, met name op het vlak van de tegenspraken in behoeftenpatronen. In verband met het onderwerp van deze studie zijn drie punten van belang.

Allereerst wijst de dieptepsychologie op het belang van de vroegkinderlijke ontwikkeling, die van grote invloed is op de latere groeimogelijkheden. Belangrijk daarbij is het behoeftebegrip. Inzicht in iemands ontwikkelingsgeschiedenis geeft aanknopingspunten voor zijn behoeftenpatroon en daarmee 'handvatten' voor een mogelijk veranderingsproces. Het begrip behoefte is in deze theorie, evenals in andere psychologische theorieën, niet nauwkeurig omschreven. Een behoefte kan opgevat worden als een wens of verlangen, heeft betrekking op zowel materiële als niet-materiële zaken en is zowel biologisch als psychisch gefundeerd. Bovendien worden behoeften en de bevrediging daarvan cultureel bemiddeld.⁵ Het behoeftebegrip heeft ook op allerlei heel gewone, alledaagse dingen betrekking. In de loop van iemands ontwikkeling ontstaat een specifiek behoeftenpatroon, dat uniek is voor de persoon in kwestie.

Ten **tweede** wijzen dieptepsychologen, juist op basis van hun bijzondere aandacht voor het onbewuste, erop dat behoeften in veel gevallen niet direct zichtbaar zijn. Ze zijn veelal niet manifest aanwezig, maar **latent** of 'toege-dekt'. Iemand vragen naar zijn behoeften heeft dan ook in zoverre weinig zin, dat de persoon in kwestie zelf slechts tot op zekere hoogte weet heeft van wat hij wenst. Bovendien hebben mensen de neiging om in hun verbale expressie de cognitieve en logische samenhangen van wat zich in het bewustzijn aandient te benadrukken. Zij beperken zich met andere woorden tot de **oppervlaktestructuur**. Dat betekent dat (ogenschijnlijk?) irrationele elementen, emotionele factoren, evenals aspecten die een zekere tegenspraak lijken te vertonen, genegeerd worden. Dieptepsychologen spreken in dit verband van **dieptestructuur**: de 'laag' die schuilgaat onder de oppervlakte. Het is ten dele begrijpelijk dat mensen het irrationele, het emotionele en de tegenspraken negeren, omdat de nadruk op de taal in onze communicatie mensen nu eenmaal dwingt tot een zekere rationaliteit en logica. Anders gezegd: dat wat zich niet of moeilijk in taal laat uitdrukken is nu eenmaal veel moeilijker te communiceren. Maar het begeleiden van veranderingsprocessen vraagt aandacht voor zowel de oppervlaktestructuur als de dieptestructuur.

Het **derde** punt dat men benadrukt, en van belang is voor dit onderzoek, is het begrip **afweer** of weerstand. Afweer is eigen aan ieder levend organisme,

5 De aandacht voor het cultureel bemiddelde karakter van behoeften is onder dieptepsychologen echter niet altijd even eenduidig. Terwijl sommige vertegenwoordigers heel nadrukkelijk de invloed van de cultuur onderkennen, hebben andere de neiging om vooral de biologische geaardheid van het menselijk driftleven in het centrum van de aandacht te plaatsen.

en dus ook aan het menselijk gedrag, om bepaalde schadelijk geachte invloeden 'af te weren'. Bij verandering gaat het bijvoorbeeld om iets dat angst inboezemt of in sterke mate emotioneert. Dat kan overigens ook iets zijn dat men in hevige mate begeert. Afweer manifesteert zich in de vorm van enkele specifieke afweermechanismen, zoals verdringing of toedekking. Afweer speelt natuurlijk een belangrijke rol in de ontwikkeling van iemands behoeftenpatroon. Zo komt het voor dat iemand al heel vroeg een bepaalde wens heeft leren negeren. Of dat iemand in een gesprek, zodra een bepaald thema aan bod komt, een ander onderwerp aankaart.

Afweer is een normaal verschijnsel en stelt iemand in staat zijn bestaan te structureren.⁶

Tegelijkertijd kan afweer iemand belemmeren in zijn ontplooiing. Iemand wordt dan het slachtoffer van zijn eigen afweer. Voor inzicht in veranderingprocessen moeten deze beide kanten in ogenschouw genomen worden. In samenhang daarmee kan men concluderen dat een veranderingsproces alleen mogelijk is wanneer iemand zijn afweer los durft te laten. Veranderen betekent het oude en vertrouwde ter discussie durven stellen en dat roept angst op (Anna Freud, 1980; Erikson, 1976; Glassmann, 1998).

Bij de verdere uitwerking van veranderingsprocessen in hoofdstuk 4, waarin verandering als een creatief proces beschreven wordt, komt een aantal psychoanalytische begrippen nogmaals ter sprake. Ook zal bij de uitwerking van de methode, in hoofdstuk 5, blijken dat enkele van deze begrippen praktisch bruikbaar zijn.

1.3.3 De cultuur-historische psychologie: de invloed van maatschappij en cultuur

De cultuur-historische psychologie brengt enkele dimensies van de menselijke verhouding tot de buitenwereld in beeld die voor het begrijpen van behoeftenarticulatie interessant zijn. Deze stroming plaatst ontwikkelingsprocessen van individuen namelijk niet alleen binnen hun persoonlijke geschiedenis, maar ook in de context van de culturele en maatschappelijke geschiedenis (Peeters en Mönks, 1986). Uitgangspunt is de opvatting dat de specifieke culturele en maatschappelijke verhoudingen de persoonlijke ontwikkeling van het individu beïnvloeden. Het intrapsychische proces is met andere woorden verweven met de totale maatschappelijke en culturele omgeving (de sociale context). Dat betekent dat de tijd waarin iemand leeft, maar ook (maatschappelijke) gebeurtenissen ingrijpen in de wijze waarop iemand zich ontwikkelt. Tegelijkertijd wordt daardoor iemands beleving van nieuwe gebeurtenissen ingekleurd. Begrijpen van mensen impliceert in deze visie

6 In verband met het onderwerp van dit onderzoek is het psychoanalytische begrip sublimatie ook van belang. Sublimatie is een vorm van afweer en heeft betrekking op het verschijnsel dat bepaalde behoeften, of doelen van behoeftebevrediging, getransformeerd worden in meer sociaal geaccepteerde behoeften of doelen.

dan ook begrijpen van tijd en omstandigheden. De titel van een boek uit deze stroming 'Van nature maatschappelijk' (Van den Dool en Verbij, 1981) geeft het uitgangspunt van de cultuur-historische psychologie kernachtig weer. Drie punten zijn van belang.

Het **eerste** heeft betrekking op de verhouding tussen het individu en de sociale context. De individuele ontwikkeling wordt beïnvloed door de sociale context: de cultuur en de maatschappelijke verhoudingen. Deze beïnvloeding ziet men terug in de ontwikkeling van de persoon die zich voltrekt, niet binnen of buiten de persoon, maar in de **interactie** tussen persoon en omgeving. Het individu is in deze zienswijze geen passieve of willoze marionet, maar iemand die zijn ontwikkeling zelf vorm geeft op basis van de culturele en maatschappelijke omstandigheden. Tegelijkertijd wordt deze ontwikkeling zowel begrensd als gestuurd vanuit de biologische structuur.

Persoonlijkheidsontwikkeling is dus het resultaat van een complexe interactie tussen biologische, culturele en maatschappelijke determinanten: het gaat om een veranderend individu in een veranderende context (Breeuwsma, 1994:51). Het individu construeert dus in deze zienswijze zelf zijn ontwikkeling, niet onbegrensd maar binnen de condities die biologische, culturele en maatschappelijke factoren stellen.

Het **tweede** punt betreft de wijze waarop de genoemde interactie verloopt. Het begrip **interiorisatie** heeft hierop betrekking: het resultaat van de interactie tussen persoon en omgeving wordt na verloop van tijd verinnerlijkt. Aanvankelijk heeft de interactie het karakter van een dialoog tussen individu en omgeving. Later verandert deze dialoog tot een monoloog binnen het individu. Het kind gaat steeds meer voor zichzelf en daarna in zichzelf spreken. Spreken wordt dan tot denken.⁷

Interessant is dat men in deze visie het menselijk gedrag begrijpt als de samenstelling van zowel innerlijke als uiterlijke factoren. Alle menselijke verrichtingen, zowel doen als denken, worden als handelingen opgevat (van Oers, 1987). Centraal staat hierbij de gemedieerde activiteit. Materiële hulpmiddelen worden geleidelijk vervangen door het cognitieve.

In verband met behoeften en de wijze waarop deze zich ontwikkelen is tevens een **derde** punt interessant dat aangeduid wordt met het begrip **zone van naaste ontwikkeling**. Dit begrip is ontleend aan Vygotski, een van de belangrijkste vertegenwoordigers van de cultuur-historische psychologie. Vygotski hield zich onder andere bezig met de analyse van omgevingsfactoren in het proces van ontwikkeling en leren. Om ontwikkeling te stimuleren moet men zich richten op de zone van naaste ontwikkeling. Hij verstaat daaronder het gebied van de potentiële ontwikkeling: het gebied waarin iemand problemen op zou kunnen lossen met de hulp van een ander. Het is het gebied dat 'nabij' de actuele ontwikkeling ligt: het gebied waarin iemand zelfstandig proble-

7 Overigens vertoont dit gezichtspunt veel overeenkomst met de handelingstheorie van Dewey en de interactionistische theorie van Mead. Dewey vat opvoeding op als een intersubjectieve en communicatieve praxis, als een wederkerige praktijk waarin en waardoor de wereld betekenis krijgt, met inbegrip van het eigen handelen, spreken en denken (Biesta, 1995:28).

men op kan lossen (Moll, 1990; Van Oers, 1987:255). Van Parreren (1988) noemt dit het vooruitlopen op de ontwikkeling: in plaats van zich aan te passen aan de actuele mogelijkheden van de persoon, tracht men de persoon in kwestie te 'verleiden' een stapje verder te gaan.

1.3.4 Kritische pedagogiek: ervaringen zijn machtsgeladen

Als vierde bron van het theoretisch onderzoek noem ik de kritische pedagogiek. In deze stroming zijn met name Freire en Negt van belang (Erkamp, 1986; Freire, 1989; Negt, 1975). Zij maken duidelijk dat ervaringen van mensen nooit neutraal zijn, maar altijd ingebed liggen binnen bepaalde waardenoriëntaties.

'Met de paplepel komt meer dan pap alleen naar binnen'. Normen en waarden maken van meet af aan deel uit van ieders ervaringen. Dat wil zeggen dat er altijd een inkleuring van ervaringen tot stand komt in de zin van een bepaalde waardering voor zichzelf, voor anderen, voor de wereld waarin men leeft enzovoort. Bovendien zijn deze waarden en normen altijd machtsgeladen: waarden en normen zeggen iets over de wijze waarop de relaties tussen mensen in termen van macht en hiërarchie geordend zijn.

Dat betekent dat macht ook in onze zelfwaardering een rol speelt: iemand voelt zich onmachtig en heeft niet het gevoel zelf in te kunnen grijpen in zijn bestaan, of is omgekeerd juist wel van mening zelf het leven vorm te kunnen geven. Of men zich als onmachtig of juist het tegendeel daarvan beleeft, bepaalt in sterke mate de mogelijkheden tot verandering.

De mate waarin men zichzelf macht toekent is tot op zekere hoogte afhankelijk van persoonlijkheidsfactoren. De kritische pedagogiek wijst er echter op dat deze zelfwaardering en zelfbeleving in termen van macht mede bepaald worden door de concrete maatschappelijke verhoudingen. Er is met andere woorden een samenhang tussen de eigen levenssituatie en de maatschappelijke en politieke verhoudingen. Met name mensen die onderdrukt zijn, of zich onderdrukt voelen, zullen zich gemakkelijk belemmerd voelen om vrij te kunnen handelen. Er is sprake van een onderdrukt bewustzijn. Dit betekent dat de levenssituatie in het teken staat van onderdrukking en dat men alle nieuwe ervaringen vanuit dat onderdrukte gevoel waardeert. Voor een veranderingsproces is het noodzakelijk dat het bewustzijn eerst als het ware 'bevrijd' moet worden: het individu moet weer macht voelen over lichaam en geest om eigen keuzes te kunnen maken. Pas dan kunnen behoeften zich ontwikkelen en geuit worden.

Bovenstaande opvatting, die luidt dat de zelfbeleving in termen van macht of onmacht in sterke mate bepalend is voor de mogelijkheden voor verandering, zal vruchtbaar blijken bij de methodische uitwerking van behoeftenarticulatie in hoofdstuk 5.

1.3.5 De fenomenologie: verschillende perspectieven

De vijfde invalshoek die interessant is voor dit onderzoek is de fenomenologie, respectievelijk de fenomenologische psychologie en pedagogiek. De fenomenologie is enerzijds bekend geworden als kentheoretisch probleem: de verhouding van de wereld zoals hij is en de wijze waarop de wereld in het bewustzijn verschijnt. De filosoof Theo de Boer sprak reeds jaren geleden in dit verband van 'een lied van schijn en wezen'. Daarnaast heeft de fenomenologie bekendheid gekregen in zijn toepassingsgebieden, met name in de pedagogiek en de psychologie. Centraal daarbij staat de eigen **beleving**. Dit uitgangspunt impliceert op de **eerste** plaats dat de mens hoe dan ook in eerste instantie over zijn eigen beleving spreekt. Wanneer de mens over de wereld, een gebeurtenis of situatie spreekt dan heeft hij het altijd over de wereld, gebeurtenis of situatie zoals die 'aan hem verschijnt'. Op de **tweede** plaats noem ik het methodisch uitgangspunt, zoals dat in de fenomenologische psychologie of pedagogiek wordt toegepast, dat inhoudt dat bij agogische interventies de communicatie altijd vanuit de belevingswereld van de cliënt dient te vertrekken. Dat betekent dus dat iemand, die beroepsmatig veranderingsprocessen begeleidt, de eigen standpunten als vooringenomenheid 'tussen haakjes moet plaatsen' en zich moet verplaatsen in de cliënt. Daaruit mag echter niet de conclusie getrokken worden dat de professionele begeleider van veranderingsprocessen zichzelf als het ware buiten de methodiek plaatst. Integendeel, het 'tussen haakjes plaatsen' van de eigen standpunten betekent dat de eigen beleving expliciet in beeld komt. Dit gebeurt echter zodanig dat de professional zijn eigen beleving, bijvoorbeeld van een bepaald onderwerp of probleemgebied, als een mogelijk perspectief ziet. Dit perspectief plaatst hij naast de beleving van de cliënt. Deze zienswijze, waarin verschillende belevingen naast elkaar worden geplaatst, vertoont grote overeenkomst met de benadering van Habermas die onderscheid maakt tussen het zogeheten waarnemers- of **buitenperspectief** en het deelnemers- of **binnenperspectief**.⁸

Op deze opvattingen van Habermas kom ik later nog uitgebreider terug. Het begrip perspectief krijgt dan een specifieke plek in de ontwikkeling van het methodisch kader.

1.3.6 De creatiefprocestheorie

Als laatste noem ik de creatiefprocestheorie. Deze theorie, die ontwikkeld is door een aantal Nederlandse psychologen, therapeuten en kunsttheoretici in de jaren '60, heeft nog weinig bekendheid gekregen. Op basis van de theorie is een methodische werkwijze ontwikkeld ten behoeve van therapeutische prak-

⁸ De fenomenologie als zodanig heeft vandaag de dag weinig expliciete aanhangers. Desondanks heeft de fenomenologische school grote invloed gehad op tal van agogische praktijken. Het leefwereldonderzoek, zoals dat door fenomenologen aangeduid wordt, heeft grote invloed gehad op het hier gepresenteerde onderzoek (zie Margadant-Van Arcken, 1994 en 1998).

tijken en sociaal-pedagogische interventies, gebaseerd op musisch-ludische activiteiten. Theorie en methode zijn echter ook bruikbaar gebleken voor menselijke veranderingsprocessen in algemene zin.

De creatiefprocestheorie is een min of meer eclectische theorie, die stoelt op verschillende theoretische benaderingen, zoals de dieptepsychole, de fenomenologie, het structuralisme en de ontwikkelingspsychologie, met name die van Erik Erikson. Daarnaast hebben theorieën over kunst, kunstzinnige activiteiten en creativiteit ruime aandacht (Grabau en Visser, 1987; Wils, 1979). Wezenlijk is het begrip creativiteit. Creativiteit is in deze benadering de sleutel tot verandering. Daarbij is creativiteit niet een vermogen dat specifiek voorbehouden is aan kunstenaars of anderszins oorspronkelijke denkers. Creativiteit is het vermogen van mensen om tot nieuwe vormgeving te komen, waarbij het begrip vormgeving betrekking heeft op alles wat mensen denken of doen. Om dit te verduidelijken is enige uitleg gewenst.

Mensen hebben zich in de loop van hun ontwikkeling een bepaalde vormgeving eigen gemaakt. Deze vormgeving wordt gekenmerkt door een bepaalde structurering: mensen hebben zich aangewend hun leven, bepaalde handelingen of denkwijzen, volgens vaste structuren in te richten. Ook chaos kan als een vorm van structureren opgevat worden.

In de zienswijze van de creatiefprocestheorie spelen bij vormgeven en structureren de al eerder genoemde dieptepsychole noties van behoeften, waarbij nadrukkelijk aandacht bestaat voor het onbewuste, het irrationele en het latente. Ook duikt in de creatiefprocestheorie opnieuw het begrip afweer op, maar nu in samenhang met de term **normatieve structuur**. Bedoeld wordt dat mensen hun leven inrichten (structureren) op basis van vertrouwde normen. Deze normen geven houvast. Tegelijkertijd impliceren deze normen een zekere afweer: men verzet zich tegen invloeden die de bestaande wijze van structureren dreigen te veranderen. De normatieve structuur is met andere woorden ook een barrière om te kunnen veranderen. De vraag is nu hoe mensen binnen min of meer vastliggende structuren toch tot veranderingen kunnen komen. Soms kunnen mensen zelf daartoe een aanzet geven, een andere keer kunnen anderen daarbij behulpzaam zijn, bijvoorbeeld binnen een agogische interventie op basis van een specifieke methodiek. De 'kunst' daarbij is situaties zodanig in te richten dat mensen durven te experimenteren met een andere structurering of vormgeving, dus durven te experimenteren met verandering.

In de methode van de creatiefprocestheorie wordt gebruik gemaakt van kunstzinnige activiteiten en spelachtige experimenten. Uitgangspunt is de opvatting dat kunst en spel zich uitermate goed lenen om te experimenteren met nieuwe vormgeving, waardoor andere behoeftenpatronen aan bod kunnen (mogen) komen. Mensen worden daarbij niet, of in ieder geval in mindere mate, gehinderd door hun normatieve structuur. Daarnaast speelt het dieptepsychole inzicht een rol dat in kunst en spel behoeften tot uitdrukking komen die de afspiegeling vormen van alledaagse praktijken.

Als laatste noem ik in dit verband het begrip **appèlanalyse** dat wezenlijk is voor de creatiefprocesmethode. De **appèlanalyse** wordt toegepast om te onderzoeken welke behoeften aanwezig zijn of juist afgeweerd worden. De **appèlanalyse** is van groot belang in verband met veranderingsprocessen omdat op basis daarvan vastgesteld kan worden wat en op welke wijze iemand gemotiveerd kan worden.

1.4 Het begrip behoeftenarticulatie: een afbakening

Inmiddels is duidelijk dat de begrippen behoefte en behoeftenarticulatie betrekking hebben op een complex intra-psychisch en interpersoonlijk verschijnsel, dat zich slechts moeizaam laat verkennen. Ten behoeve van het hier gepresenteerde onderzoek geef ik een opsomming van de belangrijkste kenmerken. Deze opsomming moet worden opgevat als een eerste beschrijving en heeft dus een hypothetisch karakter.

- Behoeften spelen een cruciale rol in het concrete handelen van mensen.
- Het begrip behoefte is niet eenduidig te definiëren: het begrip heeft betrekking op een complex van wensen, strevingen, vragen en neigingen.
- Er is samenhang tussen het handelen van mensen en hun behoeften. Veranderingen in het handelen kunnen gepaard gaan met veranderingen in de behoeften, en omgekeerd. Behoeften liggen dus niet voor eens en altijd vast.
- Behoeften hebben betrekking op alle mogelijke materiële en niet-materiële (psychische) zaken. Iemand heeft bijvoorbeeld behoefte aan comfort, een ander heeft behoefte aan duidelijkheid, de een heeft behoefte aan een vast inkomen, de ander aan erkenning.
- Behoeften kunnen zowel biologisch, psychisch als cultureel geworteld zijn, of combinaties daarvan. Behoeften zijn met andere woorden zowel de uitdrukking van de individuele ontwikkeling, als van de culturele omstandigheden en maatschappelijke verhoudingen.
- Behoeften krijgen gestalte in samenhang met het zelfbeeld dat iemand ontwikkelt. Het zelfbeeld is omgekeerd (mede) de uitdrukking van iemands behoeftenpatroon.
- In de individueel menselijke ontwikkeling gaat ten slotte een specifieke behoeftenarticulatie ontstaan: een voor het individu kenmerkend behoeftenpatroon.
- Behoeften 'richten' zich op bepaalde 'zaken'. Men gebruikt in de literatuur wel het begrip intentionaliteit.
- Behoeften (respectievelijke de bevrediging daarvan) bestaan steeds in samenhang met een normatieve structuur. Deze normatieve structuur geeft houvast (veiligheid), maar vormt tevens een barrière.
- Behoeften kunnen latent of manifest aanwezig zijn. Behoeften kunnen worden afgeweerd, vervormd of ontkend.

- Professionele interventies kunnen bijdragen tot een gewijzigde behoeftenarticulatie en vragen dan om een andere normatieve structurering.
- Veranderingen in de behoeftenarticulatie gaan gepaard met veranderingen in de bewustwording en tot veranderingen in de motivatie. Ook het omgekeerde is mogelijk: verandering in de bewustwording of motivatie kan gepaard gaan met veranderingen in de behoeftenarticulatie.

1.5 De probleem- en doelstelling

Op basis van de aanknopingspunten en de resultaten van de gesprekken met uitvoerende professionals en de eerste theoretische verkenning formuleer ik de probleemstelling, doelstelling en onderzoeksvragen van het onderzoek. De gedachtengang is als volgt.

Menselijke verandering of ontwikkeling is geen lineair, eenduidig, rationeel en monocausaal proces dat begint met kant-en-klare vragen, wensen of behoeften. Het is een proces dat zich doorgaans juist kenmerkt door het ontbreken daarvan. Behoeften zijn nog slechts latent of op een onbewust niveau aanwezig. Als het veranderingsproces zich ontwikkelt- in welke richting is van tevoren niet voorspelbaar- kan het resultaat daarvan zijn dat nieuwe behoeften tot uitdrukking gebracht worden. Een nieuwe **behoeftearticulatie** is het resultaat.

De **doelstelling** van het hier gepresenteerde onderzoek is een bijdrage leveren aan een theoretische verdieping van het begrip behoeftenarticulatie en, in het verlengde daarvan, een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van een methode die het begeleiden van behoeftenarticulatieprocessen mogelijk maakt. Deze methode noem ik **dialogische deconstructie**. In de hoofdstukken 3, 4 en 5 zal blijken waarom.

Bovenstaande doelstelling betekent dat het probleem of **probleemstelling**, waar dit onderzoek zich op toelegt, in de vorm van twee vragen geformuleerd kan worden:

- Hoe voltrekt het proces van behoeftenarticulatie zich in (de beginfase van) menselijke veranderingsprocessen?
Het gaat hierbij zowel om een analyse van het sociaal-psychologische en communicatieve proces, als wel om de analyse van het vormgevingsproces.
- Hoe kunnen bovenstaande inzichten in het proces van behoeftenarticulatie worden omgezet in een methodisch kader voor de beroepspraktijk?

Nader gespecificeerd kunnen hieruit de volgende **onderzoeksvragen** worden afgeleid en kan de opzet van het onderzoek geformuleerd worden:

- Hoe zijn (latente) behoeften op te sporen?
- Hoe is een verbinding te leggen tussen 'binnen' ofwel het intrapsychische, en 'buiten' ofwel het interpersoonlijke?

- Wat is de betekenis van 'moeilijk bereikbaar' bij behoeftenarticulatie?
- Hoe verhoudt het begrip 'moeilijk bereikbaar' zich tot het begrip 'achterstandsgroep'?
- Op welke wijze spelen de maatschappelijke omstandigheden een rol bij de mogelijkheden tot behoeftenarticulatie?
- Op welke wijze kunnen voorwaarden gecreëerd worden om cliënten in een 'dialoog' te betrekken? Wat betekent het begrip participatie hierbij?
- Hoe kan ruimte gecreëerd worden om behoeftenarticulatie meer structureel te verankeren in de beroepspraktijk?

1.5.1 De opzet van het onderzoek

De probleemstelling, respectievelijk doelstelling van dit onderzoek bestaat uit een theoretisch deel en een praktijktheoretisch georiënteerd deel: de methodiek. Beide zijn onlosmakelijk verweven. In de opzet van dit onderzoek zijn daarom theoretische verdieping en literatuuronderzoek steeds afgewisseld met reflectie op uiteenlopende beroepspraktijken door begeleiding, opzet en uitvoering van praktijkonderzoeken. In de inleiding zijn alle praktijkonderzoeken weergegeven. In hoofdstuk 2 wordt verantwoording afgelegd over de methodologische uitgangspunten die aan de hier gevolgde werkwijze ten grondslag liggen.

Tevens heeft reflectie op het vakgebied der voorlichtingskunde plaatsgevonden. Het resultaat daarvan is beschreven in hoofdstuk 3.

De opzet is niet eenmalig aan het begin vastgelegd, maar kreeg geleidelijk vorm in de loop van het onderzoek. Voorlopig geformuleerde doelstellingen, zowel ten aanzien van de theorie als ten aanzien van de methodiek, werden tijdens het onderzoeksproces bijgesteld. Ook hierop wordt verder ingegaan in hoofdstuk 2. In de tussentijdse conclusies, die in hoofdstuk 6 getrokken worden, ziet men hoe de begrippen gefaseerd hun invulling hebben gekregen.

Hoofdstuk 2

Onderzoek naar behoeftenarticulatie

uitgangspunten en methoden

2.1 Inleiding

In hoofdstuk 1 heeft een eerste verkenning, op basis van bestaande theorieën en gesprekken met uitvoerende professionals, van behoeftenarticulatie plaatsgevonden. Gebleken is dat behoeftenarticulatie een veelzijdig fenomeen is, dat langs verschillende wegen bestudeerd moet worden. Op de eerste plaats is een van de kernproblemen dat behoeftenarticulatie in eerste instantie een intrapsychisch verschijnsel is, dat zich aan de directe waarneeming van de professional onttrekt. Op de tweede plaats zijn behoeften ten dele latent en/of niet bewust, en onttrekken zich daarom ook 'aan het oog' van de direct betrokkene. Derhalve is het methodisch begeleiden van interventies, die gericht zijn op het articuleren van behoeften, een moeizaam proces waarvoor op dit moment nog geen adequate methodiek lijkt te bestaan. Een van de doelstellingen van dit onderzoek is een bijdrage leveren aan deze methodiek. Op een algemeen niveau moet deze methodiek de professional in staat stellen een verbinding te leggen tussen 'binnen en buiten', dat wil zeggen een methodiek die het mogelijk maakt het nog niet gearticuleerde te communiceren.

Het onderzoek dat verricht moest worden, dat wil zeggen de theoretische verdieping maar ook het praktijkonderzoek, teneinde deze methodiek tot stand te brengen, was bij aanvang geenszins eenduidig geformuleerd. Het onderzoek startte dan ook, zoals in hoofdstuk 1 beschreven is, met een eerste verkenning van praktijk en theorie. De werkwijze is verder geleidelijk ontwikkeld op basis van de tussentijdse resultaten.

Paragraaf 2 van dit hoofdstuk geeft een theoretische verantwoording van de gevolgde werkwijze. In paragraaf 3 wordt besproken hoe theorie en praktijk in dit onderzoek hand in hand gingen. Vanzelfsprekend heeft dat gevolgen voor het ontwikkelingsproces. Een dergelijk onderzoek stelt specifieke eisen aan de kwaliteit. Een ander vraagstuk dat samenhangt met de verhouding tussen theorie en praktijk is de dubbelfunctie van de praktijkonderzoeken. Deze dienen enerzijds het belang van de concrete praktijk. Anderzijds dragen ze bij aan het hier ontwikkelde kader. In paragraaf 4 staat de positie van de onderzoeker en zijn perspectief centraal. Aandachtspunten uit de theorie zijn bedoeld om helderheid over die positie te verschaffen.

In paragraaf 5 ten slotte staat de betekenis van behoeftenarticulatie als participatieve methode ter discussie.

2.2 Explorierend, ontwerpend en kwalitatief onderzoek

2.2.1 Explorierend onderzoek

Het onderzoek dat ik heb gedaan kan het beste worden getypeerd als explorierend. Een belangrijk kenmerk hiervan is dat de richting en de werkwijze van het onderzoek bij aanvang van het onderzoeksproces nog grotendeels open lagen. Het was onduidelijk hoe het onderzoek exact gestalte zou krijgen. Dat betekent natuurlijk niet, ook al was de opzet niet geheel en al voorgestructureerd, dat het onderzoek in 'het luchtledige' heeft plaatsgevonden. Er waren vragen en ideeën, vooronderstellingen en een zekere theoretische voorkennis. In hoofdstuk 1 zijn deze geëxpliciteerd. Deze vragen, ideeën en vooronderstellingen zijn in hoge mate richtinggevend geweest bij de verdere invulling van het onderzoek.

Explorierend betekende in dit onderzoek vooral dat een grote mate van flexibiliteit werd betracht ten aanzien van de mogelijkheden, en dat de opzet stap voor stap vorm kreeg. Verschuren (1994:18) noemt de methode van dataverzameling bij explorierend onderzoek 'open ended'. Deze methodiek voorkomt een al te sterke vooringenomenheid. Aldus wordt een 'dichtgetimmerd design', dat eventuele nieuwe mogelijkheden afsluit, vermeden. Belangrijk was het naast elkaar laten bestaan van verschillende standpunten, zonder al te snel keuzes te maken voor het een of het ander.

De hier gehanteerde explorerende vorm van onderzoek was overigens ook noodzakelijk omdat in deze studie de ideeën aanvankelijk vaag en weinig uitgewerkt waren. Het handelen van de onderzoeker startte vanuit een niet uitgesproken 'stock of knowledge'. Nievaard wijst erop dat bij een dergelijk explorierend onderzoek zich steeds het dilemma voordoet tussen gestructureerdheid en openheid. Dat dilemma is volgens hem onontkoombaar. De onderzoeker heeft nu eenmaal behoefte, aldus Nievaard, aan een zekere structuur teneinde het onderzoek vorm te geven en te plannen. Maar, te veel voorgestructureerde onderzoeksontwerpen passen niet bij een onderzoek dat een vrij onbekend terrein als onderwerp heeft (Nievaard, 1994:58 e.v.).

2.2.1.1 Een iteratief onderzoeksproces: probleem en oplossing gaan hand in hand

In dit explorerende onderzoek is gebruik gemaakt van een zogeheten iteratief zoekproces. Het iteratieve onderzoek wordt gekenmerkt door een cyclisch karakter, een proces waarin de verschillende stappen tot op zekere hoogte herhaald worden. Het iteratieve onderzoek staat tegenover het lineaire onderzoek. Volgens Doerbecker (1979) zijn de ervaringen met het lineair onderzoeksproces, dat gekenmerkt wordt door de wens doelgericht en stap voor stap van probleem naar oplossing te werken, teleurstellend. Inzicht in mogelijke oplossingen, die geschikt geacht mogen worden voor handelingsstrategieën, ontstaat, aldus Doerbecker, alleen wanneer probleem en mogelijke oplossing in wisselwerking met elkaar tot stand komen. Hij bepleit dan ook

een benadering waarbij niet eerst gezocht wordt naar de juiste probleemformulering, dan naar de daarmee corresponderende oplossing en ten slotte naar de passende handelingsstrategieën, maar een benadering waarin deze drie onderdelen steeds tegelijkertijd op elkaar worden betrokken. Deze wisselwerking van verschillende onderdelen is kenmerkend voor het iteratieve onderzoeksmodel en staat dus tegenover het lineaire onderzoeksmodel.

De iteratieve wijze van onderzoek en probleembenadering vertoont overeenkomst met, en kan aangevuld worden door de probleembenadering van Watzlawick, Weakland en Fisch (1974), die stellen dat men bij het zoeken naar oplossingen voor menselijke problemen op twee manieren te werk kan gaan. Eén manier is de probleemsituatie vastomlijnd en onveranderlijk te definiëren. Het probleem blijft dan hetzelfde, maar men zoekt steeds nieuwe oplossingen ervoor. Bij de tweede manier probeert men de samenhang, waarbinnen het probleem gesitueerd is, binnen een ander analytisch kader te plaatsen, waardoor ook de probleemsituatie verandert. Hierdoor komen oplossingen binnen bereik van een kwalitatief andere orde. De auteurs zeggen dat veel problemen in feite blijven bestaan omdat men het probleem aanpakt met maatregelen, die slechts veranderingen van dezelfde orde opleveren. Wat nodig is, is dat het zicht op de totale situatie verandert. Dan pas verandert de probleemsituatie fundamenteel.¹ Het is deze tweede opvatting, die in deze studie toegepast is. Een voorbeeld hiervan is de al eerder genoemde studie- en beroepskeuzevoorlichting aan migrantenvrouwen. Deze werd aanvankelijk op de traditionele manier opgezet, dat wil zeggen volgens de inzichten van de planmatige voorlichting. Het enige verschil was dat aandacht werd besteed aan culturele aspecten. Deze aspecten bleven echter losstaan van de planning en werden niet geïntegreerd, zodat het hele cultuurconcept er als het ware los bij hing. Er werden met andere woorden steeds oplossingen van de eerste soort gezocht. Pas na afloop ontstond het besef dat een andere werkwijze nodig was, een aanpak die het mogelijk maakte cultuur én planning met elkaar te integreren.

2.2.2 Ontwerpend onderzoek op basis van doorlopende cycli

Een ander kenmerk van deze studie is het **ontwerpend** karakter. Het doel van het onderzoek is, zoals gezegd, een bijdrage te leveren aan vernieuwing en ontwikkeling van voorlichting, zowel in theoretisch als in methodisch opzicht. Het gaat met andere woorden om het ontwikkelen van nieuwe vormen van voorlichting. In dat geval is met name de bruikbaarheid van ver-

1 Het voorbeeld waarmee deze opvatting geïllustreerd wordt betreft een moeder die haar zoon voortdurend verwijt dat hij zo slordig is. Meer verwijten doet de situatie slechts escaleren en lost niets op. Er is een verandering van het tweede soort (van een hogere orde) nodig. Watzlawick raadt de moeder aan om op te houden met de verwijten en iets heel anders te gaan doen, zoals zelf zo slordig worden dat de zoon er hinder van ondervindt. Het probleem anders benoemen of anders gaan zien betekent tevens dat de oplossing anders zal zijn.

worven kennis van groot belang (Verschuren, 1994:14). Dat houdt in dat grote betekenis wordt gehecht aan de relevantie van het onderzoek voor de betrokkenen zelf. Onder betrokkenen worden hier verstaan: uitvoerende professionals én doelgroepen. Ontwerpend onderzoek betekent dus dat de relevante personen betrokken worden in de voortgangresultaten, ook wanneer deze negatief zijn. Daarbij is het van belang in te zien dat ook oplossingen die niet werken bruikbaar zijn omdat ze relevante kennis opleveren.

Het ontwerpend karakter van het onderzoek is te zien in de gevolgde werkwijze, waarbij gebruik gemaakt is van een ontwerpcyclus. Van Strien (1986:19) spreekt in dit verband van een denk- en handelingscyclus, of van een regulatieve cyclus, die in agogische praktijken toegepast wordt. Deze cyclus is de basis van probleemgericht praktijkdenken, aldus Van Strien. Grofweg kunnen daarbij de volgende fasen onderscheiden worden: probleemstelling, diagnose, plan, ingreep en evaluatie. Het eerder genoemde iteratieve zoekproces neemt dan de vorm aan van een doorlopende reeks regulatieve cycli.

In de loop van deze studie bleken meerdere cycli noodzakelijk te zijn, zowel ter beantwoording van het eerste deel van de probleemstelling (het theoretisch deel) als ten behoeve van het tweede deel (het methodisch kader).

Van Strien maakt onderscheid tussen het concrete onderzoeksproces, dat meestal zeer onregelmatig verloopt, en de presentatie daarvan, als regulatieve cyclus, die niet meer is dan een **reconstructie**. Maar juist de systematische reconstructie is van groot belang gebleken in deze studie. De verhouding tussen praktijk en theorie kon hierdoor steeds beter begrepen worden. Gedurende de studie is een groot aantal praktijkonderzoeken en case-studies verricht. Elk onderzoek is gereconstrueerd in het licht van de probleemstelling van de studie, soms samen met uitvoerende professionals, soms zonder wanneer dat niet mogelijk bleek.

Van Strien stipt twee interessante punten aan in verband met ontwerpend onderzoek. Het eerste punt is het onderscheid tussen het individualiserende karakter van de praktijk van het onderzoek, en het generaliserende karakter van het wetenschappelijke denkproces. Van Strien zelf spreekt van het onderscheid tussen het ideografische en het nomothetische.

Ten tweede wijst Van Strien erop dat ontwerpend onderzoek sterk handelingsgericht is. Het praktisch veranderingsdoel staat centraal, dit in tegenstelling tot wetenschappelijk onderzoek dat ten doel heeft algemene theorieën te formuleren. Een punt dat daarmee samenhangt is de conclusie dat onderzoek, waarin het praktisch handelen centraal staat, gestuurd wordt door normen over gedragsverandering. Dit normatieve moment beheerst de regulatieve cyclus in al zijn fasen.

Bij praktijkonderzoek zal men al deze factoren moeten incalculeren. Door de praktijk wordt men gedwongen de generalisering van resultaten als voorlopig te zien of zelfs uit te stellen. Dat heeft voordelen in een explorerende studie zoals hier het geval is. Ook de grote gerichtheid op het handelen is geen probleem omdat het steeds mogelijk is reflectie achteraf toe te passen. Wat ook

de resultaten zijn van de praktijkveranderingen, het onderzoeksproces kan er in alle gevallen door gestimuleerd worden. In paragraaf 2.3 wordt de verhouding theorie en praktijk verder uitgediept.

Terzijde wijs ik erop dat generaliseren, in de traditioneel empirisch-analytisch zin, een probleem vormt in ontwerpend onderzoek zoals hier. In de traditionele wetenschapsopvatting dient een wetenschappelijke generalisatie te steunen op empirisch materiaal en causaal gedetermineerde uitspraken (Harris, 1980:120). Dergelijke generalisaties worden in deze studie niet gepresenteerd. Wel doe ik uitspraken die een algemeen karakter beogen. Deze zijn echter ten dele afgeleid uit het empirisch materiaal, ten dele uit bestaande theorieën, respectievelijk uit door mij geformuleerde gezichtspunten. Dergelijke generalisaties willen een instrumentarium bieden voor het praktisch en methodisch handelen, maar zullen door de praktijk zelf steeds gemodificeerd moeten worden.²

2.2.3 Kwalitatief onderzoek

De methodische uitwerking van deze studie sluit in grote lijn aan bij de 'grounded theory'-benadering van Glaser en Strauss (1967). Deze benadering impliceert een strategie om de theorie stap voor stap te ontwikkelen op basis van systematisch verkregen en geanalyseerde onderzoeksgegevens. Glaser en Strauss zijn vertegenwoordigers van de symbolisch-interactionistische onderzoekstraditie. Kern van deze benadering (Wester, 1987:41 e.v.), die goed aansluit bij de werkwijze in deze studie, is ten eerste het centraal stellen van de **betekenisverlening** van de mensen zelf die in het onderzoek betrokken zijn. Voor het onderzoeken van behoeftenarticulatie, waarbij zoals gezegd steeds sprake is van latente, onbewuste of weinig gearticuleerde behoeften, is de eigen betekenisverlening van cliënten vanzelfsprekend essentieel.³ Alleen zij kunnen uitsluitsel bieden over wat er in hen omgaat, hoe zij hun relatie tot de wereld beleven en welke ondersteuning zij zouden wensen in hun proces van behoeftenarticulatie. Natuurlijk is niet alleen de betekenisverlening van cliënten van belang in deze studie, maar ook die van professionals. Professionals zijn immers vanuit hun eigen betekenisgeving betrokkenen in

2 Het is zelfs nog maar de vraag of het menselijk handelen in generaliseerbare wetmatigheden is vast te leggen. Ik voel mij meer aangetrokken tot de stelling die luidt dat het menselijk handelen oneindig rijk aan mogelijkheden is en slechts tot op zekere hoogte voorspelbaar is. Ieder menselijk leven vormt een unieke matrix, waarin een zeer groot aantal variabelen een heel specifiek verhaal vormen. Dat houdt in dat in deze studie gezocht wordt naar een strategie, die rekening houdt met een zekere onvoorspelbaarheid van het menselijk handelen, waarbij voortdurend sprake is van verandering. Wat dit betreft voel ik mij gesterkt door de chaostheorie (Prigogine en Stengers, 1990), een theorie die uitgaat van het standpunt dat voortdurende verandering, op basis van samenlopen van omstandigheden, de normale toestand is.

3 Ook op dit punt ziet men verwantschap met de fenomenologie, waarin de eigen beleving en betekenisgeving van groot belang wordt geacht.

het agogisch handelen en dus ook in het proces van behoeftenarticulatie. Betekenisgeving vindt plaats in de vorm van 'werkelijkheidsdefinities'. De professional interpreteert de werkelijkheid (de cliënt of doelgroep, het probleem of de vraag waarmee een cliënt komt, het soort oplossing enzovoort) op een specifieke wijze.

Ten tweede wordt vanuit deze onderzoekstraditie de **interactie** tussen mensen als een belangrijk aangrijpingspunt gezien. De interactie tussen professional en cliënt staat in dit onderzoek centraal, omdat met name de kwaliteit van de communicatie de mogelijkheden tot behoeftenarticulatie bepaalt. Om deze reden is de methode aangeduid met het begrip dialogische deconstructie.

De methode van Glaser en Strauss (1967) komt in deze studie kortweg neer op het volgende. Proberenderwijs zijn concepten gebruikt, die van tevoren niet strak, noch definitief, geoperationaliseerd waren, zoals de begrippen behoefte en behoeftenarticulatie. Tijdens het onderzoek hebben deze begrippen geleidelijk hun invulling gekregen. Tijdens het onderzoek werd ook de onderlinge verhouding tussen de begrippen duidelijker.

In dit onderzoek heb ik praktijkonderzoek afgewisseld met literatuurstudie. Daarbij heb ik geprobeerd de literatuur kritisch en relativerend te gebruiken, zodat het mogelijk bleef tijdens het onderzoek van perspectief te wisselen. Kelle (1995:37) wijst erop dat Glaser en Strauss aanvankelijk van mening waren dat een onderzoek niet met literatuurstudie gestart moet worden: de onderzoeksdata moet de literatuur opleveren. Momenteel heeft Strauss (Strauss and Corbin, 1990) dat standpunt, althans in zijn rigide vorm, verlaten, aldus Kelle.

Wester (1987) wijst er overigens op dat de hier gebruikte 'grounded theory'-benadering het gevaar in zich bergt van 'information overloading'. Het is moeilijk af te bakenen welke informatie wel en welke niet noodzakelijk is. Dat kan ertoe leiden dat men tenslotte veel te veel informatie verkrijgt. Dit afbakeningsprobleem is verwant aan het 'gevaar van verdwalen', waar Nievaard (1994:58) voor waarschuwt.⁴

Dit onderzoek is geheel kwalitatief van aard. Kwalitatief betekent hier dat een doelgroep, binnen een relatief kleine setting, intensief bestudeerd is. De resultaten hiervan zijn aangevuld en vergeleken met kwalitatieve én kwantitatieve gegevens uit de literatuur. De resultaten zijn hierdoor steviger geworden.

4 Aan genoemd probleem zit echter ook een positieve kant die door genoemde auteurs niet genoemd wordt. Het komt namelijk regelmatig voor tijdens explorerend onderzoek dat men 'verdwaalt': men is een verkeerde richting ingeslagen. Achteraf blijkt echter dat daardoor toch nieuwe en verrassende inzichten zijn ontstaan, die zonder dat verdwalen niet verkregen zouden zijn. (Is het ook niet zo dat verdwalen tijdens een wandeltocht soms de spannendste ervaringen opleveren? De wilde zwijnen zouden we niet gezien hebben wanneer we precies de opgegeven wandelpaden hadden gevolgd.)

2.3 Verhouding theorie en praktijk: kwaliteitseisen

2.3.1 Ontwikkeland onderzoek

In dit onderzoek, waarin de probleemstelling een theoretische én methodische component bevat, zijn theorie en praktijk beide van even groot belang. Dit betekent dat beide met het gehele onderzoeksproces verweven zijn. Om te beginnen is voor de totstandkoming van de probleemstelling zowel theoretisch als praktisch onderzoek verricht. Hiervan is in hoofdstuk 1 verslag gedaan. Ditzelfde was het geval bij het beantwoorden van de probleemstelling. Het gehele onderzoeksproces kenmerkt zich door deze voortdurende afwisseling van theorie en praktijkervaringen.

De keuze voor deze opzet is gebaseerd op de opvatting dat theorieontwikkeling nooit mogelijk is zonder praktijkervaringen en dat methodische inzichten ter ondersteuning van een praktijk altijd theoretische inzichten nodig hebben. Deze opvatting en de daarmee samenhangende werkwijze, die gebaseerd is op de voortdurende afwisseling tussen theorie en praktijk, is verwant aan de leercyclus van Kolb (1984). Kolb heeft onderzocht op welke wijzen volwassenen leren, en welke ervaringen daarbij een rol spelen. De leercyclus is te gebruiken als een methodisch hulpmiddel om leersituaties te structureren. De cyclus bestaat uit vier dimensies, of vier verschillende manieren van leren: 1. leren door zelf ervaringen op te doen in de praktijk; 2. reflecteren op die ervaringen; 3. abstraheren; en 4. experimenteren met het geleerde. Alle vier dimensies zijn van evenveel waarde, dat wil zeggen dat iedereen van alle soorten leren gebruik maakt, maar op een eigen wijze. In deze studie zijn in navolging van Kolb alle vier dimensies terug te vinden. Ervaringen zijn opgedaan in praktijkonderzoeken. Vervolgens is op deze ervaringen gereflecteerd met behulp van theorie, er is geabstraheerd en er is vervolgens verder gexperimenterd.⁵

De voortdurende afwisseling van theorie (theorieontwikkeling en literatuurstudie) en praktisch onderzoek wordt door Joha en Joosten aangeduid met het begrip **ontwikkeland onderzoek**. Het wordt gekarakteriseerd door een opzettelijke wederzijdse beïnvloeding van onderzoek en de toepassing van mogelijke resultaten in de praktijk (Joha en Joosten, 1994:51). Het door mij toegepaste ontwerp onderzoek (zie paragraaf 2.2.2) heeft zeker verwantschap met ontwikkelend onderzoek, dat op zijn beurt verwant is met naturalistisch onderzoek (Lincoln en Guba, 1985). Het is onderzoek dat zich voltrekt in de praktijk, die als veranderlijk en gecompliceerd wordt beschouwd.

5 Een kritiek op het model van Kolb luidt dat zijn leercyclus sterk cognitief van aard is en een normatief model impliceert. Er is met andere woorden geen ruimte ingebouwd voor bijvoorbeeld emoties, terwijl inmiddels duidelijk is dat deze in leerprocessen een belangrijke rol spelen. In dit onderzoek naar behoeftenarticulatie zijn emoties natuurlijk van wezenlijk belang.

2.3.2 Kwaliteitseisen voor ontwikkelend onderzoek

Aan ontwikkelend onderzoek worden specifieke eisen gesteld. Deze eisen hangen samen met het doel dat zowel gericht is op het ontwikkelen van inzichten voor de verbetering van het handelen in een omschreven praktijk, als op het verwerven van kennis op een praktijktheoretisch niveau dat het handelen in één praktijk overstijgt.

Kwaliteitseisen zijn vanzelfsprekend noodzakelijk, maar dienen aangepast te zijn aan het type onderzoek (Smaling, 1987). Ontwikkelend onderzoek moet allereerst geloofwaardig zijn. Het moet mogelijk zijn de gebruikswaarde en overdraagbaarheid te beoordelen. Verder moeten anderen (externe personen) de navolgbaarheid van het proces van onderzoek en de aannemelijkheid van het product kunnen beoordelen (Guba en Lincoln, 1989). Doets (1982) werkt 6 kwaliteitseisen uit, die bruikbaar waren voor dit onderzoek naar behoeftenarticulatie.

- 1 Een eerste eis is dat het onderzoeksproces open en transparant is. Deze eis wordt aangeduid met de termen **intersubjectieve controleerbaarheid en doorzichtigheid** (Doets, 1982; Joha en Joosten, 1994; Van Strien, 1986; Coenen, 1987). Aan deze eis kan in deze studie voldaan worden. De praktijkonderzoeken die beschreven en geanalyseerd worden, zijn voor een deel zogeheten opdracht-onderzoeken. Dat houdt in dat over alle onderzoeken eerder gerapporteerd is aan de betreffende opdrachtgevers. In deze studie worden genoemde onderzoeken gereconstrueerd als praktijkmateriaal voor de probleemstelling en de beantwoording van de daaruit afgeleide vragen. Ingegaan wordt op zowel de positieve ervaringen als op de 'mislukkingen' (Van der Laan, 1995).
- 2 De tweede eis wordt aangeduid met **vertrouwdheid met de praktijk**. Een bruikbaar kennisproduct, hetgeen het doel is van het onderzoek, zal pas ontstaan op basis van grondige kennis van en samenwerking (vertrouwdheid) met de actoren in hun lokale situatie. Naarmate de vertrouwdheid groter is zal er sprake zijn van een kwalitatief beter onderzoeksproces. Samenwerking is daarbij geen ethische 'toegift' maar een noodzakelijke voorwaarde om met de praktijk en de daarin voorkomende problemen vertrouwd te raken (Doets, 1982:47). Twee punten vloeien hieruit voort ten aanzien van de samenwerking (Joha en Joosten, 1994:56-57). Het eerste is dat samenwerking niet alleen een voorwaarde is, maar ook een instrument om praktijkkennis te verkrijgen en te controleren. Het tweede punt is dat samenwerking ook het resultaat is van het onderzoek. Criteria die met de vertrouwdheid te maken hebben zijn:
 - de frequentie van de contacten tussen onderzoeker en praktijk;
 - de duur van de contacten;
 - de verscheidenheid en de mate waarin contacten gedurende het hele onderzoeksproces voorkomen.

Bij de praktijkonderzoeken die in het kader van deze studie verricht zijn, verschilden genoemde punten en waren afhankelijk van de wijze van samenwerken.

- 3 Op de derde plaats geldt de eis dat er **wisselwerking tussen handelen en reflectie**, tussen praktijk en theorievorming, moet zijn. Essentieel hierbij is dat beide voortdurend op elkaar betrokken blijven en teruggekoppeld worden. Ook hier, in dit onderzoek, heeft deze wisselwerking een belangrijke rol gespeeld en wel gedurende het gehele onderzoeksproces. Het voordeel van genoemde wisselwerking is dat 'het mes aan twee kanten blijft snijden'. In sommige praktijkonderzoeken, die in het kader van deze studie verricht werden, kon het handelen in de praktijk verbeterd worden door regelmatige reflectie, die plaats vond op basis van samenwerking tussen de verschillende betrokkenen. Dat was bijvoorbeeld het geval bij de twee onderzoeken die in hoofdstuk 6 beschreven zijn en het onderzoek in opdracht van de Stichting Averroës.
- 4 Een vierde eis betreft het **overstijgen van het ad hoc-karakter**. Dit is mogelijk door het conceptualiseren op basis van een ordeningskader dat de afzonderlijke handelingsmogelijkheden overstijgt. In deze studie ziet men dit terug in het ontwikkelde theoretisch perspectief (hoofdstuk 4), dat voor ordening zorg draagt. Dat theoretisch perspectief is een geheel van denkbeelden of hypothesen ter verklaring van waargenomen feiten of verschijnselen (Blok, 1976). De keuze voor de gebruikte theorieën hangt ten eerste samen met de vraagstelling van dit onderzoek. De keuze hangt ten tweede af van de in dit hoofdstuk gegeven uitgangspunten. Ten derde hangt de keuze samen met de inzichten en ervaringen van de onderzoeker. In paragraaf 2.4 kom ik op dit laatste punt terug. Benadrukt moet worden dat het theoretisch perspectief geleidelijk tot stand gekomen is.
- 5 De vijfde eis heeft betrekking op de **flexibiliteit** van het onderzoeksproces. Doets (1982:48) noemt met name de beschikbaarheid van technieken, het gevarieerde gebruik ervan en de afstemming van de techniek op de situatie. In deze studie was, zoals reeds eerder aangegeven, flexibiliteit noodzaak. Het open karakter maakte afstemming op specifieke situaties vanzelfsprekend. Die flexibiliteit was noodzaak door de grote diversiteit in de praktijkonderzoeken.
- 6 De zesde eis ten slotte heeft te maken met de verspreiding van de resultaten. Het feitelijk gebruik van het product krijgt hierbij prioriteit, in plaats van bijvoorbeeld de rapportage. Men kan in dit verband wellicht beter spreken over de **reikwijdte** van het onderzoek. Deze studie handelt over een onderwerp dat van toepassing is op uiteenlopende contexten. In die zin is de reikwijdte van deze studie breed. Het concrete onderzoek is noodzakelijkerwijs beperkt

gebleven tot de specifieke contexten van de diverse praktijkonderzoeken. In de discussie over de resultaten is het vraagstuk van de reikwijdte een belangrijke kwestie.

2.3.3 De betekenis van praktijkonderzoek in deze studie

Uiteenlopende praktijkonderzoeken maken deel uit van deze studie (zie hiervoor het overzicht in de inleiding). Een aantal van deze praktijkonderzoeken kan opgevat worden als case-studies. Kenmerk hiervan is dat het om een intensieve bestudering van een verschijnsel handelt binnen zijn natuurlijke situatie, zodanig dat de verwevenheid van relevante factoren behouden blijft (Hutjes en Van Buuren, 1992:15). Het verwerven van inzicht in de complexiteit van het onderzochte verschijnsel en zijn achtergronden staat centraal. De gegevens worden op zodanige wijze verzameld dat de relatie ertussen gehandhaafd blijft (Hutjes en Van Buuren, 1992:21).

In elk praktijkonderzoek lag enerzijds de nadruk op het bereiken van de veranderingdoelen die de opdrachtgever, samen met de onderzoekers, geformuleerd had. In die zin is elk praktijkonderzoek op te vatten als een afgebakend onderzoek binnen een lokale context. Tegelijkertijd zijn de resultaten uit de praktijkonderzoeken verder geanalyseerd ten behoeve van dit onderzoek. Met het oog hierop is elk onderzoek gereconstrueerd. Dat wil zeggen dat het onderzoeksmateriaal, met name de vraagstelling en de resultaten, ten behoeve van de hier geformuleerde probleemstelling opnieuw geordend en geanalyseerd werd. Dit was noodzakelijk. Immers, de veranderingdoelen van elke praktijkstudie, en de daaruit volgende noodzaak aan te sluiten bij de lokale context, had als consequentie dat het niet mogelijk was van tevoren nauwkeurig in te schatten wat de waarde van de praktijkonderzoeken voor mijn onderzoek was. Dat werd pas mogelijk na reconstructie van de betreffende onderzoeken en uiteindelijk pas na onderlinge vergelijking daarvan (Van der Laan, 1995).

2.3.3.1 Ontwikkeling, resultaat en beoordeling

Het voordeel van case-studies is dat de lokale, historische en sociale context het mogelijk maakt de gegevens 'verdiept' (Geertz : 'thick') te kunnen begrijpen. Samenhangen worden niet abstract, maar op een zeer concreet niveau beschreven. Voor kwalitatief onderzoek is dit noodzakelijk. Maar tegelijkertijd is er het gevaar, zoals dat onder andere door Nievaard (1994:59) is gesignaleerd, dat elke context zo specifiek is dat de verschillende case-studies niet meer te vergelijken zijn, en het moeilijk wordt algemeen geldende theoretische uitspraken te doen. Dit door Nievaard verwoorde dilemma manifesteert zich ook in deze studie. Het blijkt niet mogelijk algemeen geldende uitspraken te doen die zondermeer, onafhankelijk van tijd, plaats of situatie, bruikbaar zijn. De resultaten uit dit onderzoek bieden geen pasklare oplossingen,

maar vormen een heuristisch kader waarmee inzichten, die afhankelijk zijn van de lokale, sociale en historische context, op maat gemaakt kunnen worden.⁶ Sheldrake (1995:229) zegt in dit verband heel treffend: 'Voor zover experimenten herhaalbaar zijn, zijn ze dat omdat het experimentele systeem zo goed mogelijk is geïsoleerd van de bijzondere hoedanigheden van hun omgeving.'

Case-studies bieden dus de mogelijkheid om heel specifieke problematieken te bestuderen. Tegelijkertijd moeten ze raakvlakken hebben en daardoor de mogelijkheid bieden om binnen het bredere kader van dit onderzoek onderbouwde conclusies te trekken. Het zijn dan juist de verschillen tussen de case-studies die interessant zijn. Deze zijn van groot belang om de verhouding tussen het unieke ofwel het ideografisch karakter en het algemene ofwel het nomothetisch karakter te kunnen begrijpen (Van Strien, 1986). Die verhouding is al ter sprake geweest in paragraaf 2.2.2.

Vanuit een wetenschappelijk kennisbelang is het interessant om tot algemeen geldende uitspraken te komen. Maar juist de koppeling met de doelstellingen van de praktijk laat de reële spanning zien tussen wetenschap en praktijk. Contextuele oplossingen betekenen maatwerk, aanpassingen aan de specifieke situatie. Daardoor kan het niet anders dan tot fricties leiden, om 'maatwerk' (specifieke oplossingen bij specifieke problemen) over te planten naar andere situaties. De transformatie van maatwerkoplossingen naar praktijk-theoretische inzichten is dan ook niet zonder meer mogelijk. Bij een bredere toepasbaarheid vallen de nuancering en het detail weg en wat overblijft zijn zeer algemene inzichten met een geringe methodische bruikbaarheid. Tegelijkertijd is het niet zondermeer vanzelfsprekend dat hetgeen in één praktijk werkt, tot inzichten leidt die verder reiken. Daarvoor zijn tussentussen nodig, zoals toepassing van inzichten op een ander praktijkgeval, en verdiepte theoretische studie. In die heen-en-weergaande beweging kristalliseren zich geleidelijk meer blijvende inzichten uit. Maar het resultaat van een dergelijk ontwikkelingsproces is nooit een definitief eindresultaat. Het zullen inzichten in ontwikkeling blijven. Maatschappelijke ontwikkelingen hebben bijvoorbeeld invloed op de wijze waarop agogische praktijken met de oplossing van problemen omgaan. Dus wanneer maatschappelijke inzichten veranderen, zullen praktijken ook veranderen. En omdat verandering langzamerhand een kenmerk van onze samenleving is geworden, zal het altijd nodig zijn inzichten aan te passen aan nieuwe contexten. Het is niet mogelijk een kant-en-klaar antwoord te hebben voor elke nieuwe praktijk. De consequentie is dat niet alleen het eindresultaat van deze studie van belang en interessant is, maar juist ook het ontwikkelingsproces zelf. Juist omdat het

6 In dit verband wil ik opmerken dat het niet alleen niet mogelijk is om algemeen geldende uitspraken te doen die direct toepasbaar zijn, maar ook niet wenselijk. Een van de doelstellingen van dit onderzoek is immers het ontwikkelen van een 'fijnmazige' benadering, die nauw is afgestemd op de specifieke situatie en omstandigheden. In dit verband wil ik herinneren aan de al eerder gemaakte opmerkingen over behoeften en mogelijkheden van cliënten, waaruit blijkt dat deze methodiek zeer dicht bij de cliënt wil en moet blijven.

eindresultaat niet het definitieve antwoord kan en zelfs mag zijn, is het nodig de ontwikkeling inzichtelijk te maken. De ontwikkeling moet navolgbaar zijn als verantwoording naar zowel de theorie (of wetenschap) als naar de praktijk. De vraag die daarbij van belang is heeft betrekking op wat als ontwikkeling gezien wordt en waarom. De logica van het ontwikkelingsproces is alleen te begrijpen en te volgen aan de hand van de reconstructie door de onderzoeker, niet aan de hand van een theoretische logica vanbuitenaf. Vanbuitenaf kan men vanzelfsprekend twijfels hebben over de waarde van het eindresultaat. Maar deze beoordeling kan slechts volledig zijn in relatie tot het gehele onderzoeksproces.

2.4 De rol van de onderzoeker

In elk onderzoek speelt de onderzoeker een belangrijke rol. Bij kwalitatief sociaal-wetenschappelijk onderzoek is deze rol in het bijzonder cruciaal, omdat de onderzoeker een actief construerend aandeel heeft. Dit aandeel van de onderzoeker is weliswaar noodzaak, maar tevens een mogelijke bron van verwarring. In deze paragraaf wil ik daarom stilstaan bij die facetten van de rol van de onderzoeker, die in dit onderzoek van belang zijn geweest. Eerst komt de rol van de onderzoeker bij explorerend onderzoek aan de orde. Vervolgens staat de rol van de onderzoeker bij ontwikkelend onderzoek ter discussie en tot slot bespreek ik de noodzaak van wisselende perspectieven van de onderzoeker.

2.4.1 De onderzoeker in explorerend onderzoek

Bovenstaand is uitgelegd dat het onderzoek explorerend van aard was. Probleem en onderwerp zijn al experimenterend verkend. Stap voor stap heeft het onderzoeksproces zich voltrokken. Slechts geleidelijk werden de begrippen helder en ging samenhang ontstaan. Voor de onderzoeker betekende een dergelijk aanpak dat de explicitering van het onderzoeksproces, en van de eigen rol daarin, een noodzakelijk middel was om de voortgang te stimuleren, en om dilemma's in het onderzoek te kunnen ontdekken. Bij dergelijk onderzoek is het noodzakelijk *'(...) dat men bereid is om zichzelf en het eigen handelen op dezelfde wijze te beschouwen als waarop men naar een ander kijkt. Door de eigen ervaringen te systematiseren wordt gepretendeerd dat deze aldus generaliseerbaar en herhaalbaar worden'*. (Lammerink, 1993:17)

Coenen spreekt in dit verband van reproduceerbaarheid. Dat begrip moet worden opgevat als de mogelijkheid de onderzoeker te kunnen volgen aan de hand van de door hem geëxpliciteerde werkwijze (Coenen, 1987). Een goed voorbeeld van deze explicitering is te zien in hoofdstuk 3, waarin getracht is het inzicht in de werking van het moderne mens- en wereldwereld te verdie-

pen door een kritische analyse van de voorlichtingskunde en de daarin gehanteerde methoden.

Voor een dergelijk explorerend onderzoek houdt het leerproces van de onderzoeker gelijke tred met de voortgang van het onderzoek. De onderzoeker is de constante factor hierin: hij is het die de problemen selecteert, die factoren al dan niet betreft, en die status toekent aan bevindingen. Giddens (1979) heeft twee decennia geleden al gewezen op de onontkoombaarheid van de actief construerende rol van de onderzoeker. Hij noemde in dat verband de dubbele hermeneutiek van de sociale wetenschappen. Sociale wetenschappers interpreteren een sociale wereld die deels wordt vastgesteld door de hermeneutische activiteiten van sociale actoren, die op hun beurt weer ten dele zijn gebaseerd op sociaal-wetenschappelijke interpretaties (Leeuwis, 1993:110). Juist om die reden is het van groot belang dat de onderzoeker keuzes expliciteert en het mogelijk maakt dat anderen in staat zijn de gemaakte keuzes te volgen. Een dergelijke onderzoeksbenadering is interpretatief. De onderzoeker hanteert een onderzoeksstrategie en minder een afgebakende onderzoeksmethode. Dergelijk onderzoek is meestal slechts in geringe mate gestructureerd en sterker afhankelijk van de persoonlijke kwaliteiten van de onderzoeker dan van gestandaardiseerde methoden en technieken (Bakker, 1988:164).⁷

2.4.2 De onderzoeker en zijn belangen: de verhouding tussen theorie en praktijk

In paragraaf 2.3 is ingegaan op de verhouding tussen theorie en praktijk en op de praktijkonderzoeken die op aanvraag van opdrachtgevers uitgevoerd zijn en in het kader van deze studie gereconstrueerd zijn. Gewezen is op het belang van de wisselwerking tussen theoretisch onderzoek en de toepassing daarvan in de praktijk. In de literatuur over ontwikkelend onderzoek (Joha en Joosten, 1994) is veel aandacht besteed aan de samenwerking van onderzoekers met praktijkwerkers. Die samenwerking wordt als bepalend gezien voor de uitkomsten van het onderzoek. Tegelijkertijd wordt de samenwerking bepaald door de verschillende belangen die de diverse betrokkenen hebben (Guba en Lincoln, 1989). In paragraaf 2.3 is al gewezen op het verschil tussen praktijkbelangen, die doorgaans gericht zijn op een kennisproduct dat direct toepasbaar is, en onderzoekersbelangen die door het zoeken naar overstijgende kennis gekenmerkt worden. Het is echter ook mogelijk dat beide belangen samenvallen. Een voorbeeld daarvan is te zien in een van de praktijkonderzoeken, namelijk het onderzoek naar arbeidsoriëntatie van laagopgeleide herintreedsters dat in hoofdstuk 6 beschreven wordt. Nadat het

⁷ Een voorbeeld van deze werkwijze is te zien in het feit dat de onderzoeker zich geschoold heeft in de narratieven- en creatiefprocesmethode. Daardoor werd het mogelijk deze werkwijzen toe te passen in bijvoorbeeld voorlichtingspraktijken.

betaalde onderzoek ten behoeve van de opdrachtgever afgerond was, ben ikzelf nog anderhalf jaar betrokken gebleven bij de experimenteerfase voor de ontwikkeling en implementatie van een nieuw programma. Dat deel van het onderzoek diende zowel het praktijkbelang als het onderzoekersbelang. Een voorbeeld van verschil in belangen is dat bij praktijkonderzoek de opdrachtgever doorgaans een beperkte doelstelling heeft en een strakke planning hanteert, terwijl de onderzoeker vaak een bredere doelstelling heeft die om meer tijd vraagt. In het belang van het onderzoek is het gewenst om deze verschillende belangen te expliciteren, vooral indien meerdere partijen betrokken zijn bij een onderzoek.⁸ Daarnaast spelen natuurlijk meer persoonlijke, achterliggende belangen een rol die moeilijker te expliciteren zijn. Oog hebben voor een juiste verhouding tussen de praktijkvragen en het eigen onderzoek is van groot belang. Tijdens de uitvoering van het praktijkonderzoek hebben de vragen uit de praktijk (de doelstellingen van de opdrachtgever) natuurlijk prioriteit. Vervolgens kan bij de reconstructie van deze praktijkonderzoeken afstand genomen worden van de praktijk en gaan de praktijkonderzoeken als middel fungeren voor de eigen doelstellingen.

2.4.3 De rol van de onderzoeker: wisselende perspectieven

Zoals gezegd wil dit onderzoek een bijdrage leveren aan een methode voor voorlichtingspraktijken. In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op de problemen die de methodiek voor behoeftenarticulatie in concrete praktijken met zich meebrengt. Een van deze problemen hangt samen met de verschillen tussen de belevingswereld van de cliënt en van de professional. Daarbij speelt met name de altijd aanwezige afstand tussen het zogeheten deelnemersperspectief en waarnemersperspectief een rol. Anders gezegd: iemand die middenin een bepaalde situatie verkeert beleeft deze anders dan iemand die deze situatie als toeschouwer waarneemt.

Het hanteren van een dergelijke methode stelt eisen aan de professional. Deze eisen deden zich in feite ook voor ten aanzien van de in dit onderzoek toegepaste methode. Ik wil hier kort op ingaan.

Op de eerste plaats noem ik het probleem van de verschillende belevingswerelden. Het begrijpen van de belevingswereld van anderen eist van de onderzoeker een **betrokken** houding.

Vanuit een hermeneutische zienswijze bestaat een zuiver, onbevangen en onbevooroordeeld begrijpen niet.

8 Een voorbeeld van een complex belangenpatroon, mede ten gevolge van meerdere deelnemende partijen, waren de onderzoeken naar de belangenbehartiging van agrarische vrouwen. In deze onderzoeken werd samengewerkt met de Wetenschapswinkel Wageningen, die als bemiddelaar optrad tussen de Bond van Plattelandsvrouwen, die tevens opdrachtgever van de onderzoeken was, en de Vakgroep Voorlichtingskunde, die de onderzoeken wetenschappelijk begeleidde. Daarnaast werden beide onderzoeken uitgevoerd door een tijdelijk aangestelde onderzoeker.

Far from being detached and neutral, we need to adopt a perspective that is engaged and concerned'. (Packer en Addison, 1989:34)

De onderzoeker is de interpretator, die in de gegeven situatie altijd zijn eigen conceptuele kader en voorkennis meebrengt. De scheiding tussen object en subject, die objectiviteit moet garanderen, is een illusie (Packer, 1989; Karlsson, 1993). Er zijn geen absolute criteria voor wat waar is. Het gaat erom beschrijvingen zo diep en relevant mogelijk te maken. Daarbij is het van belang de eigen veronderstellingen en vanzelfsprekendheden te problematiseren en, zoals fenomenologen dat uitdrukken, 'tussen haakjes te plaatsen'. Uitgangspunt is betrokkenheid op de leefwereld van de onderzochten, ofwel het deelnemersperspectief. Anders kan de interpretator niet begrijpen wat zich afspeelt in andere culturen, of in andere tijden, dan die waarin hij zelf leeft. Bij dergelijk belevingsonderzoek wordt steeds geprobeerd nadrukkelijk vanuit het perspectief van de onderzochte personen naar het onderwerp te kijken dat bestudeerd wordt. Vervolgens worden de daarbij aangetroffen betekenissen vergeleken met structuren en betekenisverbanden in de sociale en culturele context van het onderzoek (Margadant-van Arcken, 1998:3).

Alleen beschrijvingen vanuit de leefwereld van de onderzochten doen echter geen recht aan een belangrijk uitgangspunt van deze studie, dat luidt dat menselijke problemen alleen begrepen kunnen worden in de wisselwerking tussen de persoon (de onderzochte partij) en zijn sociale context. Dat wil zeggen dat de wisselwerking tussen persoon en sociale context door de onderzoeker nader geëxpliciteerd en geëxpliciteerd moet worden. Het deelnemersperspectief van de cliënt wordt met andere woorden betrokken op het waarnemersperspectief van de onderzoeker. De kritische confrontatie van beide perspectieven is noodzakelijk voor het 'verdiept' begrijpen in kwalitatief onderzoek. Dit uitgangspunt betekent dat de onderzoeker in staat moet zijn verschillende posities in te nemen in het onderzoek. Naast betrokkenheid moet de onderzoeker ook afstand kunnen nemen van het deelnemersperspectief en in staat zijn de sociale context als invalshoek te kiezen. Alleen indien de onderzoeker in staat is te alterneren tussen verschillende perspectieven is het mogelijk de denk- en handelwijzen van alle betrokkenen te vergelijken, met elkaar én met categorieën, regels en begrippen vanbuitenaf. Het is in deze vergelijking dat de interpretatie van de onderzoeker zichtbaar wordt. Maar deze eis van alterneren tussen betrokkenheid en distantie kan spanning opleveren, zoals vooral door antropologen onderkend wordt (Geertz, 1983).

Zoals uit bovenstaande is gebleken is het alterneren tussen betrokkenheid en distantie bij uitstek een kenmerk van de in deze studie ontwikkelde methode. Het alterneren komt tot uitdrukking in de methodische inventarisatie en vergelijking van de verschillende perspectieven van de betrokken partijen. Nu eens werd alle aandacht op de deelnemersperspectieven gericht (betrokken-

heid), een andere keer werden deze beoordeeld in het licht van waarnemersperspectieven (distantie). In deze eis van alterneren komt het meest vernieuwende, maar ook het moeilijkste uit deze studie tot uitdrukking.

Naarmate de onderzoeker beter in staat is met deze eis om te gaan kan zijn interpretatie zuiverder worden. Met zuiverder bedoel ik dat de onderzoeker eigen constructies op het spoor komt, die vervolgens expliciet kunnen worden gemaakt. Deze eis sluit aan bij wat ik eerder stelde dat een zuiver onbevangen en onbevooroordeeld begrijpen niet mogelijk is. Om die reden is geëxperimenteerd met verschillende methoden om de perspectieven en aannames van de onderzoekers op het spoor te komen en onderdeel te maken van het onderzoeksproces. Ten eerste is geëxperimenteerd met reflectieverslagen. Ten tweede is tijdens de samenwerking met uitvoerende onderzoekers constant getracht de eigen aannames te expliciteren.

In veel van de hier gebruikte onderzoeken is nauw samengewerkt met zowel uitvoerende professionals als met onderzoekers. Er is met beide veel discussie gevoerd over de interpretatie van de onderzoeksgegevens en de ideeën die tijdens het onderzoeksproces werden ontwikkeld.

2.5 Behoeftenarticulatie als participatieve methode

Een van de doelstellingen van het onderzoek is een methodisch kader te ontwikkelen voor behoeftenarticulatie. Tegelijkertijd betekent dit dat de methode de deelname van doelgroepen en cliënten wil verbeteren. Participatie speelt dus een belangrijke rol in de werkwijze. Wat betekent participatie in dit verband? Natuurlijk kan men het woordenboek raadplegen en vaststellen dat participatie afgeleid is van participeren, dat zoiets als deelnemen betekent, maar dat levert weinig substantieels op. Het verschijnsel participatie is immers alleen dan te analyseren als men weet wie er precies deelnemen, waaraan, met welk doel, wie de besluiten neemt enzovoort.

Uit theoretische modellen over participatie komt een scala aan verschillende betekenissen naar voren. Informeren of consulteren wordt bijvoorbeeld als een vorm van participatie gezien (Pretty e.a., 1995; Hazekamp en Heymann, 1993; Vaandrager, 1995; Groot, 1997). Arnstein (1971) noemt informeren en consulteren echter louter symbolische participatie. Hij onderscheidt deze van 'echte' participatie waarbij daadwerkelijk macht aan de betrokkenen verleend wordt. Participanten zijn volledig betrokken en nemen beslissingen als partner in de besluitvorming. Jansen (1997) werkt een participatieladder uit voor vergroting van de participatie van uitkeringsgerechtigden. Haar ladder loopt van meeweten via meedenken, meepraten, adviseren (gevraagd én ongevraagd) tot meebeslissen. Maar hier eindigt zij niet. Langs de hele ladder zet zij de mogelijkheid van **tegenspreken**. Zij probeert met andere woorden de 'handelingsruimte' van de uitkeringsgerechtigden te vergroten. Overigens erkent Jansen dat uitkeringsgerechtigden geen daadwerkelijke partij zijn: het zijn geen klanten die mee-

doen op een markt van vraag en aanbod. Zij kunnen immers geen echte afspraken maken. In hoofdstuk 3 wordt op deze problematiek verder ingegaan.

Duidelijk is dat er verschillende vormen van participatie bestaan en dat het begrip participatie een 'container-begrip' kan worden dat ten slotte niets meer betekent. Ook onderzoekers verzuimen nogal eens te expliciteren wat participatie nu precies inhoudt. De neiging bestaat een algemene omschrijving te formuleren. Bovendien is vaak impliciet de norm aanwezig alleen volledige zeggenschap als 'ware' participatie te beschouwen.

Interessant in dit verband is het standpunt van Pretty (1995), dat inhoudt dat in situaties waarin participatie belangrijk is, alle betrokkenen aan elkaar helder maken wat zij onder participatie in die specifieke situatie verstaan, wie ze denken dat erbij betrokken is en waarom. Participatie, aldus opgevat, is dus situationeel en contextgebonden. In samenhang daarmee kan participatie procesmatig gezien worden. Dat betekent dat participatie in de loop van de tijd een andere invulling kan krijgen.

Zeer wezenlijk vind ik de vraag wat het doel van participatie is. Is het doel betrokkenen daadwerkelijk in het proces van besluitvorming te betrekken, waarbij zij in de gelegenheid zijn eigen doelen te expliciteren? In dat geval zou ik participatie willen verbinden met de emancipatie van de betrokkenen. Of is participatie een machtsinstrument dat slechts bedoeld is om mensen het gevoel te geven dat er naar ze geluisterd wordt?

Het is pas mogelijk inzicht te krijgen in de betekenis van participatie, en vervolgens een oordeel te vellen over de aard van de participatie die in het geding is, tegen het licht van de concrete context, het doel van de participatie en de mogelijkheden en beperkingen van de specifieke situatie (Blok, 1976).

Participatie speelt in dit onderzoek een vooraanstaande rol, onder andere in de praktijkonderzoeken, maar vooral in de methode die ontwikkeld is. De methode die ik in hoofdstuk 5 uitwerk onder de naam dialogische deconstructie is bedoeld als een participatieve methode. Participatie duidt dan op de wijze waarop de doelgroep of cliënt, zowel in de doelgroepanalyse als in de feitelijke uitvoering van het programma-aanbod, als 'onderhandelaar' betrokken wordt. Niet als partij in een besluitvormingsproces, maar als ervaringsdeskundige die daadwerkelijk invulling geeft aan het programma. Juist omdat de behoeftenarticulatie van de doelgroep (cliënt) centraal staat.

Hoofdstuk 3

Voorlichting en de noodzaak van deconstructie

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt voortgebouwd op zowel de ervaringen van uitvoerende professionals als op de eerste theoretische verkenning van behoeftenarticulatie, zoals die in hoofdstuk 1 beschreven staan. In dat hoofdstuk kwam naar voren dat de theorievorming met betrekking tot behoeftenarticulatie uitbreiding behoeft en dat in samenhang daarmee nieuwe methodische aanknopingspunten ontwikkeld moeten worden. Dit hoofdstuk wil daartoe een bijdrage leveren.

Behoeftenarticulatie, zo wordt in de volgende paragraaf uiteengezet, moet in de concrete agogische praktijk noodzakelijkerwijs het karakter van een dialoog hebben. Deze dialoog komt echter niet spontaan tot stand. Een dialoog in de hier gebruikte zin moet methodisch tot stand gebracht worden. Daartoe is het nodig dat de professional:

- de eigen doelstellingen ‘toetst’ aan de behoeften van de doelgroep of cliënt;
- de verschillende waardenoriëntaties, aannames of perspectieven in kaart brengt.

In dit hoofdstuk wordt de theoretische basis hiervoor gelegd. Voor het gemak heb ik het hoofdstuk in twee delen gescheiden. In het eerste deel wordt de problematiek van de dialoog in verband gebracht met het strategisch en het communicatief handelen van de agogische praktijk. Deze begrippen worden gebruikt in relatie tot de termen binnenperspectief en buitenperspectief. In samenhang daarmee geef ik een beschrijving van het moderne mens- en wereldbeeld. In deel 2 analyseer ik de wijze waarop de belangrijkste gezichtspunten van het moderne mens- en wereldbeeld de voorlichting en voorlichtingskunde beïnvloed hebben. Dit leidt tenslotte tot de conclusie dat de eerder genoemde dialoog, nodig voor het proces van behoeftenarticulatie, tot stand komt op basis van deconstructie van de verschillende perspectieven.

DEEL 1 EEN ANALYSEKADER

3.2 Behoeftenarticulatie als dialoog

Het onderwerp van dit onderzoek is behoeftenarticulatie en verandering of ontwikkeling door middel van agogische interventies. Het doel is een bijdrage leveren aan een methodiek, die individuen of groepen in staat stelt (nieuwe) behoeften, wensen, vragen en mogelijkheden te articuleren. Zoals elders is uiteengezet vormt behoeftenarticulatie een complex proces dat mono-causaal noch louter rationeel is, en zich veelal onbewust of halfbewust manifesteert. Dit geldt zowel met betrekking tot het behoeftenpatroon zoals dat voor een bepaalde persoon is uitgekristalliseerd (dus de bestaande behoeftenarticulatie) als met betrekking tot het articuleren van behoeften in een veranderingsproces zoals deze zich in een agogische praktijk manifesteren.

Een methodiek die gestoeld is op de opvatting, dat behoeftenarticulatie gekenmerkt wordt door onbewuste of halfbewuste processen, vraagt om een bijzondere aanpak. Kernprobleem is immers dat datgene wat niet bewust is, of slechts halfbewust is, op de een of andere manier gearticuleerd kan worden. Methodisch gezien is daarvoor nodig dat:

- de doelgroep of cliënt zich herkent in het proces van articulatie;
- de professional aanknopingspunten vindt voor methodische begeleiding.

Behoeftenarticulatie is om die reden in agogische praktijken een proces van **expliciteren**. De vraag is hoe dat proces van expliciteren zich kan voltrekken. Het zou naïef zijn te veronderstellen dat dit een eenmalig proces is, waarbij het niet-bewuste 'in een stap' bewust gemaakt wordt, en waarbij het niet-gearticuleerde 'in een beweging' gearticuleerd wordt. Probleem is tenslotte dat zowel de cliënt als de professional niet of in onvoldoende mate weten welke behoeften, vragen, wensen of mogelijkheden er in het geding zijn. Cliënt en professional trachten om die reden samen, **zoekend en experimenterend**, behoeftenpatronen (vragen, wensen enzovoort) te expliciteren.

Het gaat met andere woorden om een methode die noodzakelijkerwijs gebaseerd is op de interactie tussen beide partijen. Deze interactie voltrekt zich op basis van een dialoog. Ik spreek dan ook van een **interactionele of dialogische methode**. In het vervolg van dit hoofdstuk, en daarna in de hoofdstukken 4 en 5, zal ik laten zien dat de dialogische methode meer is dan verbale communicatie. In samenhang daarmee gaat het om de vraag hoe de dialoog en interactie methodisch gestructureerd kunnen worden. Dat vraagstuk komt vooral in hoofdstuk 5 uitgebreid aan de orde. In elk geval wordt de dialogische methode gekenmerkt door het gezamenlijk onderzoeken van verschillende mogelijkheden en oplossingen.

De dialogische methode is dus gebaseerd op de betrokkenheid van beide partijen. De deskundigheid van de professional is onontbeerlijk voor de methodische begeleiding van het proces van zoeken, experimenteren en

expliciteren. De inbreng van de cliënt als ervaringsdeskundige is echter even onontbeerlijk. Beiden zijn gelijkwaardige partijen in het proces van behoeftearticulatie.

3.2.1 Verschillen in waardenoriëntaties als probleem

De methodische begeleiding van behoeftenarticulatie stuit op het probleem het 'nog niet zichtbare' te expliciteren. Een tweede probleem hangt daarmee samen en dat betreft de verschillen in waardenoriëntaties tussen professional en cliënt: men denkt in verschillende 'werelden'. De afstand die hierdoor bestaat wordt nog vergroot doordat de voorlichter getraind is in professioneel handelen, waaronder het maken van stappenplannen, het maken van keuzes, het nemen van besluiten enzovoort. Van de cliënt valt dit op voorhand niet te verwachten. Op de eerste plaats niet omdat de cliënt meestal niet een dergelijke training heeft ondergaan. Op de tweede plaats niet omdat de cliënt heel andere ervaringen heeft en bepaalde kwesties dus anders beleeft. De betrokkenheid op de problematiek van beide partijen is dus van geheel verschillende aard.

Er is met andere woorden een natuurlijke afstand tussen professional en cliënt. Deze afstand is slechts te overbruggen wanneer de professional er methodisch in slaagt de verschillen in waardenoriëntatie te onderkennen en te expliciteren. Dit is alleen mogelijk binnen een dialogische benadering. De noodzaak van een dialogische benadering wordt ook door onderstaande punten onderschreven.

3.2.2 Deelnemersperspectief en waarnemersperspectief; leefwereld en systeemwereld

Om het verschil in waardenoriëntaties beter te begrijpen, maak ik gebruik van het aan Habermas ontleende begrip perspectief: dat wil zeggen de bril, waardoor de wereld gezien wordt. Daarbij maak ik, eveneens in navolging van Habermas, onderscheid tussen het zogeheten deelnemersperspectief (ook wel binnenperspectief genoemd) en het waarnemersperspectief (ook wel buitenperspectief genoemd). Mensen hanteren ten aanzien van zichzelf, hun eigen situatie en de wereld om hen heen een deelnemersperspectief: zij beleven zichzelf, hun situatie en de wereld op een bepaalde wijze. Anderen daarentegen kijken vanzelfsprekend op een andere wijze naar deze personen en hun situatie. Ter verduidelijking volgt een voorbeeld uit de literatuur. In het voorbeeld krijgt men inzicht in de betekenis die de Afrikaanse ik-figuur toekent aan de wereld om hem heen vanuit vroegere ervaringen. Hij laat een binnenperspectief zien en tegelijkertijd beschrijft hij zijn buitenperspectief op de Nederlander.

Uit de roman van Arthur Japin: De zwarte met het witte hart, p. 194 en 195.

Als je nooit de horizon gezien hebt, weet je niet dat er een grens is aan je blik. In de dichte wouden rond Kumasi kijk je niet verder dan een paar meter vooruit. Als je zoiets aan een Hollander vertelt, benauwt hem dat. Die wil de situatie overzien en kijken waar hij heen gaat. Als hij geen vrij uitzicht heeft, voelt hij zich gevangen.

Maar het tegendeel is waar. In plaats dat het ontmoedigt achter elke struik een nog dichtere te vinden, wekt dat juist de lust om verder te kijken. Je hakt je zo snel mogelijk een pad vrij om te kunnen zien wat verderop ligt. Het mes scherpt de blik, want hoe beperkter je zicht, hoe groter de wil om te zien.

Nergens hebben Kwame en ik dan ook zo aan moeten wennen als aan vergezichten. Nederland toonde zich graag. Het strekte zich in alle richtingen voor ons uit. Dat ontnam ons elk verlangen nog een stap te zetten. Alles lag al open.

Thuis was van onze ogen nooit het uiterste gevraagd, zodat we meenden dat zij de hele wereld zouden kunnen overzien, wanneer maar niet steeds al die bomen in de weg stonden. In Nederland ontdekten we de einder. We liepen erheen, maar kwamen nooit aan. Laf ontweek hij ons en altijd zou hij voor ons kapmes onbereikbaar blijven. Voortaan werd ons zicht niet belemmerd door een struik, maar door ons eigen onvermogen.

Een beperkt deel doet een oneindigheid vermoeden. Weidsheids echter toont je dat er grenzen zijn.

Misschien is het daarom dat de Nederlanders naar binnen kijken. Bij elkaar en bij zichzelf. Ze schuiven hun gordijnen open. Ze schotelen passanten hun denkbeelden, motieven en problemen voor tot ze geloven dat je inzicht in hun wezen hebt gekregen. De scherven van hun hart verbergen ze echter in de kast en nimmer tonen ze zich in het hemd dat ze aan flarden scheurden van verdriet.

Het leven van de Ashanti speelt zich op straat af. Hun hut heeft geen ramen. Wanneer hun ziel hen benart, stormen ze naar buiten. Daar schamen ze zich niet hun emoties te uiten in de bescherming van het woud. Dit geeft Europeanen het idee dat Ashantijnen dicht bij hun natuur staan en dat zij handelen uit eenvoudige drijfveren. Ashantijnen houden hun gedachten echter in het duister. Liever storten zij zich in een diepte, dan dat ze hem peilen. De blik naar binnen wordt evenzeer belemmerd als de blik naar buiten.

De Hollander denkt dat hij zijn gevoelens toont, terwijl hij slechts zijn gedachten etaleert. De Ashantijn stelt zijn emoties ten toon, maar pijnigt zijn hersens in eenzaamheid. Beiden houden iets verborgen, de Hollander zijn hart, de Ashantijn zijn hersens. Dit heeft mij bij aankomst hier verward en heeft mij soms verhinderd de bedoelingen van de mensen om mij heen te lezen. Als ik meende dat ze mij hun gevoelens onthulden, gaven de Nederlanders mij slechts openheid van zaken. Zelfs de zee hebben ze weggepompt om bloot te leggen wat eronder schuil ging.

Staannde in een polder heb ik me altijd gevoeld alsof er geen enkele hoop was, een vreemd element op vijandige bodem.

Rondom is alles zichtbaar, maar er is niets te zien. Ik voelde heel sterk dat er in deze omgeving, die de mens niet toebehoort, voor mij nooit een schuilplaats zou zijn. Zo verloren als in de polders, stond ik temidden van de Hollandse gevoelens. Open in het veld. Niets in het vizier behalve mijzelf.

Mensen bekijken zichzelf en de wereld om hen heen vanuit een deelnemersperspectief, maar tegelijkertijd hanteren ze een waarnemersperspectief in hun oordeel over anderen. Ook vanuit de professional bekeken is dat het geval: de professional hanteert een deelnemersperspectief ten aanzien van zijn eigen handelen, maar heeft tegelijkertijd een buitenperspectief op de cliënt. De cliënt van zijn kant bekijkt de professional (agogische praktijk) met een waarnemersperspectief, maar heeft een deelnemersperspectief op zijn eigen handelen en de motieven daarvoor.

In het algemeen kan men verwachten dat deelnemersperspectieven en waarnemersperspectieven van elkaar verschillen. Deelnemers zijn immers op geheel andere wijze betrokken dan waarnemers. De situatie is echter complexer. Deelnemers gaan zichzelf mede door de ogen van de waarnemer zien. Zo valt het bijvoorbeeld niet uit te sluiten dat een langdurig werkzoekende, die zichzelf gedurende lange tijd beschouwd heeft als slachtoffer van de economische recessie, zich op den duur gaat zien als iemand met weinig doorzettingsvermogen of iemand met een geringe veerkracht. Hij gaat zichzelf wellicht door de ogen zien van mensen die menen dat een werkloze 'een profiteur' is. Een ander voorbeeld: het is niet ondenkbaar dat een professional, die altijd van mening was dat hij zinvolle arbeid verrichtte, gaat twifelen aan de relevantie van zijn beroep en de agogische praktijk als een 'softe' sector gaat beschouwen. De professional neemt met andere woorden het standpunt van sommige kritische buitenstaanders over.

Het verschil tussen deelnemersperspectief en waarnemersperspectief is dus niet eenduidig. Nog gecompliceerder wordt het door een ander onderscheid dat Habermas maakt: het onderscheid tussen leefwereld en systeemwereld. De leefwereld kunnen we omschrijven als 'een geheel van cultureel doorgegeven interpretatiekaders dat talig georganiseerd is. Dit geheel vormt de onproblematische achtergrond, waaruit geput wordt voor zover dat voor de definitie van een specifieke situatie van belang is' (Kunneman, 1983:101; Kunneman en Keulartz, 1985:31).¹ De leefwereld is een symbolische orde: mensen benoemen en interpreteren zichzelf, hun situatie en hun wereld op een bepaalde manier en kennen daaraan waarden toe. Daarnaast leven zij in een maatschappelijk systeem, dat beheerst wordt door specifieke machtsverhoudingen, zoals aanwezig in de economische orde, de marktwerking en de formele regelgeving van de bureaucratie. Een probleem dat Habermas bij dit onderscheid signaleert is dat de systeemwereld de leefwereld 'binnendringt' en op specifieke wijze 'inkleurt'. Habermas gebruikt hiervoor het begrip 'kolonisering van de leefwereld'. In dit hoofdstuk komt dit probleem nog uitgebreider aan de orde in de analyse van het zogeheten moderne mens- en wereldbeeld.

Waar het hier om gaat is dat zowel het deelnemersperspectief als het waarnemersperspectief op specifieke wijze 'ingekleurd' worden vanuit de systeemwereld.

1 Teneinde de complexe theorie van Habermas te begrijpen heb ik verder nog gebruik gemaakt van: Keulartz, 1987; Koningsveld en Mertens, 1986; Van Doorne en Korthals (red.), 1986.

3.2.3 Strategisch handelen en communicatief handelen

In de theorie van Habermas wordt gesproken van communicatief handelen. Bij communicatief handelen is sprake van een zogeheten 'machtsvrije ruimte': een gesprekssituatie waarin beide partijen (in dit geval professional en cliënt) elkaar accepteren als gelijkwaardige gesprekspartners en in de onderlinge uitwisseling van betekenissen 'de werkelijkheid trachten te definiëren' (Keulartz, 1987:130; Koningsveld en Mertens, 1986:76 e.v.). Men kan concluderen dat voor een optimale begeleiding van het proces van behoeftenarticulatie communicatief handelen een voorwaarde is. Communicatief handelen is dan synoniem met de dialogische benadering.

Het is echter een misverstand te denken dat de agogische interventie in het geval van behoeftenarticulatie geheel en al ingebed ligt in het communicatief handelen. Als dat het geval was, zou men kunnen denken dat agogische praktijken machtsvrij georganiseerd zouden kunnen worden, en professional en cliënt volkomen gelijkwaardig ('symmetrisch') tegenover elkaar zouden staan. Dit is echter niet het geval. Iedere agogische praktijk wordt per definitie door machtsongelijkheid gekenmerkt en is 'asymmetrisch'.² Deze machtsongelijkheid komt ondermeer tot uitdrukking in het feit dat de agogische interventie op te vatten is als een strategische interventie, waarin de professional specifieke doelen nastreeft. Habermas spreekt in dit verband van strategisch handelen. Strategisch handelen is het realiseren van bepaalde, van tevoren geformuleerde doelstellingen. Strategisch handelen is altijd onvermijdelijk omdat de professional op basis van methodische inzichten werkt, inzichten die de cliënt niet kent. Daarnaast ontstaat strategisch handelen omdat de professional vanuit een bepaalde rationaliteit handelt, dat wil zeggen vanuit regels en doelstellingen van de organisatie waar de professional deel van uitmaakt.

Strategisch handelen is niet alleen onvermijdelijk, sterker, het zou onwenselijk zijn strategisch handelen te vermijden gezien het feit dat de professional een bepaalde deskundigheid heeft, op basis waarvan de cliënt een beroep doet op de professional. Het probleem is dat de professional de relatie met de cliënt zodanig vorm moet geven, dat de cliënt vertrouwen in de deskundigheid van de professional kan hebben. Dit vertrouwen kan vanzelfsprekend pas ontstaan wanneer de participatie van de cliënt gerealiseerd wordt, en de cliënt daadwerkelijk gesprekspartner wordt.

Belangrijk in dit verband is het standpunt dat Van der Laan zowel in zijn proefschrift als in latere artikelen uitwerkt (Van der Laan, 1990). Hij komt tot de conclusie dat het strategisch handelen in hulpverlenende beroepen gele-

2 In zijn onderzoek naar interventies in hulpverleningspraktijken wijst Labov bijvoorbeeld op enkele punten met betrekking tot deze asymmetrie, zoals het feit dat de cliënt doorgaans niet weet wat van hem verwacht wordt, en niet bekend is met het methodisch instrumentarium dat de hulpverlener toepast (Keulartz, 1987).

gitimeerd moet zijn door de cliënt, dus op basis van het communicatief handelen. Het gaat niet om of het ene of het andere, maar om een juiste verhouding tussen beide. Professional en cliënt sluiten hiertoe als het ware een contract over de werkwijze waarbij de professional de cliënt een 'dienst' zal leveren. Aldus ontstaat er een gelijkwaardige relatie. De professional wikt maar de cliënt beschikt. In de 'dienstverlening' is de zelfbeschikking van de cliënt nog wel aanwezig, maar op een meta-niveau. Dat meta-niveau kan echter elk ogenblik ter discussie gesteld worden, door allebei de partijen (Van der Laan, 1997). Bij behoeftenarticulatie is dat meta-niveau een hulpmiddel, maar niet voldoende, zoals in de latere uitwerking duidelijk zal worden. Voor behoeftenarticulatie moet de participatie steeds weer bevestigd worden.

In de analyse van de werkwijze van de professional zie ik het communicatief handelen op twee 'fronten' aanwezig:

- bij het tot stand brengen van de dialoog, waarin de professional de cliënt als gelijkwaardige gesprekspartner accepteert door zijn ervaringen als een noodzakelijke basis te beschouwen;
- bij het legitimeren van het strategisch handelen door de professional.

3.3 Behoeftenarticulatie en samenleving

In hoofdstuk 1 is een opmerking gemaakt, binnen de bespreking van de verschillende theoretische invalshoeken, dat behoeftenarticulatie weliswaar een intrapsychisch proces is, maar tegelijkertijd vorm krijgt binnen de concrete context van samenleving en cultuur. De innerlijke drijfveren worden op specifieke wijze binnen het dominante waardenpatroon van de samenleving gemodelleerd. Dit dominante waardenpatroon duid ik aan met het begrip **dominant mens- en wereldbeeld**. Dit mens- en wereldbeeld is een complex van voorstellingen, opvattingen, waarden en normen, dat gebiedt en verbiedt, beschrijft en rechtvaardigt en dus bepaalde behoeften wel en andere behoeften niet aanspreekt. Binnen het perspectief van de samenleving wordt de behoeftenarticulatie in een bepaalde richting 'gekanaliseerd'.

Natuurlijk is het niet zo dat het dominante mens- en wereldbeeld de individuele mens op dwingende wijze een bepaalde behoeftenarticulatie oplegt. De behoeftenarticulatie van een individu blijft een unieke combinatie van persoonlijke ervaringen en de invloed van samenleving en cultuur, waarvan de uitkomst op voorhand niet te voorspellen is. Niettegenstaande deze strikt individuele en unieke uitkomst is de invloed van samenleving en cultuur aanwezig en is het voor de analyse van de behoeften van een cliënt of doelgroep, alsmede voor de analyse van binnenperspectieven en buitenperspectieven, noodzakelijk genoemde invloed van samenleving en cultuur in de analyse te betrekken. Dat betekent dat men niet kan volstaan met de algemene constatering dat het noodzakelijk is naar samenleving en cultuur te kijken, maar meer in concreto naar de specifieke aard van de samenleving en cultuur

waarmee wij vandaag de dag te maken hebben. Daartoe zal ik onderstaand een beschrijving geven van de belangrijkste punten van het moderne mens- en wereldbeeld. Ik doe dit om de problematiek van de methodiek met betrekking tot behoeftenarticulatie te verduidelijken.

Onder het moderne mens- en wereldbeeld versta ik een min of meer consistente wijze van denken, beschouwen, waarderen enzovoort met betrekking tot de betekenis van mens en wereld, tot uitdrukking komend in een specifieke waardenoriëntatie. Dit mens- en wereldbeeld deed, kort samengevat, zijn intrede in West-Europa vanaf de renaissance, werd gevoed door de Verlichting en consolideerde in de 19e eeuw, met name na de Franse Revolutie. Natuurlijk heeft iedere nationale staat op eigen wijze uitdrukking aan dit mens- en wereldbeeld gegeven, en natuurlijk hebben zich in de afgelopen eeuwen wijzigingen voorgedaan. En natuurlijk doen zich heden ten dage ook ontwikkelingen voor die het mens- en wereldbeeld op bijzondere wijze inkleuren. Men hoeft slechts aan het huidige debat over het postmodernisme te denken. Dit alles neemt niet weg dat er enkele belangrijke redenen zijn die het begrip modern mens- en wereldbeeld nog steeds rechtvaardigen.

3.3.1 Het moderne mens- en wereldbeeld

Over het ontstaan en het karakter van de moderne samenleving is door vele disciplines nagedacht en uitvoerig gedocumenteerd. Wat dan opvalt is dat het ontstaan van de moderne maatschappij een aantal veranderingen betreft, die alle dimensies van het bestaan diepgaand hebben beïnvloed. De moderne mens leeft, denkt en voelt thans op vele punten anders dan enkele eeuwen geleden.

Opvallend is dat deze veranderingen zich met name binnen de Westerse samenlevingen voltrokken hebben. Deze veranderingen betreffen enerzijds een fundamentele omwenteling in kunst en literatuur, wetenschap en filosofie, anderzijds de sociaal-economische omwenteling die vooral bekend is geworden onder de naam van industriële revolutie en het ontstaan van de marktmaatschappij impliceerde. Deze veranderingen kwamen ook tot uitdrukking op politiek en juridisch niveau en kristalliseerden uit in de vorming van de moderne natie-staten.

In deze paragraaf wil ik op drie aspecten van het moderne mens- en wereldbeeld ingaan:

- de verwetenschappelijking van het denken over mens en samenleving;
- de economisering van het bestaan;
- het ontstaan van het autonome subject.

Het is van belang steeds te onderkennen dat deze drie pijlers van het moderne mens- en wereldbeeld tegelijkertijd betrekking hebben op:

- fundamentele veranderingen in de maatschappelijke werkelijkheid;
- specifieke 'constructies' of aannames ten aanzien van die maatschappelijke werkelijkheid;
- veranderingen in de behoeftenarticulatie.

3.3.2 De verwetenschappelijking van het denken

Sinds de renaissance, globaal vanaf 1600 met Galileï als 'koploper', hebben de moderne wetenschappen hun intrede gedaan. Gedoeld wordt op een manier van denken die zich los trachtte te maken van een al te zeer op speculatie gebaseerde filosofie, en een groot belang ging hechten aan waarneming en experiment. Sindsdien heeft de moderne wetenschap, en in het verlengde daarvan de technologie, een grote ontwikkeling doorgemaakt. Dat is te zien in de enorme toename in kennis op alle terreinen van het bestaan. Niet alleen heeft de wetenschap de ruimtevaart mogelijk gemaakt, men is ook in staat het leven van de mens te verlengen door bijvoorbeeld de medische kennis. Daarnaast heeft de wetenschappelijke kennis over mens en maatschappij tot een betere beheersbaarheid van tal van maatschappelijke problemen geleid. Tegelijkertijd vond een geleidelijk proces van democratisering plaats waardoor meer mensen konden profiteren van de wetenschappelijke ontwikkeling. Ook het feit dat onderwijs voor meer groepen toegankelijk is geworden heeft hieraan bijgedragen. Daarnaast is het mogelijk voor burgers invloed uit te oefenen op beslissingen betreffende het eigen bestaan en op de besluitvormingsprocessen van overheden. Genoemde ontwikkelingen in wetenschap, technologie en onderwijs hebben in de westerse wereld veelal aanleiding gegeven tot een 'hoera-stemming'. Er is een sterk geloof ontstaan in vooruitgang en de overtuiging dat het bestaan ('de wereld') te beheersen is. Tot op zekere hoogte is dat ook waar. De moderne mens is erin geslaagd allerlei aspecten van het bestaan te doorgronden en daardoor te plannen en te sturen. Tegelijkertijd zijn er vele critici, niet alleen van de moderne maatschappij zelf, maar ook van dit vooruitgangsgeloof. Globaal is de kritiek in twee kampen te verdelen: a) de min of meer conservatieve kritiek³, die terug verlangt naar de geborgenheid van de traditionele samenleving; en b) de kritiek, die bepaalde aspecten van de moderne maatschappij als belangrijke verworvenheden verwelkomt, maar tevens onderkent dat de vooruitgang betrekkelijk is en als begrip ook een ideologische betekenis impliceert. Bij deze laatste kritiek, die met name door de zogeheten kritische theorie van de Frankfurter Schule is geformuleerd, wil ik aanknopen (Kunneman, 1986; Toulmin, 1990).

3 Deze conservatieve kritiek is natuurlijk niet nieuw, maar in feite parallel ontstaan met de opkomst van de moderne industriële maatschappij. Deze kritiek betreft een heel scala aan onderwerpen zoals het verdwijnen van de gemeenschapszin, de verstedelijking, de secularisatie enzovoort.

Daarnaast moet natuurlijk geconstateerd worden dat de laatste jaren een toenemend aantal mensen überhaupt geen vertrouwen in de toekomst heeft, laat staan in de mogelijkheid het bestaan te plannen en te sturen.

Onderdeel van de kritische theorie is de opvatting dat een bepaald soort wetenschappelijk denken in de westerse wereld dominant is geworden. Ik doel op het positivistische kennismodel in de moderne wetenschappen. Kenmerkend voor dit model is de grote nadruk op logische samenhangen en empirische toetsing. In eerste instantie heeft dit positivistische model zich vooral in de natuurwetenschappen ontwikkeld en deze kunnen, zoals bekend, op grote successen bogen. Vervolgens waren het de sociale wetenschappen, die zich in toenemende mate op het positivistische paradigma baseerden. Ik noem in dit verband de sociologische wetenschap die rond 1840 door August Comte heel nadrukkelijk als positivistische wetenschap werd gepresenteerd.

De positivistische traditie betekent in vergelijking met de speculatieve en metafysisch ingestelde wetenschappen van voor 1600 een grote vooruitgang in kennis. Tegelijkertijd, zo waarschuwt de kritische theorie, leidt dit positivisme tot een reductie van de werkelijkheid.⁴ In het positivisme ligt immers de nadruk op het meetbare. Gevolg is dat het (nog) niet meetbare gemakkelijk buiten het gezichtsveld van de wetenschapper komt te liggen. Dit zou kunnen betekenen dat tal van zeer wezenlijke problemen, bijvoorbeeld op het gebied van de menselijke ontwikkeling en op het vlak van mens en samenleving, buiten de interessesfeer van de dominante wetenschappen komen te liggen.⁵

Het vooruitgangsgeloof en de overtuiging dat het bestaan echt te beheersen is, is heel goed te begrijpen vanuit de dominantie van het positivistisch model in de wetenschap (Kunneman, 1986)). Ik noem in dit verband enkele belangrijke kenmerken van de positivistisch georiënteerde wetenschappen:

- causaliteit: processen zijn in termen van oorzaak en gevolg te verklaren;
- logica: causale samenhangen kunnen logisch beschreven worden;
- formaliteit: processen kunnen in formele modellen weergegeven worden;
- voorspelbaarheid: processen kunnen in een van tevoren bepaalde richting geleid worden;
- structuur: processen zijn ontleedbaar in hun onderlinge verhoudingen;
- meetbaarheid: effecten van processen moeten gemeten kunnen worden.

4 Tal van benamingen, die tot op grote hoogte synoniem zijn, hebben in de loop van de laatste eeuw hun intrede gedaan, zoals het logisch-positivisme, neopositivisme, logisch-empirisme, empirisme enzovoort. Het kritisch-rationalisme van Karl Popper was bedoeld als kritiek op deze stromingen, maar wordt door de aanhangers van de kritische theorie eveneens als een te beperkt kennismodel, waarin een reductie van de werkelijkheid plaats vindt, bestreden. Zie hiervoor o.a. Kunneman, 1986.

5 Natuurlijk hebben ook andere kennistheoretische stromingen hun opwachting gemaakt, met name in de menswetenschappen, zoals de fenomenologie, de hermeneutiek, de Verstehende methode enzovoort. Dit neemt niet weg dat de positivistische positie, ook in de menswetenschappen, buitengewoon sterk lijkt te zijn. De positivistische oriëntatie is zeer waardevol voor de ontwikkeling van kennis. Voor onderzoek naar bepaalde thema's betreffende mens en samenleving, zoals de problematiek van behoeftenarticulatie, is het model echter te beperkt.

Het positivistische wetenschapsmodel oefent ook in de mens- en maatschappijwetenschappen grote invloed uit. Het grote voordeel van dit model is dat het niet alleen een basis biedt voor de verklaring van de werkelijkheid, maar tegelijkertijd de grondslag is voor de toepassing van de wetenschap in de praktijk. Voor de natuurwetenschappen is dat de technologie, in de mens- en maatschappijwetenschappen zijn dat onder andere de agogische praktijken. Habermas zegt in dit verband dan ook dat de moderne wetenschappen zich vooral als beheersingswetenschappen hebben ontwikkeld. Zij dienen om 'de wereld' beheersbaar te maken.

Probleem is echter dat het positivistisch georiënteerde onderzoek slechts in beperkte mate geschikt is om de complexiteit van het menselijk bestaan te onderzoeken, waarin de eigen beleving niet alleen een rol speelt als zingeving van het eigen bestaan, maar tevens een factor is in de totstandbrenging van de sociale werkelijkheid. Critici van dit wetenschappelijk denken hebben steeds gewezen op de consequenties van het toepassen van aan de natuurwetenschappen ontleende modellen in de mens- en maatschappijwetenschappen. Het 'menselijk materiaal' wordt op dezelfde wijze benaderd als fysieke objecten, zoals in de techniek. De mens wordt gereduceerd tot een object, zoals onder andere Hannah Arendt (De Visscher e.a., 1992) duidelijk maakt in haar analyse van de moderne samenleving. Bauman (1989) wijst op een ander gevaar van de moderne wetenschap en het dominante kennismodel daarin. Hij noemt het gebruik van formele methoden en de daaruit voortvloeiende bureaucratie, die gericht is op efficiëntie, beheersing en controle, **onafhankelijk van een moreel doel**. Het principe van 'mediation of action', dat wil zeggen dat er iemand tussen mij en de door mij georganiseerde handeling staat, is een van de kenmerkende aspecten van de moderne maatschappij (Bauman, 1989:24). Dat betekent dat mensen niet met de gevolgen van hun handelen geconfronteerd worden. Hij verwijst op dit punt naar Weber en zijn analyse van de moderne rationaliteit⁶, waarin de condities aanwezig zijn voor processen waarin aanspraken op wederzijdse hulp, solidariteit, wederkerig respect enzovoort niet meer gelden. De moraliteit wordt als het ware uitgeschakeld en daardoor lijkt het alsof alleen technische en organisatorische problemen overblijven.⁷

6 Max Weber heeft in zijn studie naar bureaucratie en rationaliteit terecht gewezen op het grote belang van het ontstaan van formele procedures, die niet afhankelijk zijn van de belangen en willekeur van machthebbers, maar verankerd zijn in algemeen geldende regels en juridisch gesanctioneerd zijn. Weber heeft echter, voor zover mij bekend, niet onderkend dat deze ontwikkeling tegelijkertijd het hier gememoreerde gevaar inhield.

7 Bauman baseert zich in zijn analyse van het 'uitschakelen' van de moraliteit vooral op Hannah Arendt. Beiden betrekken in hun analyse van de moderniteit de holocaust. Juist de onderwerping van de moraliteit aan de bureaucratie zien zij hierbij als wezenlijk element van het feit dat de holocaust plaats heeft kunnen vinden. Interessant zijn de drie condities, zoals Kelman die formuleert (Bauman, 1989), die morele belemmeringen wegnemen tegen gewelddadigheid. Deze zijn **discipline** als vervanging van morele verantwoordelijkheid, **routiniseren** van handelingen en het **dehumaniseren** van de slachtoffers.

3.3.3 De economisering van de samenleving

Het wetenschappelijke denken, dat in onze samenleving plaatsvindt, wordt in sterke mate beïnvloed door overwegingen van economisch nut. Dit vloeit niet zozeer voort uit de gedachte dat mensen hebzuchtig zijn, maar meer uit de werking van de markt. Het marktsysteem, zoals zich dat in de Westerse samenleving heeft ontwikkeld, is enerzijds gebaseerd op de vrijheid van economisch handelen en anderzijds op concurrentie. Dit marktsysteem noodzaakt de betrokkenen tot een dynamische en expansieve houding, voortdurend gericht op het ontwikkelen van nieuwe producten, uitbreiding van het afzetgebied (het ontdekken van nieuwe markten) en het verhogen van de efficiëntie en verbetering van de arbeidsproductiviteit.

Het is begrijpelijk dat marktgericht denken en economische motieven belangrijke drijfveren zijn in het bedrijfsleven. Een ondernemer die 'het maatschappelijk genoeg' aanhangt, is immers geen lang leven beschoren. Ook in de non-profitsector, bijvoorbeeld in het geval van gezondheidszorg, hulpverlening en andere agogische praktijken, kan het marktgerichte denken in belangrijke mate bijdragen tot rendement, verhoging van kwaliteit en professionele dienstverlening.

Niettegenstaande het belang van bovengenoemd marktgericht denken, wordt de laatste jaren in toenemende mate gewezen op het gevaar van een al te eenzijdige oriëntatie op de markt. Ruwweg gaat het om een tendens die op drie vlakken aandacht vraagt.

Op de eerste plaats heeft het marktgerichte denken invloed op de ontwikkeling van de wetenschap. Dit geldt niet alleen voor de natuurwetenschappen maar ook, in toenemende mate voor de mens- en maatschappijwetenschappen. Niet alleen de onderwerpen, maar ook de wijzen van onderzoek worden de laatste jaren in belangrijke mate beïnvloed door de 'economisering' van de wetenschap. Anders gezegd: onderwerpen die economisch interessant zijn, en methoden van onderzoek die concreet aanwijsbaar tot succes leiden, lijken de voorkeur te verdienen. Natuurlijk moet de ontwikkeling van de wetenschap in relatie staan tot de realiteit en een zeker maatschappelijk nut hebben. Problematisch wordt het echter wanneer maatschappelijk nut alleen economisch gedefinieerd zou worden.

Een tweede tendens heeft te maken met wat wel aangeduid wordt met 'de markt van welzijn en geluk'. Gezondheid, sociaal welbevinden, psychische groei, zijn in toenemende mate 'zaken' die via de wetten van de markt 'verhandeld' worden. Dit leidt niet slechts tot een ongebreidelde wildgroei van aanbod aan cursussen, trainingen en therapieën, maar tevens tot het ontstaan van een consument die aanneemt dat alle problemen oplosbaar zijn. Het gevolg is dat, bijvoorbeeld, agogische praktijken zich ook als zodanig gaan opstellen. Men 'gaat de markt' op en speelt in op de consument die een oplossing voor zijn problemen zoekt. Rollies merkt hierover op dat de moder-

ne mens een consument wordt op de gezondheidsmarkt en aldus van zijn eigen lichaam vervreemdt (Rollies, 1988:23).⁸

Het **derde** punt vloeit in feite voort uit de eerste twee punten. Agogische praktijken worden meer en meer op de leest van het marktgerichte denken geschoeid. Dat betekent dat zij zich gemakkelijk zullen baseren op wetenschapsopvattingen en methoden die een bepaald type succes zullen opleveren. Dat betekent onder andere de introductie van modellen die rationeel en operationeel zijn, uitgedrukt kunnen worden in vaste protocollen enzovoort. Anderzijds zullen agogische praktijken zich ook gemakkelijk laten verleiden om zich tot die doelgroepen te wenden, die ook daadwerkelijk succes garanderen.

3.3.4 Het ontstaan van het autonome subject

Het derde aspect van het moderne mens- en wereldbeeld dat ik in dit verband wil noemen is het moderne subject, ook wel aangeduid met het begrip het autonome subject. In het moderne mens- en wereldbeeld, waarvan men de weerslag onder andere vindt in wetenschap en filosofie, wordt de mens als een afzonderlijk individu begrepen. Dit individu is tevens een subject. Ik maak hier dus onderscheid tussen individu en subject. Het individu is op te vatten als het 'fysieke atoom' van de moderne samenleving. Ter vergelijking: in de traditionele samenleving maakt de mens deel uit van een groter sociaal geheel: de groep of samenleving. Hij wordt in hoge mate door dat grotere sociale geheel bepaald. Het subject is het individu in zijn **zelfbeleving**, de mens die weet heeft van zichzelf en uitgerust is met een gearticuleerd zelfbewustzijn.⁹ Omgekeerd heeft de mens in de traditionele samenleving geen gearticuleerd zelfbewustzijn, maar een diffuus zelfbewustzijn. Dat wil zeggen dat de mens zich in zijn zelfbeleving steeds verhoudt tot de natuur, de kosmos, God of wat dan ook. De moderne mens als subject is daarentegen een autonoom denkend, willend, voelend en handelend wezen (Taylor, 1996). De individuele mens is met andere woorden in alles vertrekpunt geworden. Rollies merkt enigszins spottend op dat de moderne mens 'zich het centrum van het universum waant' (Rollies, 1988).

Men ziet dus dat het subjectdenken op een zeer complexe ontwikkeling duidt, die zijn wortels heeft in het proces van individualisering, zoals dat vorm heeft gekregen in de moderne maatschappij. In de sfeer van het recht en de politiek is de mens als autonoom subject de spil geworden van de Westerse democratie-doctrine: de mens dient gevrijwaard te worden van hem vijandige interventies. Het betekent ook dat de afzonderlijke mens in zijn zelf-

8 Media en commercie (reclame) spelen in op de behoefte van de moderne mens aan zekerheid en gezondheid, en het geloof dat problemen die hieruit voortvloeien oplosbaar zijn. Beelden van lijden en aftakeling worden vermeden.

9 Zie hiervoor onder andere het artikel van A. Richters, in: Rolies, 1988:141.

beleving een subject is; vertrekpunt van het denken, voelen en handelen. De moderne mens is ook geneigd de ander als subject aan te spreken.¹⁰ De moderne cultuur staat in het teken van het subject. In dit verband spreekt Taylor (1996) van 'de cultuur van de authenticiteit'. Deze cultuur biedt, althans de moderne, westerse democratie, grote mogelijkheden voor het individu op het vlak van zelfontplooiing, creativiteit, vrijheid enzovoort. Het is dan ook begrijpelijk dat het subjectdenken een grote waardering ten deel valt en, in samenhang hiermee, het historisch proces van individualisering als een belangrijke verworvenheid wordt beoordeeld. De individuele waarde en waardigheid van de mens staan (terecht) hoog genoteerd. Maar er is ook een keerzijde aan deze subjectcultuur waarin de individuele mens, met zijn talenten en mogelijkheden, centraal is komen te staan. Deze keerzijde impliceert dat men geen oog heeft voor de eenzijdigheid van de subjectcultuur, ook wel aangeduid met de term **subjectparadigma**.¹¹ De aanname van het subject berust weliswaar op een sociologisch en psychologisch feit: de mens heeft inderdaad zijn intrede gedaan als een individu met een gearticuleerd bewustzijn, maar tegelijkertijd is de aanname van dit subject een illusie of, liever gezegd, een vertekening van de werkelijkheid. Deze vertekening ziet men in het feit dat de moderne mens als het ware **autonoom moet zijn**, niet alleen vanwege de veranderende sociale verbanden, maar ook en vooral vanwege het dwingende karakter van de cultuur die de mens als subject aanspreekt. De afhankelijkheid van de mens van de samenleving, die evenzeer een realiteit is, raakt daardoor buiten zicht. Zijn onafhankelijkheid krijgt alle nadruk.

In de woorden van Spangenberg (1981) komt de sociale constructie van het subjectdenken tot uitdrukking in zijn typering van het subjectparadigma, waarvan hij zegt dat 'de actieradius ervan omgekeerd evenredig is met de wetenschappelijke houdbaarheid'. Het subjectparadigma oefent een grote invloed uit op het dagelijks leven. Dit heeft ongetwijfeld te maken met het feit dat het subject, hoe vertekend ook, een concrete functie vervult in de bestaande maatschappelijke verhoudingen. In dit verband noem ik de bestaande economische verhoudingen, waarin het expansieve en dynamische individu een vitale rol speelt. Daarnaast heeft het subjectdenken een zeker belang voor die personen die grote betekenis toekennen aan zaken als onafhankelijkheid, zelfbeschikking en zelfontplooiing. Deze personen zijn dan ook meestal in staat deze waarden (in enigerlei mate) te realiseren. Maar het subjectdenken houdt ook voor andere groepen, die maatschappelijk wellicht in hun concrete mogelijkheden beperkt zijn, een belofte in die enigszins te vergelijken is met de 'American dream', waarin de krantenjongen opklimt tot miljonair.

10 De laatste jaren is er een discussie gaande over de zogeheten 'autonomie van de cliënt' in de hulpverlening. Binnen het kader van deze paragraaf, die een kritische analyse inhoudt van het subjectbegrip, is deze autonomie echter op zijn minst problematisch.

11 Ik heb dit begrip ontleend aan John Spangenberg (1981) die een analyse van het subjectparadigma maakte in een artikel in *Psychologie en Maatschappij*, no. 15, mei 1981.

Het subjectdenken speelt in de dagelijkse aanspreking een grote rol. In de media bijvoorbeeld, zoals in tal van eigentijdse televisieprogramma's, wordt men voortdurend uitgenodigd om uniek en oorspronkelijk te zijn, een persoonlijkheid, zelfbewust, dynamisch, vitaal, ongenaakbaar en avontuurlijk. Advertenties roepen ons op cursussen en trainingen te volgen om assertiever te worden, om te groeien en ons te ontwikkelen. De moderne mens wordt geacht voor zijn belangen op te komen, hetgeen tot uitdrukking komt in de calculerende burger, die wikt en weegt, en ten slotte zijn doelen weet te formuleren en een juiste beslissing neemt. Ook in de werkverhoudingen wordt een groot appèl gedaan op de mens als subject. Van de werknemer wordt een onafhankelijke en ondernemende geest verwacht, en het vermogen voortdurend te veranderen. Maar het subject is ook een hedonist, die geniet en lust nastreeft en vrij is om welke keuze dan ook te maken.

Maar, zo luidt de vraag, waarom is 'de actieradius van het subjectparadigma nu omgekeerd evenredig met de geldigheid ervan?' Het antwoord bestaat uit vier punten.

Op de **eerste** plaats is het subject een paradox omdat het subject (als gearticuleerd zelfbewustzijn) in een voor de huidige samenleving specifieke richting wordt gestuurd. Het subject is een op de maatschappij afgestemde sociale constructie. Hier wordt duidelijk dat de term 'autonoom subject' tot op zekere hoogte problematisch is: het subject blijkt in de werkelijkheid niet zo autonoom te zijn.

Op de **tweede** plaats is het subject in feite een collectivistisch individu geworden. Dit hangt samen met het feit dat, door een gemeenschappelijk cultureel idioom, zoals dat aanwezig is in het onderwijs en de media, veel behoeften in dezelfde richting worden bevestigd.¹²

Op de **derde** plaats is het subjectdenken problematisch omdat de keuzemogelijkheden van veel mensen in de realiteit van alledag zeer beperkt zijn.

Op de **vierde** plaats is het subjectparadigma problematisch omdat het subject geplaatst wordt binnen een specifiek vrijheidsconcept waarbij vrijheid eenzijdig voorgesteld wordt als positieve mogelijkheid invulling te geven aan het eigen bestaan. Vergeten wordt dat vrijheid niet alleen positief is, maar mensen ook tot last kan zijn (Berlin, 1996). Vrijheid kan bijvoorbeeld een relatief isolement met zich meebrengen of angst om keuzes te maken. Ook kan vrijheid een probleem zijn wanneer iemand niet in staat is om zijn vrijheid in positieve zin te realiseren. Anders gezegd: je moet iets met je vrijheid kunnen doen. In dat opzicht is het onderscheid nog steeds interessant dat Erich

12 Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de vraag of de media inspelen op behoeften die algemeen aanwezig of ontstaan zijn, of dat de media nieuwe behoeften tot stand brengen. In de sociale wetenschappen bestaan ten aanzien van deze kwestie, zoals bekend, verschillende standpunten. Zelf heb ik de indruk dat de media, met name de televisie, de laatste jaren grote invloed uitoefenen op het behoeftenpatroon van mensen. Ik denk daarbij onder andere aan programma's op het gebied van life-styling, vrijetijd en recreatie, praatprogramma's over opvoeding en psychische problemen e.d. Ik kan mij niet aan de indruk onttrekken dat dergelijke programma's grote invloed uitoefenen op het denken en doen van mensen. Vanzelfsprekend moet concreet onderzoek hierin ten slotte uitsluitsel geven.

Fromm ooit maakte in zijn klassieke studie 'Escape from freedom' (1969) tussen 'vrijheid van' en 'vrijheid tot'. De meeste mensen, althans in de Westerse wereld, hebben de vrijheid verworven in de zin dat ze bevrijd zijn van overheersing. Ze zijn echter niet vanzelf in staat om deze vrijheid tot bepaalde daden te transformeren. Het is daarom niet voor niets dat mensen soms terugschrikken voor deze vrijheid en zich vrijwillig onderwerpen.

Ook Talcott Parsons bijvoorbeeld wees er jaren geleden al op dat de moderne maatschappij de behoefte aan onafhankelijkheid sterk aanmoedigt. Dat betekent echter dat de behoefte aan afhankelijkheid, die ook een 'normale' behoefte is, afgeweerd moet worden. Hiervoor betaalt men een prijs, aldus Parsons, in de vorm van ziekte (Keulartz, 1987:26).

Interessant in verband met dit onderwerp is de analyse die Kunneman (1996) maakt in zijn studie waarin hij de overgang beschrijft van de 'theemutscultuur', waarin de mens nog betrokken was op een collectivistisch waardenpatroon, naar de cultuur van het 'walkman-ego', waarin de mens een in zichzelf besloten individu wordt. Kunneman wijst op nog een interessant fenomeen dat nauw aansluit bij de bovenbeschreven subjectcultuur. Het moderne ego, dat zich als het ware voorgoed heeft opgesloten in de beslotenheid van de 'walkman', is weliswaar een subject, maar tegelijkertijd een samengesteld subject, opgedeeld in vele identiteiten. Terwijl de mens in de traditionele samenleving min of meer één-dimensioneel is in zijn identiteit, moet de moderne mens aan vele sferen van het leven zijn identiteit ontleen. Volgens Kunneman vereist dit proces, waarin men al die identiteiten in een zekere samenhang moet brengen, veel psychische energie. Het is echter nog maar de vraag of de moderne mens erin slaagt deze samenhang steeds tot stand te brengen.

Het subjectdenken is, zoals uit bovenstaande blijkt, sterk normerend geworden en doorgedrongen in alle sferen van onze samenleving. Of men nu thuis voor het gezin zorgt of manager is in een arbeidsorganisatie, men ontkomt niet aan de dwang van het subjectparadigma.

In het volgende zal duidelijk worden hoe het moderne mens- en wereldbeeld zich verhoudt tot de problematiek van behoeftenarticulatie.

DEEL 2 TOEPASSING

3.4 Voorlichting en voorlichtingskunde en de werking van het moderne wereldbeeld

In hoofdstuk 1 kwamen ervaringen van uitvoerende professionals aan bod. Zij wezen op de eis om kwalitatief goed werk af te leveren en tegelijkertijd efficiënt te zijn. Goed werk betekent succes boeken bij de cliënt en efficiënt werken betekent een hoge productie. Zoals eerder werd opgemerkt, vormden deze gelijktijdig aanwezige eisen een dilemma. In het licht van de aannames die voortkomen

uit het moderne mens- en wereldbeeld zal ik dit probleem in dit tweede deel verder uitwerken met betrekking tot de voorlichting en de voorlichtingskunde en, in samenhang daarmee, behoeftenarticulatie.

In deze paragraaf zal ik eerst enkele algemene opmerkingen maken.

Ten eerste heeft de voorlichtingskunde, als een van de moderne sociale wetenschappen, zich in haar wordingsgeschiedenis in eerste instantie in sterke mate georiënteerd op opvattingen en waardenoriëntaties die in de moderne maatschappij gangbaar zijn. Onder andere staat het natuurwetenschappelijke wetenschapsmodel centraal. In dat model zit de aanname van een beheersbare wereld met als consequentie de impliciete suggestie dat sociale problemen oplosbaar zijn. Daarmee legt men een zware claim op de agogische praktijk. Deze moet in staat zijn problemen op te lossen. Zo niet dan is er iets mis met de praktijkvoering.

Het is begrijpelijk dat de druk tot beheersbaarheid ook in de praktijk van de voorlichting meer en meer geleid heeft tot het formuleren van problemen in een technisch-formele zin, met een sterk accent op strategisch handelen, vastgelegd in protocollen en stappenplannen.

Ten tweede legt ook de werking van de markt een steeds grotere druk op organisaties en de daarin werkzame medewerkers. Men moet zijn 'product' verkopen, temidden van andere aanbieders. Hulp, voorlichting en ondersteuning zijn 'koopwaar' geworden (Kunneman, 1986; Van Houten en Prins, 1995; Achterhuis, 1980). Men spreekt tegenwoordig dan ook over advisering, voorlichting en hulpverlening als een 'zorgproduct' en over degenen die hiervan gebruik maken als 'zorgconsumenten'. Van Houten (1995:50) gebruikt hierbij de term 'zorg-Taylorisme'.¹³ Terpstra merkt hierover op dat het 'managementisme' in de sociale sector opruikt. In samenhang hiermee wijst hij op de rol van het bij voorkeur Engelstalig 'Bargoens' in de bedrijfsvoering van de zorgsector (Terpstra, 1998:13).

Het marktprincipe leidt vanzelfsprekend tot een economische bedrijfsvoering: met zo weinig mogelijk middelen een zo groot mogelijk rendement behalen. Begrippen die hierbij horen zijn: doelmatigheid, doeltreffendheid en rationalisatie van werkmethoden (Baart, 1996). Het is van groot belang dat een 'product' verkoopt en er vraag naar is. De organisatie is immers afhankelijk van een goede verkoop van het product om te kunnen overleven. Subsidiegevers of andere financieringsbronnen zijn niet vanzelfsprekend bereid te investeren in de organisatie. Men moet zijn levensvatbaarheid kunnen aantonen. Dat laat men onder andere zien door nieuwe initiatieven, of reorganisaties die efficiënter

13 Van Houten verwijst in zijn artikel naar de uitvinder van de scientific managementbenadering, te weten F.W. Taylor. Bij deze benadering gaat het erom met behulp van wetenschappelijke inzichten de productiviteit van een onderneming te optimaliseren. Centrale parameters hierbij zijn doelmatigheid, doeltreffendheid, verticale arbeidsdeling, functionele organisatie van de leiding, rationalisatie van arbeidsmethoden, enzovoort. Iedere arbeider is belast met het zo efficiënt mogelijk uitvoeren van een welomschreven taak op een vooraf aangegeven wijze.

werken mogelijk maken. Een uitvloeisel van dit verschijnsel is dat de neiging toeneemt te laten zien dat men 'up to date' is, door begrippen te introduceren, die moeten aantonen dat de organisatie vernieuwend bezig is, zoals op dit moment de 'lerende organisatie', 'gekantelde organisatie', 'human resources', 'verandering als strategie' enzovoort. Bestaande voorzieningen duiken onder andere namen op, zodat de indruk gewekt wordt dat men vernieuwend bezig is en in aanmerking komt voor financiering.

Het is logisch dat uitvoerende professionals zich onder druk voelen staan en rekening gaan houden met deze eisen. Ze worden er tenslotte zelf ook op afge-rekend. Op die manier kan van een vrije opstelling van de professional geen sprake zijn. De consequentie is dat deze zich gedwongen voelt onderzoek en interventies eerder te laten bepalen door genoemde factoren dan door de behoeften van de cliënt. Men kiest in feite hiermee voor een grotere afstand tot de cliënt. In Habermas' termen kan men spreken van kolonisering vanuit de systeemwereld. Het strategisch handelen of doelrationeel handelen bepaalt de wijze waarop de doelen van voorlichtingskundig handelen tot stand komen. De communicatieve rationaliteit, die nodig is om leefwereld-perspectieven inhoud te geven, raakt op die manier uit het zicht.

In samenhang met bovenstaande is het ook begrijpelijk dat professionals zich richten op doelgroepen die succes garanderen, en/of doelgroepen die gemakkelijk van een programma-aanbod gebruik maken.

Marktgericht denken draagt natuurlijk bij tot kwaliteit en professionalisering. Maar een eenzijdige oriëntatie op de markt levert een probleem op in het kader van behoeftenarticulatie.

Het **derde** punt hangt samen met het autonome subject. Ook in de voorlichting is dit subject aanwezig, zij het meestal impliciet. Ik noem enkele punten die hiermee samenhangen:

- De nadruk op het cognitieve proces, zoals informatieoverdracht, vooronderstelt een rationeel ingesteld individu dat in staat is de eigen vragen en/of problemen in een zekere logische samenhang te ordenen.
- De nadruk op het afwegen van alternatieven: dit veronderstelt een calculerende houding, een cliënt die 'kosten en baten' kan afwegen, in kan schatten welke mogelijkheden er zijn en, ten slotte, een keuze kan maken. Dit impliceert de aanname dat er ook iets te kiezen is.
- De aanwezigheid van aannames als zelfontplooiing: in tal van agogische praktijken neemt men als vanzelfsprekend aan dat de cliënt zich wil ontwikkelen, wil 'groeien', zijn grenzen wil verleggen enzovoort.

Al deze punten hebben met elkaar gemeen dat men uitgaat van een zelfbewust individu.

In de volgende paragraaf zal ik de werking van het moderne mens- en wereldbeeld beschrijven in relatie tot enkele aspecten van de voorlichtingskunde als wetenschap.

3.5 Voorlichtingskunde: een positivistische basis

Sinds de jaren '80 is een kritisch debat gaande over de uitgangspunten van de voorlichtingskunde. Dit debat is ondermeer geïnitieerd door de wetenschapsfilosoof Koningsveld (1980). Vele anderen hebben een bijdrage aan deze discussie geleverd, in feite tot op de dag van vandaag. Onder invloed hiervan zijn de uitgangspunten van de Wageningse voorlichtingskunde aanzienlijk verbreed (Heymann, 1989; Leeuwis, 1993; Engel, 1995; Aarts en Van Woerkum, 1994; Vaandrager, 1995; Röling, 1995.). Als resultaat hiervan ontstond, naast voorlichtingskunde als positivistische wetenschapsmodel, ruimte voor andere wetenschapsbenaderingen. Ook de interpersoonlijke voorlichting, die mijn vakgebied betrof, was als voorlichtingskundige methodiek aanvankelijk ontwikkeld vanuit een eenzijdig positivistisch perspectief (Oomkes, 1986; Heymann, 1988). De interpersoonlijke voorlichting was gebaseerd op de wetenschap der andragologie. Op de wortels hiervan wil ik in het volgende ingaan.

3.5.1 De andragologische wortels van voorlichtingskunde

In de andragologische literatuur noemt men voorlichtingskunde in een adem met andere vormen van sociaal werk met volwassenen. Ook de eerste Wageningse hoogleraar in de voorlichtingskunde, Van der Ban, laat in de door hem geschreven 'Inleiding in de Voorlichtingskunde' (1974, eerste druk) de andragologische wortels van de voorlichtingskunde zien.¹⁴ Voorlichting is hierin omschreven als 'bewust gegeven hulp bij menings- of besluitvorming door middel van communicatie'. In het boek wordt sterk geleund op andragologische theorieën en methodes. Dit is niet zo vreemd als men bedenkt dat in 1970 voorlichtingskunde ook een reglementair onderdeel van de andragologie is geworden (Van Gent, 1987:16). Theoretisch is de voorlichtingskunde, zoals deze zich na de Tweede Wereldoorlog in Nederland heeft ontwikkeld, ten dele een afspiegeling van de andragologie.

Notten wijst er in zijn proefschrift (1988) op dat de andragologie, net als de meeste andere mens- en maatschappijwetenschappen, zich in haar ontstaan sterk identificeerde met het wetenschapstheoretische model van de natuurwetenschappen. Als gevolg daarvan zijn ook de voorlichtingskundige theorie en methodologie in eerste instantie positivistisch en neigen naar wat Habermas doelrationeel handelen noemt. Bedoeld wordt dat mensen op een eenzijdige rationele wijze en vanuit van tevoren bepaalde doelstellingen benaderd worden.

De sterke tendens tot beheersen, die een kenmerk is van deze wetenschaps-

¹⁴ Ik beperk mij hier tot de andragologische wortels van de voorlichtingskunde. Van der Ban en vele andere voorlichtingskundigen maken echter ook gebruik van andere invalshoeken, zoals de communicatiewetenschappen en de sociale psychologie.

opvatting, ziet men terug in wat Notten 'de ideologie van de maakbare samenleving' noemt. Notten is van mening dat de andragologie '(...) een wetenschap is die ten dienste wil staan van beleidsondersteuning en de ideologie van de maakbare samenleving, de wederopbouw en de verzorgingsmaatschappij. De opkomst van de andragologie als wetenschappelijke discipline versterkt de sociale-integratiegedachte' (Notten, 1988:90). De andragologie heeft haar opkomst en bloei te danken aan de gedachte dat de burgers via gedragsverandering sneller in te passen zouden zijn in de naoorlogse verzorgingsstaat. Een sterk sturende wetenschap was hiervoor noodzakelijk.

Voorlichtingskunde als andragologische wetenschap vertoont dat sterke sturings- en beheersingskarakter. Als objectieve wetenschap was neutraliteit een belangrijk goed. Maar tegelijkertijd betekende genoemde beheersing dat er sprake was van sturing. Door de neutraliteitsgedachte bleef de sturing echter impliciet. In de volgende paragraaf ga ik hier verder op in.

3.5.2 Een interventiewetenschap

De andragologie kan men zien als een interventiewetenschap, die geïnspireerd is door het werk van Amerikaanse auteurs zoals Lippitt, Watson en Wessley, Bennis en Lewin. Op hun denkbeelden is het in 1973 verschenen werk van Tonko ten Have 'Blauwdruk' gebaseerd. Ten Have was de eerste hoogleraar andragologie in Nederland. In 'Blauwdruk' beschrijft hij minutieus het verloop van een menselijk veranderingsproces. Hij noemt dat een agogisch proces. Onder agogie verstaat hij de 'intentionele, niet wederkerige beïnvloeding door een of meer personen (in hun functie van degenen die invloed uitoefenen), van een of meer als gezond beschouwde personen (in hun functie van cliënt, dit is degene die invloed ondergaat), gericht op een wenselijk geachte wijziging in de cliënt's situatie, die onder meer ook door de cliënt wordt ervaren als welzijnsbevordering' (1973:62). In genoemd werk van Ten Have, evenals in de klassiek te noemen studie van Van Beugen, 'Sociale Technologie' (1968), staan vele schema's en modellen voor 'veranderkundigen'. Met behulp van deze schema's en modellen wordt het voor de 'veranderkundige' mogelijk, gedragsverandering te plannen en te sturen. Deze werkwijze berust op een technologische benadering van menselijk gedrag.

De voorlichtingskundige planningsmodellen zijn hieruit afgeleid.¹⁵ Planningsmodellen zijn van belang om cliënten te kunnen ondersteunen en om interventies vorm te kunnen geven. Alleen op die manier kan men methodisch werken en voor anderen inzichtelijke maken hoe men als professional handelt en waarom. De grote nadruk op de sturing in dit agogisch handelen vanuit de professionaliteit van de voorlichter moet echter tot problemen leiden. Er is met andere woorden zoveel aandacht voor de uitkomst ofwel het resultaat, dat het

15 Zie voor een duidelijk overzicht: Röling, N.G. e.a. (1994), Basisboek Voorlichtingskunde.

proces dat cliënten doormaken onzichtbaar wordt en/of veronachtzaamd wordt. De dialogische benadering, met zijn grote nadruk op communicatief handelen, vraagt echter juist aandacht voor het proces van de cliënt. Dit proces wordt in het volgende hoofdstuk beschreven als een vormgevingsproces, waarin een herschikking van de behoeftenarticulatie plaatsvindt. Vanzelfsprekend heeft dit ook consequenties met betrekking tot de praktijk van de voorlichting.

3.5.3 Het begrip voorlichting

Van het begrip voorlichting zelf bestaan verschillende definities. Ik noemde al de omschrijving van Van der Ban, waarin voorlichting als hulp wordt gedefinieerd. Een analyse van de verschillende definities vindt men bij Röling (1994:22 e.v.). Volgens Röling zijn er net zoveel definities van voorlichting als voorlichtingskundigen. De een formuleert normatief, de ander beschrijvend. Maar iedereen, die Röling noemt in zijn Basisboek Voorlichtingskunde, spreekt over een geprogrammeerde, geplande en doelgerichte interventie. Zelf heb ik ooit interpersoonlijke voorlichting omschreven als '(...) communicatieve interventies die door middel van een direct persoonlijk contact door een gekwalificeerde voorlichter op een planmatige wijze een verandering in houding en gedrag bij een cliënt of doelgroep trachten te bewerkstelligen' (Heymann, 1988).

Een omschrijving van voorlichting, hoe deze ook luidt, is echter op zichzelf niet toereikend maar moet nader geïnterpreteerd worden. In mijn benadering van voorlichting neemt het begrip behoeftenarticulatie een voorname plaats in. Maar bij behoeftenarticulatie zijn de doelen niet eenzijdig te bepalen door de professional, maar moeten mede vanuit de cliënt geformuleerd worden. Doelen zijn bovendien lang niet altijd uit te drukken in zichtbare en meetbare houdings- of gedragscomponenten. Doelen laten zich met andere woorden slechts tot op zekere hoogte formuleren. In een methode gericht op behoeftenarticulatie veranderen doelen en krijgen een andere inkleuring. Strategisch handelen moet daarom steeds geherformuleerd worden op basis van communicatief handelen: in interactie en dialoog.

Voorlichting kwam in het verleden vaak niet veel verder dan doelrationeel of strategisch handelen: de voorlichter bepaalde de doelen. Momenteel is, mede onder invloed van de Wageningse kritiek op de traditionele voorlichting, meer ruimte ontstaan voor communicatief handelen. Een belangrijke vraag, die in het Wageningse debat echter onvoldoende uitgewerkt is, betreft de verhouding tussen het strategisch handelen en het communicatief handelen (Röling, 1995). De opvattingen van Van der Laan hierover, met name de legitimatie van het strategisch handelen op basis van communicatief handelen, bieden meer aanknopingspunten. Deze kwestie is al in paragraaf 3.2.3. besproken.

3.6 Bereiken van doelgroepen als probleem

Bovenstaande kritiek op de voorlichting is tevens van toepassing op de begrippen doelgroep en doelgroepanalyse. In de planning en voorbereiding van de voorlichting nemen deze begrippen een belangrijke plaats in. Onder doelgroep verstaat men degenen voor wie de voorlichting bedoeld is. Voor de meeste voorlichters staat de doelgroep centraal. Dat komt onder andere tot uitdrukking in de veelgehoorde eis dat voorlichting 'cliëntgericht' moet zijn. In eerdere paragrafen is echter al aangegeven dat er vele factoren zijn, die een grotere invloed op interventies hebben dan de doelgroep zelf. De 'cliëntgerichtheid' wordt met andere woorden niet altijd gerealiseerd.

Om vast te stellen hoe 'cliëntgericht' de voorlichting is, moet onderzocht worden hoe de cliënt daadwerkelijk betrokken is in de totstandkoming van de voorlichting. In veel gevallen blijkt deze, ondanks de goede bedoelingen van de professional, een passieve ontvanger van de voorlichtingsboodschap te zijn. Dat betekent dan dat de cliënt pas aan het eind van de programmering in zicht komt. Er is weliswaar een doelgroepanalyse, maar deze vindt plaats vanuit een aantal aannames uit het waarnemersperspectief, die bovendien sterk ingekleurd zijn vanuit de systeemwereld. Het deelnemersperspectief of leefwereldperspectief van de cliënt of doelgroep is te weinig aanwezig. Cliëntgerichtheid kan in dat geval slechts een vriendelijke bejegening van de cliënt betekenen, in plaats van de cliënt in methodische zin als vertrekpunt te nemen. Dit is echter een noodzakelijke voorwaarde voor inzicht in en ontwikkeling van behoeftenarticulatie. In het volgende wordt dit probleem verder geanalyseerd met betrekking tot de zogenaamde 'moeilijk bereikbare doelgroep'. Hiervoor is het nodig na te gaan hoe het begrip doelgroep in de zorg- en welzijnssector, waar voorlichting deel van uitmaakt, zijn betekenis heeft gekregen.

3.6.1 Het ontstaan van zorg, opvoeding en disciplineren

In de loop van de 19e eeuw ontstaan geleidelijk verschillende vormen van agogische praktijken. Het ontstaan hiervan kan men zien in het licht van de opkomst van de moderne maatschappij. Alhoewel de ontstaansgeschiedenis tamelijk complex is, wil ik schematisch drie achtergronden noemen.

Ten eerste is een stelsel van opvoeding, onderwijs en andere maatregelen ontwikkeld als resultaat van het inzicht bij de overheid dat de lichamelijke en psychische gezondheid van de burgers van belang is voor de ontwikkeling van de samenleving. In dit verband ziet men de ontwikkeling van collectieve voorzieningen. De onderlinge zorg krijgt een meer collectief karakter. Er komen geleidelijk aan sociale wetten en verzekeringen. De afhankelijkheid van mensen onderling verschuift naar een 'gegeneraliseerde verafhankelijkheid'. Het gaat om een algemeen sociaal besef, waarin men voor elkaar zorgt (De Swaan, 1986). Een van de effecten hiervan is volgens de Swaan de toenemende professionalisering.

Foucault noemt in dit verband de nieuwe 'technieken van dressuur'. Ook noemt hij de ontwikkeling van de menswetenschappen, die in dit proces een belangrijke rol speelden.

Ten **tweede** is er het streven naar emancipatie bij de burgerij. In het verlengde hiervan ziet men, met name bij de 'verlichte' delen van de burgerij, belangstelling voor 'de noden van het volk'. Een voorbeeld hiervan is de oprichting van de Maatschappij tot Nut van 't Algemeen in 1784 (van Gent, 1987:5). Het gaat daarbij om een belangstelling die enerzijds voortkwam uit een oprechte bewogenheid voor 'het gewone volk', en anderzijds het gevolg was van een zekere angst voor opstand en revolutie. Het doel was dan ook, volgens Van Gent niet om het volk macht te geven, maar tot deugd op te voeden (Van Gent en Notten, 1988:10). Een zekere bevoogding lag hieraan ten grondslag. Zoals Notten (1988:67) dat formuleert '(...) de Nutsideologie was inclusief, dat wil zeggen zij was erop aangelegd om uitgedragen te worden naar de economisch, moreel en sociaal achtergeblevenen.'

Ten **derde** noem ik de emancipatiebeweging die uit het 'volk' zelf voort kwam. Ik noem in dit verband het ontstaan van de vakbeweging en de hierbij behorende 'socialistische arbeidersontwikkeling' (Michielse, 1980). Het gaat hierbij niet zozeer om individueel gerichte ontwikkeling, maar om de collectieve verheffing van de arbeidersklasse (Michielse, 1980:11).

Het resultaat van deze samengestelde beweging was het ontstaan van een aantal agogische praktijken die tegelijkertijd opvoeding en (zelf-) disciplineren inhielden. Kern van dit proces was dat niet langer dreiging van straf de belangrijkste motivatie voor gedragsverandering vormde, maar de heersende norm. Dat wil zeggen dat mensen op basis van scholing, opvoeding en begeleiding in gaan zien dat het goed en belangrijk is te voldoen aan de norm. De begrippen Fremdzwang tegenover Selbstzwang worden hiervoor in de literatuur genoemd (Keulartz, 1987; Notten, 1988; Van Gent, 1988).

3.6.2 Het ontstaan van het begrip probleemgroep

In de tweede helft van de 19e eeuw ontstond in Nederland de armenzorg en werd een 'beschavingsoffensief' ingezet (Ali de Regt, 1984; Notten, 1988; Van Gent, 1988; Elias, 1987), onder andere door sociaal-democraten en liberale filantropen. Zedelijke verheffing, zelfdiscipline en plichtsbetrachting moesten gestimuleerd worden bij het 'lagere volk'. Gevolg was dat personen die niet in voldoende mate aan deze deugden voldeden, het etiket kregen van 'onmaatschappelijk'. Zij weken af van de dominante waarden, in eerste instantie de dominante waarden van de middenklassen, maar vervolgens waarden die 'algemeen aanvaard' waren. Personen die hiervan afweken werden onder de noemer van probleemgroep (her-)opgevoed. De Regt (1984) laat zien hoe arbeiders zelfbeheersing geleerd wordt. Men kreeg slechts bijstand indien men zijn geld 'nuttig' besteedde.

Na de Tweede Wereldoorlog kwam de term 'asocialen' in zwang voor mensen die als niet aangepast beschouwd werden en heropgevoed dienden te worden. De hulpverlenende beroepen kwamen verder tot ontwikkeling. Op professionele wijze ging men de 'asocialen' helpen een geordend en fatsoenlijk gezinsleven op te bouwen om op basis daarvan een regelmatig en arbeidzaam leven te gaan leiden. Interessant is in dit verband dat in tegenstelling tot het huidige woordgebruik maatschappelijk werk niet alleen hulpverlening omvatte, maar ook volksontwikkeling (van Gent, 1988:16).

In de 60er jaren trad een belangrijke kentering op in de benadering van deze groepen. Er ontstond een ander perspectief: de 'onmaatschappelijken' en 'asocialen' werden vanaf nu 'kansarmen' genoemd. Deze aanduiding moest tot uitdrukking brengen dat deze mensen een achterstand hadden, vooral door gebrek aan kansen. Het begrip kansarm houdt in een zeker opzicht een positiever benadering in dan bijvoorbeeld het begrip asociaal. Desondanks blijven er problemen kleven aan deze omschrijvingen. In de literatuur wijst men op een tweedeling in verklaringstheorieën over achterstand. Een deel verklaart achterstand vanuit kenmerken en gedrag van de leden van de achterstandsgroepen zelf. Dit zijn de zogenaamde 'blaming the victim' theorieën. Andere theorieën zoeken de verklaring voor de achterstand niet in de mensen, maar in de maatschappelijke omstandigheden: de 'blaming the system' theorieën (Walle-Sevenster e.a., 1986). In het eerste geval moeten mensen nog steeds heropgevoed worden om nieuwe kansen te krijgen, in het andere geval moet het maatschappelijk systeem mensen de kans bieden.

Tegen beide verklaringsmodellen heb ik bezwaren. Ik som ze achtereenvolgens op.

- Ten eerste hebben beide verklaringsmodellen met elkaar gemeen dat zowel de probleemanalyse als de probleemoplossing alleen vanuit het **waarnemersperspectief** van wetenschappers of beleidmakers zijn geformuleerd. Verklaringen en beschrijvingen staan los van de betrokken personen. **Deelnemersperspectieven** hebben geen plek in de analyse en de oplossing.
- Ten tweede vertonen beide verklaringsmodellen een sterk **mono-causaal** en eenzijdig karakter: het probleem wordt uit één oorzaak verklaard en opgelost. In het ene geval spreekt men van schuldigen en in het andere geval van slachtoffers. Men heeft met andere woorden geen oog voor het feit dat beide aspecten invloed kunnen hebben.
- Ten derde zijn de betrokkenen in beide theorieën altijd tot een maatschappelijk probleem gemaakt. Er is met andere woorden sprake van **etikettering**. Het gevaar is daarbij zeker reëel dat mensen worden **gestigmatiseerd**.
- Ten vierde gaat men in beide standpunten **reductionistisch** te werk. Een bepaald probleem gaat fungeren als de uitdrukking voor de hele persoon. De persoon is gereduceerd tot het probleem met als gevolg dat de concrete persoon in zijn bijzondere levensomstandigheden uit het zicht verdwijnt. Het gevaar van dit reductionisme is bovendien dat het probleem als eigen-

schap van de persoon gaat gelden, in plaats van het probleem te zien in een bredere context.

Genoemde punten hebben tot gevolg dat beide verklaringen tekortschieten. Kern hiervan is dat de cliënt of doelgroep slechts op de problematische kant wordt aangesproken en de **positieve mogelijkheden** niet aangeboord worden. Deze zijn volledig onbekend bij de 'probleemoplossers'. Sterker, de neiging gaat ontstaan om cliënten eenzijdig als slachtoffers te zien, terwijl ook zij die een probleem hebben, in hun dagelijks leven van tal van competenties gebruik maken.

3.6.3 Probleemgroep als sociale constructie

Het heeft er alle schijn van dat het begrip 'probleemgroep' niet alleen te verklaren is als een maatschappelijk feit. Daartoe wil ik enkele argumenten aanvoeren.

Als **eerste** punt noem ik het al eerder aangehaalde streven tot heropvoeding vanuit de waarden en normen van de middenklassen. Er was en is met andere woorden een **standaard** die als maatgevend wordt beschouwd. Zij die niet aan die standaard voldoen zijn problematisch.

Een **tweede** punt hangt hiermee samen. Deze heropvoeding kwam niet slechts vanuit een algemeen besef van 'burgerlijke waarden' tot stand, maar had en heeft ook een **sociaal-economisch doel**: het scheppen van 'gedweë' burgers en werknemers. Hierbij ging en gaat het op de eerste plaats om de reproductie van de sociaal-economische orde. Heropvoeding is met andere woorden ook disciplineren en onderwerping (Rath, 1991; Notten, 1988).

Als **derde** punt noem ik de mens- en maatschappijwetenschappen die ertoe neigden zich in toenemende mate op de '**problematische mens**' te richten. 'Het oog van de deskundige' is bepalend geworden voor het etiketteren van problemen (Keulartz, 1987). Men zet agogische praktijken op om nieuw gesignaleerde problemen op te lossen.

Op basis van het bovenstaande vat ik het begrip 'probleemgroep', in navolging van Rath (1991), op als een 'sociale constructie'. Begrippen zijn niet alleen beschrijvingen of representaties van een bepaald aspect uit de werkelijkheid. Begrippen vertekenen ook bepaalde kanten, verhullen bepaalde facetten, of legitimeren bepaalde zaken. Begrippen zijn met andere woorden ten dele ook sociaal geconstrueerd. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de begrippen asociaal en kansarm.

Rath's proefschrift over 'de sociale constructie van minderheden', geeft een interessante illustratie van het constructiebegrip.

Verhelderend in dit verband zijn de termen waarmee de aanwezigheid van groepen migranten in de verschillende West-Europese landen beschreven worden. Deze

termen brengen een wisselende betekenis en waardering tot uitdrukking. De Angelsaksische term 'black' bijvoorbeeld geeft betekenis aan raciale kenmerken, terwijl de Duitse term 'gastarbeiter' naar de arbeidskracht en het tijdelijke karakter verwijst. Het Franse 'immigré' heeft betrekking op het migratie-kenmerk, de Nederlandse term 'etnische minderheid' verwijst vooral naar culturele kenmerken en het marginale karakter van de groep. Het in Vlaanderen gebruikelijke 'buitenlandse minderheid' geeft een onderscheid aan met de inheemse minderheden.' (Rath, 1991)

3.6.4 Bereiken van doelgroepen: binnen- én buitenperspectieven

Een ingewikkeld probleem, zowel in het dagelijks leven als in kentheoretische zin, is dat aanvankelijk niet duidelijk is dat een begrip een sociale constructie is en in welke zin. Een kenmerkende eigenschap van een sociale constructie is nu juist dat de neiging bestaat te denken dat de werkelijkheid identiek is met deze constructie. De constructie gaat een eigen leven leiden. Het gevolg is dat er een vertekening van de werkelijkheid gaat ontstaan die grote gevolgen kan hebben. In het geval van het begrip probleemgroep zijn deze nadelige gevolgen duidelijk te zien. Stigmatisering of problematisering van individuen of groepen kan het gevolg zijn, zonder werkelijke oplossing van het maatschappelijk probleem.

Het is natuurlijk niet de bedoeling te suggereren dat de definiëring van een groep als probleemgroep geheel en al op fantasie of fictie zou berusten. Integendeel, de definiëring steunt op een reële maatschappelijke achtergrond. Niettemin ligt het begrip tegelijkertijd ingebed in een sociale constructie doordat het begrip de werkelijkheid op een specifieke wijze representeert: men suggereert dat er een reël bestaande groep in de samenleving zou bestaan waarvan de leden met elkaar gemeen hebben dat ze dat en dat probleem hebben. Men verliest uit het oog dat genoemde personen niet echt als groep bestaan en bovendien dat ze **vanuit de optiek van de samenleving** als probleemgroep ervaren worden.

Vanuit het bovenstaande is het te begrijpen dat men gaat spreken over 'moeilijk bereikbare doelgroepen' en de betekenis ervan. Het gebruik van dit begrip geeft nog eens aan dat het niet eenvoudig is mensen te helpen vanuit een min of meer door anderen en negatief geformuleerd perspectief. Men kijkt immers alleen vanuit een buitenperspectief naar cliënten en hun problemen. Buiten de aandacht blijft het binnenperspectief van de groep met hun eigen beleving van de situatie. Om een doelgroep te bereiken is het, zo concludeer ik, nodig om binnen- en buitenperspectieven in onderlinge verhouding te onderzoeken. Pas dan is het mogelijk een meer compleet beeld te creëren van een groep. Het wordt dan mogelijk eigen behoeften, wensen en mogelijkheden van de doelgroepen zelf te betrekken in de dienstverlening.

3.7 Voorlichting als strategisch handelen

In deze paragraaf staan de interventies centraal, die op basis van doelgroep-analyses de praktijk van de voorlichting uitmaken. Ook op het niveau van de interventies is de doorwerking van het moderne mens- en wereldbeeld duidelijk zichtbaar in het strategisch handelen: enerzijds voortkomende uit de dominante vorm van verwetenschappelijking en anderzijds de marktwerking die zijn invloed doet gelden op de agogische praktijk. Tegelijkertijd ziet men ook de aanname van het autonome subject impliciet terug in de interventies. Voorlichtingskundige interventies bestrijken vanzelfsprekend een enorm terrein, zoals informatievoorziening door middel van schriftelijke media, internet, televisie, radio en telefoon. Daarnaast is er een uitgebreid scala aan informatieve en adviserende gesprekken bij instellingen voor zorg en welzijn. En tot slot is het aantal mogelijkheden tot deelname aan groepsbijeenkomsten nagenoeg onbeperkt. Het is onmogelijk, en ook niet de bedoeling, in te gaan op alle soorten voorlichting afzonderlijk. Gekozen is om in deze paragraaf enkele facetten van het eigen vakgebied, de interpersoonlijke voorlichting, te belichten. In de eerste subparagraaf komt de relatie tussen professional en cliënt aan de orde, waarbij empathie als probleem gesignaleerd wordt. Vervolgens komen de gespreksmodellen, waarbij het accent vooral wordt gelegd op de probleemdefiniëring. Dan wordt ook op het autonome subject ingegaan. Emoties zijn een punt apart in de interpersoonlijke voorlichting dat onze aandacht vraagt. En tot slot wordt de zogenoemde proto-professionalisering in relatie gebracht met het probleem van afhankelijkheid.

3.7.1 Professional en cliënt: tussen empathie en sturing

De relatie tussen professional en cliënt speelt in de interpersoonlijke voorlichting, waarbij de ondersteuning of advisering tot stand komt in het directe contact, een belangrijke rol. In dit directe contact zijn openheid, echtheid, empathie en betrokkenheid onmisbare ingrediënten (Oomkes, 1986; Heymann, 1988). Dit neemt niet weg dat er ook sprake is van sturing door de professional in strategische zin. Dat strategisch handelen onvermijdelijk is, is al eerder duidelijk gemaakt. Wat in de interpersoonlijke voorlichting een probleem vormt, is het feit dat de empathie niet communicatief gefundeerd is. Daarmee wordt empathie, inlevingsvermogen of hoe men het ook wil noemen, gemakkelijk een middel om een vooraf geformuleerd doel te realiseren. Dit impliceert twee onderling samenhangende punten:

- de ongeproblematiseerde samenhang van sturing en empathie leidt gemakkelijk tot de aanname dat problemen beheersbaar zijn;
- empathie suggereert de neutraliteit van de voorlichting, respectievelijk de professional.

In hoofdstuk 1 is dit punt al genoemd bij de bespreking van de humanistische psychologie. Kern van het probleem is dat empathie, hoe welgemeend ook, in bovengenoemde zin in feite altijd ingebed is in het buitenperspectief dat de professional heeft van de cliënt. Wat echter nodig is, is een methodische verankering van deze empathie in systematisch onderzoek van de binnenperspectieven van de cliënt of doelgroep. De professional moet het verhaal 'vanbinnenuit' gaan snappen. Deze binnenperspectieven moeten echter ook vergeleken en geconfronteerd worden met de buitenperspectieven van de professional. Juist in deze onderlinge wisselwerking van binnen- én buitenperspectieven gaat empathie ontstaan, niet als een soort morele toegift maar als vast onderdeel van de werkwijze. Bovendien laat deze onderlinge vergelijking van perspectieven tal van impliciete aannames zien en bevestigen dat de voorlichting en de professional nooit neutraal zijn.

3.7.2 De toepassing van gespreksmodellen

De sturing en beheersing, zoals aanwezig in het moderne mens- en wereldbeeld, vindt men duidelijk terug in de gespreksmodellen die als leidraad voor voorlichting worden gebruikt (Heymann, 1988; Vrolijk, 1972; Oomkes, 1986). Deze modellen gaan uit van een vaste structuur, die start bij de probleemverheldering en probleemdefiniëring en via het onderzoeken van diverse oplossingen tenslotte uitmondt in een keuze voor een bepaald alternatief. Over de lineariteit van deze modellen is al eerder gesproken, evenals over het feit dat de modellen alleen op basis van de buitenperspectieven van voorlichters en voorlichtingskundigen tot stand zijn gekomen. Er is echter nog een probleem dat aandacht behoeft, en dat is het expliciteren van vragen of behoeften.

In het model van interpersoonlijke voorlichting is de eerste fase, waarin de probleemverheldering en probleemdefiniëring plaatsvindt, van belang om vragen en behoeften te inventariseren. Maar, zoals eerder naar voren is gebracht, het probleem is nu juist dat mensen, als het gaat om het benoemen van hun specifieke vragen, behoeften of mogelijkheden, vaak niet in staat zijn deze te expliciteren. Ervaringen uit mijn eigen beroepspraktijk wijzen in dezelfde richting. Als deelnemers bij aanvang van een gesprekst raining gevraagd werd hun leerwensen op te sommen, konden alleen die deelnemers antwoord geven die al eerder een training hadden gedaan. Pas in een latere fase van de training ontstond bij de andere deelnemers een eerste besef van vragen en behoeften.

Het is derhalve zinloos om cliënten in dit stadium al te vragen hun behoeften te expliciteren. Er moet eerst ruimte gecreëerd worden zodat cliënten zicht krijgen op mogelijke vragen of behoeften. Er moet een eerste probleembewustzijn ontstaan. Hiertoe is er een speciale methodische aanpak nodig om dat wat nog impliciet is te kunnen expliciteren.

Is dit probleembewustzijn er niet, dan bestaat de kans dat er een probleem-

bewustzijn geforceerd wordt. Van de professional worden immers oplossingen verwacht en daarvoor moet er een probleemdefiniëring zijn. In dit verband blijven de gespreksanalyses die Kathy Davis maakte van therapeutische gespreksvoering interessant. Daarbij werd vastgesteld dat de therapeut het gesprek langzaam maar zeker op een bepaalde manier vorm geeft en in een bepaalde richting stuurt. De therapeut is te goeder trouw en zich niet bewust van deze sturing. Hij zoekt echter naar de mogelijkheid van een probleemdefiniëring, zodat hij een diagnose kan formuleren en op basis daarvan een behandelplan kan maken. Twijfels, die de therapeut wellicht nog had, verdwijnen geleidelijk. Hij wordt immers geacht, zowel door de cliënt als door de instelling waarvoor hij werkzaam is, om een probleem op te lossen. Is dit probleem niet voorhanden, om de eenvoudige reden omdat de cliënt totaal geen zicht heeft op zijn probleem, dan bestaat de kans dat de therapeut als het ware een probleem creëert (Davis, 1983).

Ook de huidige druk vanuit de markt, die de professional ervaart om efficiënt te werken, kan ertoe leiden dat cliënten geen of te weinig ruimte krijgen om behoeften of vragen te articuleren. De intakes, of het oriënterend gesprek, krijgt daardoor te weinig aandacht, en lijkt soms zelfs geen onderdeel te zijn van de dienstverlening als zodanig. Voor behoeftenarticulatie is echter ook de eerste oriëntatie of intake, waarin ruimte is voor vragen en het uiten van twijfels, een noodzakelijk onderdeel van de praktijkvoering. Deze intake moet echter niet als een afzonderlijke stap gezien worden, maar dient in het verloop van het verdere proces steeds weer opnieuw in de analyse betrokken te worden.

3.7.3 Het autonoom subject

Een ander aspect dat in de (interpersoonlijke) voorlichting een probleem vormt, is de impliciete norm van het autonoom subject. Deze norm leidt gemakkelijk tot de aanname dat de cliënt in staat is zijn probleem te analyseren, daarop te reflecteren en mee te denken met de professional. Zowel in tweegesprekken als in groepsgesprekken is het gebruikelijk dat de cliënt zichzelf presenteert, ervaringen inbrengt en in staat is over zichzelf en wat hem beweegt te spreken. In samenhang daarmee gaat de professional ervan uit, opnieuw meestal impliciet, dat de cliënt in staat is keuzes en afwegingen te maken, een zeker belang toekent aan zelfontplooiing, zich bewust is van het belang van voorlichting enzovoort. De professional stelt in feite hoge eisen aan cliënten ten aanzien van rationaliteit, zelfpresentatie en zelfbewustzijn. Eisen die terug te voeren zijn op de aanname dat het individu een autonoom subject is, een aanname die in feite als norm gehanteerd wordt.

Overigens moet deze problematiek van het autonoom subject, in de zin van het subjectparadigma waarin het subject zich 'centrum van het universum

waant' (Rollies, 1988), hier niet verward worden met de opvatting over de autonomie van de cliënt, waarin benadrukt wordt dat de agoog nooit handelt tegen de zin van de cliënt in.

Een voorbeeld kan dit punt (het autonoom subject als norm) verhelderen. In een recent onderzoek van de historica Dimmendaal 'Heropvoeding en behandeling' (1998) wordt een vergelijking gemaakt tussen de meer traditionele inzichten over de behandeling van meisjes met ernstige opvoedings- en gedragsproblemen en de moderne inzichten hierover. Zij onderzocht hiervoor de dossiers van meisjes die in de periode van 1941 tot 1967 waren opgenomen in het protestants-christelijke Huize de Ranitz in Groningen. In het onderstaande schema staan de verschillen in normen en waarden, zoals deze door de hulpverleners uitgedragen werden in de periode rond 1940 en in de periode na 1960.

Er veranderde veel in de benadering van deze meisjes, nadat psychologen, pedagogen en psychiaters hun intrede hadden gedaan bij de behandeling. Vroeger werden de meisjes hard aangepakt. Er heerste een ijzeren discipline waarbij zij zodanig heropgevoed werden, dat ze zich aan de buitenwereld konden aanpassen. De norm was je netjes gedragen, trouwen of een 'dienstje' hebben. Verder moesten zij zwijgen over hun verleden en vooral gehoorzamen. De nieuwe benadering hield in dat de meisjes behandeld werden en niet meer gestraft. Ze moesten zich individueel ontwikkelen. Ze werden heropgevoed zodat zij in staat waren te praten over hun verleden en zelfinzicht kregen. Het doel was dat zij uiteindelijk tot onafhankelijke burgers uit zouden groeien.

Interessant is wat Dimmendaal zegt over de beide aanpakken. In beide ziet men waarden en normen waaraan de meisjes moesten voldoen. Maar de huidige normen zijn, alhoewel menselijker en subtieler, in feite even dwingend als de oude. De eisen lijken zelfs zwaarder te zijn voor de meisjes dan vroeger. Het resultaat was in ieder geval dat de behandeling van een groot aantal meisjes mislukte. De conclusie dringt zich op dat de druk op genoemde meisjes, om te voldoen aan de normen van het autonoom subject, te groot was. Zelfinzicht, talige reflectie, en de motivatie tot zelfontplooiing stellen hoge eisen aan een persoon.

Dezelfde normen en waarden ziet men terug in de interpersoonlijke voorlichting. Daarbij komt nog dat de cliënt geacht wordt zelf verantwoordelijk te zijn voor het slagen en falen. De consequentie van een dergelijke benadering is dat cliënten, die niet aan bovengenoemde eisen kunnen voldoen, als 'onwilligen' terzijde worden geschoven. En dit leidt er weer toe dat in de voorlichting een zekere selectie gaat ontstaan: alleen die cliënten die kunnen reflecteren, zichzelf kunnen presenteren enzovoort, passen in de voorlichting of komen in aanmerking voor ondersteuning.¹⁶

| 1940 | 1960 |
|--|---|
| heropvoeding discipline | behandeling individuele ontwikkeling |
| Eisen | Eisen |
| externe aanpassing trouwen, netjes gedragen zwijgen over verleden negatieve benadering gehoorzamen | interne aanpassing onafhankelijke burgers praten over het verleden positieve benadering zelfinzicht |

(een bewerking van Dimmendaal, 1998)

3.7.4 Emoties

In verband met het autonoom subject kan ook het praten over emoties genoemd worden. In het voorgaande kwam naar voren dat de cliënt geacht wordt over zijn emoties te kunnen praten. Dit is echter problematisch in de voorlichting, zoals onderstaand duidelijk zal worden.

Om dit probleem te kunnen begrijpen is het nodig onderscheid te maken tussen enerzijds het voelen van emoties (geëmotioneerd zijn) en het spreken vanuit de emoties, en anderzijds het spreken over emoties. In hoofdstuk 1 werd dit onderscheid beschreven in termen van de oppervlaktestructuur en de dieptestructuur van taal. Geëmotioneerd zijn betekent dat allerlei begrepen moet worden vanuit de dieptestructuur waarin een logica bestaat die een eigen structuur kent. Daar kunnen tegenstellingen naast elkaar bestaan. Deze dieptestructuur bevat met andere woorden, indien omgezet in taal, voor buitenstaanders niet direct een logisch betoog.

Het spreken over emoties maakt het echter noodzakelijk van taal gebruik te maken. Dat wil zeggen taal die met anderen communiceerbaar is. Dit leidt ertoe dat in de oppervlaktestructuur ordening aangebracht wordt, ook met betrekking tot die zaken die niet of nog niet te ordenen zijn.

In de voorlichting (en in andere agogische praktijken) ligt grote nadruk op het spreken over emoties in termen van de oppervlaktestructuur en veel minder in termen van de dieptestructuur. Dat heeft tot gevolg dat in een te vroeg stadium naar ordening en logische samenhang wordt gestreefd. Voor behoeftenarticulatie is echter van groot belang dat de cliënt ruimte krijgt voor paradoxen en tegenspraken, om te zoeken naar aspecten die in de ogen van de

16 Veelzeggend in dit verband is de reactie van een directeur van een arbeidsbureau bij de presentatie van het onderzoeksrapport 'Vrouwen op weg naar werk' (1992). Deze directeur merkte op dat '(...) mensen die niet eens een halve week beschikbaar waren voor scholing, niet gemotiveerd zijn en het zelf maar verder uit moeten zoeken.'

buitenstaander irrationeel of onlogisch lijken enzovoort. Praten over emoties leidt gemakkelijk tot het rationaliseren ervan. Gevolg is dat de emotie niet langer als beleving of gevoel centraal staat, maar als talige constructie. De emotie wordt als het ware beheersbaar gemaakt. Terwijl de emotie zelf juist onbeheersbaar is en een eigen logica volgt. Overigens is het natuurlijk niet de bedoeling dat een cliënt zich 'onbeschermd' overgeeft aan zijn emoties. In het vervolg zal op deze kwestie uitgebreider ingegaan worden.

Een klassiek voorbeeld van het beheersbaar maken van emoties is te zien in de gespreksmethode die de Amerikaanse psycholoog Gordon reeds jaren geleden heeft ontwikkeld om de opvoedingsrelatie tussen ouders en hun kind en tussen leerkrachten en leerlingen te verbeteren. Gordon (1970) werkte hiertoe een benadering uit die heel gedetailleerd beschrijft hoe ouders ervoor kunnen zorgen dat zij hun emoties op een voorgestructureerde manier naar buiten brengen. Het gevolg hiervan is dat de emoties verdwijnen en geen invloed meer hebben op de opvoedingsboodschap. Emoties worden op deze manier ingebed in het strategisch handelen.¹⁷

3.7.5 Protoprofessionalisering

In samenhang met de opkomst van het autonoom subject krijgen professionals meer en meer te maken met een nieuw type cliënt: de mondige en calculerende burger die steeds hogere eisen aan de professional stelt. Cliënten zijn zich, meer dan voorheen, bewust van hun rechten. Een voorbeeld hiervan is dat het voor steeds meer mensen vanzelfsprekend is, bijvoorbeeld wanneer het gaat om een medische ingreep, om een 'second opinion' te vragen of zelf op internet alle informatie uit de hele wereld op te zoeken over een ziekte. Men schikt zich niet meer als vanzelfsprekend in 'wat de dokter zegt'. De afhankelijke opstelling ten aanzien van de deskundige heeft plaatsgemaakt voor een meer zelfbewuste consument. Dit leidt er toe dat cliënten zich min of meer als semi-professional gaan gedragen. De cliënt gaat zich uitdrukken in het vakjargon van de deskundige, en komt zelf al tot een probleemdefiniëring en probleemoplossing. Deze ontwikkeling, door De Swaan (1986) aangeduid met het begrip protoprofessionalisering, wekt de indruk dat de moderne burger onafhankelijk is en niemand meer nodig heeft. Maar dat is schijn, want door de professionalisering van de zorg is iedereen juist afhankelijker geworden van professionals. Zoals arbeidsdeling in het algemeen tot een grotere interdependentie leidt.

Een voorbeeld van een toegenomen afhankelijkheid is te zien op het terrein van de opvoeding (Van Lieshout, 1993). De opvoeding van kinderen behoorde

17 Ook in 'sensitivity trainingen', die in de 60er jaren populair waren, zag men een dergelijk 'onschadelijk maken' van emoties. Deze trainingsmethode was gericht op het leren omgaan met emoties door deze te benoemen en te interpreteren.

altijd tot het privédoel van de burger. De laatste jaren is echter een ontwikkeling gaande waarin ouders steeds vaker de hulp inroepen van een opvoedkundige voor advies. Men is in grote mate afhankelijk geworden van het professionele circuit, ook voor een zo bij uitstek privézaak als de omgang met de eigen kinderen.

De conclusie luidt dat het 'autonoom subject' tot een merkwaardige paradox leidt. De calculerende burger, die lijkt te weten wat hij wil is, lijkt meer dan voorheen juist afhankelijk van de deskundige. Maar door zijn gedrag, mede in het licht van de aanname van het autonoom subject, roept de cliënt op dat de professional kan gaan denken dat de cliënt zijn eigen weg wel weet te vinden, zoals het zoeken van informatie. Maar hoe kan een cliënt zonder ervaring tot passende keuzes komen bij de overdosis aan informatie, die hem omringt? Juist in die gevallen zou de professional bij uitstek de geschikte persoon zijn om dat proces te ondersteunen. Door de niet-geëxpliciteerde aannames bij cliënt én professional gebeurt dit echter niet altijd.

3.8 Kwaliteit als norm

Van IJzendoorn (1997:11) noemt in haar boek 'Kwaliteit zonder kapsones' kwaliteit een begrip dat 'al werkend en sprekend handen en voeten moet krijgen door mensen die samen doelen stellen en nastreven. De omschrijving van kwaliteit is uiteindelijk de resultante van kennis, van overtuigingen, van belangen en van de omstandigheden waaronder sprake is van kwaliteit.' Het is deze omschrijving van kwaliteit die mogelijkheden inhoudt voor de methode van behoeftenarticulatie zoals in deze studie is ontwikkeld.

De door Van IJzendoorn geformuleerde omschrijving van kwaliteit staat echter op gespannen voet met een opvatting over kwaliteit die in belangrijke mate gedictieerd wordt vanuit economische overwegingen, waarbij kwaliteitsverbetering eenzijdig gekoppeld is aan rendement en efficiëntie. Deze kwaliteitsopvatting komt tot uitdrukking in stappenplannen, protocollen en toetsbare werkwijzen. Deze hebben het voordeel dat de beroepsuitoefening inzichtelijk, voorspelbaar en navolgbaar wordt, ook voor cliënten. Dit heeft twee gevolgen. Op de eerste plaats wordt kwaliteit aldus eenzijdig vanuit de belangen van managers in de instelling geformuleerd. Op de tweede plaats is het gevolg daarvan dat de beroepspraktijk weinig flexibel wordt en dat daardoor het gevaar ontstaat dat de afstand tot de cliënt groter wordt.

Op zich is de belangstelling voor kwaliteit in de zorgsector en andere agogische praktijken alleszins begrijpelijk en ook noodzakelijk. In de jaren '70 was een enorme groei in zorgarrangementen ontstaan, waarbij de zorg voor kwaliteit en operationele doelstellingen vaak te wensen overliet. Als reactie daarop ontstond de behoefte aan objectief vast te stellen kwaliteitswaarborgen. Dit streven kwam echter mede tot stand onder invloed van het marktdenken dat ook in de non-profitsectoren zijn intrede deed. Een duidelijk voorbeeld

hiervan ziet men bij de rijksoverheid, die in de gezondheidszorg elementen van de markt invoerde met als doel door onderlinge concurrentie de kwaliteit van het aanbod te verbeteren (De Savornin Lohman en Steketee, 1996).

Het streven naar objectieve kwaliteitscriteria heeft als gevolg dat een sterke neiging ontstaat om alleen datgene te registreren, wat als kwaliteitseis geobjectiveerd en geoperationaliseerd kan worden. Dat houdt in dat de registratie beperkt blijft tot het waarneembare en meetbare, ofwel de oppervlaktestructuur (Van Houten en Prins, 1995). Probleem is echter dat de effectiviteit van hulp of dienstverlening bij menselijke veranderingsprocessen heel moeilijk is te meten. Dit geldt vooral voor die agogische praktijken die zich baseren op een methodiek die door een iteratieve procesgang wordt gekenmerkt. Bij een dergelijke methodiek is immers sprake van een geleidelijke ontwikkeling en zelfs verschuiving van doelstellingen. Dat wat in eerste instantie een primair doel leek te zijn, blijkt bij nader inzien van secundair belang te zijn. Een ander probleem is dat in agogische praktijken (bij hulp en dienstverlening) zelden of nooit vooraf een garantie op resultaat bestaat. Pas wanneer het proces volop aan de gang is gaan professional en cliënt zich een beeld vormen van de mogelijkheden tot ontwikkeling. Uiteindelijk is het echter de cliënt die uitsluitsel kan geven over het resultaat van de dienstverlening.

Een extra probleem vormt de toenemende specialisering, ook in de voorlichting. Een voorbeeld is de thuiszorg waarin verschillende personen een deel van de zorg voor hun rekening nemen en op deelgebieden voorlichting geven. De een dient de medicijnen toe, een ander komt de cliënt wassen, een derde neemt de voeding voor zijn rekening enzovoort. Het resultaat is dat geen van de professionals nog overzicht heeft en zich verantwoordelijk kan voelen voor de gehele problematiek van de cliënt. Soms leidt dit tot bizarre situaties. Zo had het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW), in samenspraak met diverse organisaties voor ouderenzorg, aanbevolen een speciale professional in te zetten die de oudere behulpzaam zou zijn bij het nemen van beslissingen. Uit een onderzoek naar de wensen van ouderen zelf bleek echter dat zij, in plaats van een nieuwe professional erbij, juist minder hulpverleners wilden ontvangen, maar dat deze meer tijd moesten hebben om te praten en een relatie op te bouwen (Pouels, 1993).

3.8.1 Cliëntenparticipatie: mogelijkheid en moeilijkheid

Participatie is in. Participatie van cliënten maakt het mogelijk meer cliëntgericht te werken. Participatie kan op vele manieren worden vormgegeven. Op uiteenlopende terreinen hebben burgers zich verenigd in belangenorganisaties, teneinde zich te kunnen mengen in de discussies over zorg en welzijn. Anderzijds zijn deze organisaties aanspreekpunt voor beleidmakers (Van 't

Hof en Dercksen, 1997).¹⁸ Deze consumentenorganisaties verrichten belangrijke functies ter bescherming van de cliënt. De cliënt is niet meer als individu afhankelijk van professionals en kan er verzekerd van zijn dat zijn belangen vertegenwoordigd worden. Door het ontstaan van deze belangenorganisaties is de participatie geïnstitutionaliseerd. In dit proces bestaat de kans dat het cliëntgericht werken nadelig beïnvloed wordt door de werking van het moderne mens- en wereldbeeld. Ik noem drie punten die mogelijk belemmeringen kunnen vormen voor de participatie van de cliënt.

Op de **eerste** plaats kunnen belangenorganisaties geneigd zijn meer en meer te gaan denken in de taal van het professionele circuit waar zij veel mee te maken hebben. De belangenorganisaties kunnen met andere woorden worden beïnvloed (gekoloniseerd) door de systeemwereld. Het deelnemersperspectief van de cliënt, dat aanvankelijk op de eerste plaats het uitgangspunt vormde, wordt in toenemende mate ingekleurd door het waarnemersperspectief van de professionals. Men gaat zichzelf met andere woorden zien door de ogen van de buitenstaander.

Een **tweede** probleem, samenhangend met participatie via een organisatie, is dat de participatie hierdoor niet meer direct maar indirect is geworden. De cliënt is niet langer als persoon aanwezig, maar komt via de consumenten- of cliëntenorganisatie naar buiten. Dit punt zal het eerste zeker versterken en de leefwereld nog verder uit het beeld doen verdwijnen.

Als **derde** probleem signaleer ik dat de consumentenorganisaties in toenemende mate professionaliseren. Gevolg is dat deze organisaties, gestart als vrijwilligersorganisaties met een eenvoudige organisatiestructuur en een geringe afstand tot de consument of cliënt, kunnen uitgroeien tot meer professionele organisaties met een bureaucratische structuur, werknemers in vaste dienst enzovoort. Behalve dat dit leidt tot een grotere afstand tot cliënten of consumenten, gaan daardoor belangen een eigen leven leiden los van de doelen waarvoor de organisatie is opgericht. Deze tendens komt ondermeer tot uitdrukking in het feit dat de organisatie, wil zij een gezonde economische basis behouden, marktgericht moet denken. Daarnaast zal de organisatie steeds moeten en willen bewijzen dat zij een volwaardige gesprekspartner is voor overheden en andere groepen in de samenleving. Vanzelfsprekend heeft dat consequenties voor de verhouding tot de consumenten of cliënten die vertegenwoordigd worden. Deze verhouding is doorgaans vastgelegd in procedures, onder andere in de wijze waarop de participatie van de leden geregeld is zoals in ledenvergaderingen. De verwachting is dat de leden op vergaderingen komen, vragen stellen, standpunten innemen en keuzes maken. Het is echter de vraag of de leden dat doen en of de gemiddelde cliënt echt gehoord wordt.

18 Rondom deze kwestie is een debat ontstaan in *Psychologie en Maatschappij* (no. 3 1998), onder andere over de mogelijke invloed van patiënten- en cliëntenbewegingen op het beleid. De meningen hierover lopen sterk uiteen.

Kortom, cliëntenparticipatie suggereert dat er meer en beter dan voorheen naar de cliënt geluisterd wordt. Het omgekeerde is echter ook mogelijk: dat de cliënt toch aan het einde van de keten komt te staan en gemakkelijk een passieve participant wordt. Tot slot van deze paragraaf volgt een voorbeeld uit onderzoek dat onder andere de bovenstaande gedachten mede heeft helpen vormen.

Een voorbeeld uit het onderzoek 'Hoe kan het ook anders'¹⁹

Doel van het onderzoek was dat de Nederlandse Bond van Plattelandsvrouwen (NBvP) de belangenbehartiging van de Bond beter zou kunnen afstemmen op de belangen van de leden, dat wil zeggen op de agrarische vrouwen aan de basis. In de resultaten van het onderzoek kwam het volgende naar voren:

- Er bleek een grote afstand te bestaan tussen degenen die verantwoordelijk waren voor het beleid en de vrouwen aan de basis.
- De Bond bestaat uit agrarische leden en niet-agrarische leden. In het bestuur hebben de belangen van de verschillende ledengroepen niet altijd evenveel prioriteit. De problemen van agrarische vrouwen raken nogal eens uit het zicht, afhankelijk van de bestuurssamenstelling.
- Ondanks de vele overleggen (plaatselijk, regionaal en landelijk) was er geen systematische doorstroming van informatie vanuit de basis naar degenen die verantwoordelijk waren voor het beleid en het overleg met de buitenwereld. De communicatiekanalen werden niet goed benut om de stem van de gewone agrarische vrouw te laten doorklinken in het beleid.
- Een bureaucratische werkwijze werkte hierbij belemmerend.
- In het onderzoek is uitgeprobeerd of en hoe de problemen, vragen en behoeften van agrarische vrouwen aan de basis helder omschreven kunnen worden. In theorie bleek het mogelijk de ervaringen aan de basis als uitgangspunt voor beleid te nemen, maar tussen theorie en praktijk bleef een kloof.
- Uit het onderzoek bleek ook dat de individuele agrarische vrouw door haar positie op het bedrijf steeds geconfronteerd wordt met een dilemma: kiezen voor zichzelf of het bedrijf. Ondersteuning hierbij zou de Bond moeten bieden door samen met anderen ervaringen uit te wisselen en het isolement van het gezinsbedrijf te doorbreken. Op die manier zou een systematische participatie van de leden een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan alle betrokkenen op beleidsniveau en aan de basis.

¹⁹ Dit is de titel van het onderzoek naar de belangen van agrarische vrouwen. Het onderzoek is uitgevoerd door Maria Litjens met medewerking van Liesbeth Klaver in 1991.

3.9 Voorlichting op maat: de dialogische deconstructie

In dit hoofdstuk heb ik laten zien dat het moderne mens- en wereldbeeld zijn invloed doet gelden op de problematiek van behoeftenarticulatie. Meer in het algemeen heb ik benadrukt dat behoeftenarticulatie enerzijds een intrapsychisch proces is, anderzijds vorm krijgt binnen een maatschappelijke en culturele context.

Het moderne mens- en wereldbeeld is, zoals uit het bovenstaande blijkt, schematisch gezien op drie niveaus werkzaam:

- Op het niveau van de behoeftenarticulatie van de cliënt als zodanig: behoeften worden binnen de concrete maatschappelijke context vormgegeven, worden ontmoedigd of juist gestimuleerd.
- Op het niveau van de professional: de professional wordt in specifieke methoden van werken geschoold, en hanteert specifieke opvattingen zowel ten aanzien van de beroepspraktijk als ten aanzien van cliënten en doelgroepen.
- Op het niveau van de instellingen: instellingen worden aangemoedigd resultaten op een bepaalde, eenzijdige wijze tot uitdrukking te brengen.

Op het niveau van de cliënt doet zich niet alleen het probleem voor dat behoeften 'cultureel ingekleurd' worden, maar bovendien dat de samenleving zeer pluriform is én permanent verandert. Gevolg is dat de persoonlijke situatie van vele mensen complex is en voortdurend mee verandert. In dergelijke omstandigheden is het niet verwonderlijk dat mensen nauwelijks zicht hebben op hun eigen behoeftenarticulatie. Hierdoor is de vraag naar persoonlijke begeleiding groot: voorlichting 'op maat' is wenselijker dan ooit.

Dit leidt ertoe dat de professionals onder druk komen te staan. De verzakelijking en bureaucrativering van de beroepspraktijk, samen met de standaardisering en objectivering van de werkwijzen, past niet bij de vraag naar voorlichting toegesneden op de specifieke situatie van een persoon: voorlichting 'op maat'. Daar komt bij dat ook de uitvoerende professional voortdurend geconfronteerd wordt met maatschappelijke veranderingen en de gevolgen daarvan in de beroepspraktijk. Het is begrijpelijk dat de uitvoerende professional zich voor een dilemma geplaatst voelt en nu eens kiest voor 'maatwerk' en zich dan weer voelt meegezogen in de tendens van de verzakelijking.

Kortom, de ruimte voor behoeftenarticulatie in de zin van 'maatwerk' is meer dan ooit nodig, maar krijgt in feite steeds minder ruimte en wordt zelfs gezien als een toegift. In het vervolg van deze paragraaf komt aan de orde hoe een uitweg gevonden kan worden uit het beschreven dilemma. De methode, die hiervoor ontwikkeld is, draagt de naam 'dialogische deconstructie'.

3.9.1 Contouren van een andere benadering

Behoeftenarticulatie vraagt om een benadering die de dialoog als uitgangspunt neemt. Zonder deze dialoog is de beroepspraktijk (de dienstverlening) gedoemd te mislukken.

De hier verder uit te werken methode sluit goed aan bij het debat, dat sinds enkele jaren gaande is als reactie op de verzakelijking in de agogische praktijk van de sociale sector. Nieuwe ideeën en methoden worden vanuit dit debat ontwikkeld om de dialoog te verbeteren. Het begrip '**normatieve professionaliteit**' is hierbij een kernbegrip geworden.²⁰

Uit het voorgaande blijkt dat een dialoog niet zonder meer tot stand komt. Cliënten én professionals zijn, zonder dat zij zich hiervan bewust zijn, onderhevig aan de werking van het moderne mens- en wereldbeeld. Het zijn de eerder genoemde aannames, die impliciet doorwerken in het feitelijke handelen van alle betrokkenen. Een manier om voorwaarden te scheppen voor de dialoog is om de aannames, die tot een vertekening leiden in het perspectief van betrokkenen, te expliciteren. Door deze explicitering van de aannames worden de achterliggende waardenoriëntaties helder. Ik gebruik hiervoor het begrip **deconstructie**. Dat betekent dat de aannames, perspectieven of waardenoriëntaties opgevat kunnen worden als constructies en als zodanig gedeconstrueerd moeten worden.

Het is de deconstructie die ruimte schept voor cliënt én professional om met elkaar in gesprek te komen, dat wil zeggen de dialoog aan te gaan. Om deze reden wordt de hier ontwikkelde methode de dialogische deconstructie genoemd.

Onderstaand bespreek ik de uitgangspunten van de methode van de dialogische deconstructie.

Uitgangspunten

- De aanname van een neutrale opstelling van de uitvoerende professional leidt ertoe dat de sturing in de dienstverlening impliciet blijft en daardoor onbespreekbaar wordt. De deconstructie van de verschillende perspectieven heft deze schijnbare neutraliteit op. Het uitgangspunt wordt dan dat de professional een van de betrokkenen is in de dienstverlening. Dit uitgangspunt kan leiden tot zowel echte betrokkenheid, maar ook wanneer dat nodig is tot distantie.
- De aanname van het beheersen van het veranderingsproces van cliënten leidt ertoe dat het aanreiken van oplossingen op de voorgrond staat. Deconstructie van de beheersbaarheid van het hele proces van verandering

²⁰ Zie voor een uitgebreide bespreking van dit begrip: Kunneman (1996) en het themanummer van *Sociale Interventie* met de titel 'normatieve professionaliteit' (1996). Onlangs (september 1998) is een conferentie gehouden, met als titel 'Het product voorbij'. Tijdens deze conferentie zijn talloze ideeën en projecten gepresenteerd, die het uitgangspunt van de normatieve professionaliteit hanteren. De hier verder ontwikkelde methode sluit aan bij deze 'nieuwe traditie'.

van cliënten leidt tot een ander uitgangspunt. Het aangrijpingspunt voor verandering wordt verschoven naar de specifieke veranderingssituatie: de context van de cliënt. Het uitgangspunt is de situatie in kwestie zo compleet mogelijk te betrekken in de hele dienstverlening. Op die manier kunnen de hier aanwezige mogelijkheden en beperkingen optimaal benut worden.

- De aanname van participatie van cliënten via alleen het buitenstaandersperspectief op de wensen en mogelijkheden van cliënten leidt tot (wellicht niet bedoeld) strategisch handelen. De deconstructie maakt het mogelijk tot een ander uitgangspunt te komen. Dat uitgangspunt houdt in dat in gezamenlijkheid op zoek wordt gegaan naar vragen, achtergronden en waardenoriëntaties van alle betrokkenen in de situatie. Deze staan vervolgens ter discussie. Door dit uitgangspunt is niet alleen de betrokkenheid van de professional gegarandeerd. Maar door de mogelijke verschillen in waardenoriëntaties van cliënt, professional en eventuele andere betrokkenen ter discussie te stellen wordt de dialoog een feit. Door dit uitgangspunt is het begrip cliënt een minder juiste aanduiding. De cliënt wordt een van de partners in het overleg of discussie.

Op deze uitgangspunten dient het theoretisch en methodisch kader aan te sluiten. Aanvullende theoretische inzichten, die nodig zijn om inhoud te kunnen geven aan de dialogische deconstructie, worden hiervoor in hoofdstuk 4 beschreven.

Het aanvullende theoretisch kader moet inzicht bieden in de volgende punten:

- Hoe kan menselijke ontwikkeling opgevat worden in samenhang met behoeftenarticulatie: de eenzijdige nadruk op het autonoom subject wordt uitgebreid tot een pluralistisch mensbeeld.
- Hoe kan op basis van de menselijke ontwikkeling een veranderingsmodel geboden worden dat hierbij, als aanvulling op de bestaande planningsmodellen, aansluit. Het begrip 'zone van naaste ontwikkeling' krijgt hierbij aandacht.
- Hoe kunnen interventies ontwikkeld worden die aansluiten op het genoemde veranderingsmodel, waarbij de bestaande eenzijdige cognitieve en talige aanspreking aangevuld wordt met andere aansprekingen. Daarbij komt de nadruk op het creatief proces te liggen.

Met behulp van de analyse uit dit hoofdstuk, en de theoretische inzichten die in hoofdstuk 4 beschreven worden, zal in hoofdstuk 5 het methodisch kader worden ontwikkeld.

Hoofdstuk 4

Een theoretisch kader voor behoeftearticulatie

De structuur regelt zichzelf binnen haar eigen grenzen, zodanig dat ze die eindelijk kan verwijderen.'

(uit: Gesprekken met Piaget, Bringuier, J.C., 1977, p.49)

4.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk heb ik de problematiek van behoeftearticulatie geplaatst binnen de samenhang van cultuur en samenleving, waarbij ik de aandacht richtte op het moderne mens- en wereldbeeld. In dit hoofdstuk werk ik de theorie verder uit, maar nu met de persoon als vertrekpunt. Ook dit hoofdstuk bestaat uit twee delen.

In het **eerste** deel richt de aandacht zich op het vraagstuk van de menselijke ontwikkeling en de wijze waarop de behoeftearticulatie tot stand komt. De nadruk ligt dus op de ontwikkelingspsychologische context van de behoeftearticulatie. Dit proces voltrekt zich binnen de wisselwerking van individu en omgeving. Speciale aandacht besteed ik aan de wijze waarop de eigenheid van het individu 'ingekleurd' wordt door het heersende waardenpatroon in de sociale omgeving. In samenhang daarmee wordt nader ingegaan op de wijze waarop zich verschillen in waardenpatronen ontwikkelen, en dus verschillen in behoeftearticulatie ontstaan.

In het **tweede** deel onderzoek ik de problematiek van de menselijke verandering. Daar ligt het accent op de mogelijkheden van menselijke verandering (ontwikkeling), alsmede op de vraag aan welke voorwaarden voldaan moet zijn om een dergelijk veranderingsproces mogelijk te maken. Met name ga ik in op het begrip 'zone van naaste ontwikkeling', dat aanknopingspunten verschaft voor de geleidelijke, stap-voor-stap verandering in de behoeftearticulatie. Vervolgens wordt een verbinding gelegd tussen de zone van naaste ontwikkeling en het begrip creatief proces. De zone van naaste ontwikkeling kan met behulp van het creatief proces nader invulling krijgen. Het creatief proces kan opgevat worden als een vormgevingsproces dat leidt tot een andere, voor de persoon nieuwe behoeftearticulatie. Deze theorie van geleidelijke verandering maakt het mogelijk verder invulling te geven aan het proces van behoeftearticulatie. De theoretische verkenning van beide delen tezamen zal ten slotte in hoofdstuk 5 leiden tot een nieuw methodisch kader voor de dialogische deconstructie.

DEEL 1 DE TOTSTANDKOMING VAN BEHOEFTEARTICULATIE

4.2 Behoeften en menselijke ontwikkeling

Het begrip behoefte neemt in deze studie een prominente plaats in. Wil men de problematiek van menselijke verandering begrijpen, bijvoorbeeld in de voorlichting, dan is het nodig inzicht te hebben in de wijze waarop mensen hun behoeften ontwikkelen. Het begrip behoefte is vaag en moeilijk te omschrijven. Ik heb daarom aan het eind van hoofdstuk 1 de begrippen behoefte en behoeftenarticulatie nader afgebakend. De meeste psychologische handboeken lijken met een wijde boog om het begrip behoefte heen te lopen. Daar waar het begrip wel genoemd wordt is het meestal in behavioristische zin.¹ Ondanks de bezwaren die tegen het behoeftebegrip zijn in te brengen, vanwege de moeilijkheid het scherp te definiëren, acht ik het begrip bruikbaar voor nader onderzoek naar de betekenis van menselijke ontwikkeling en verandering.

Het begrip behoefte heeft hier een 'brede' betekenis. Wat dit inhoudt zal ik in de volgende paragrafen nader uiteenzetten.

4.2.1 Behoeften

In het algemeen kan men een behoefte opvatten als een wens of verlangen in relatie tot een bepaald 'object'. Dat 'object' kan van alles en nog wat zijn en op zowel materiële als immateriële zaken betrekking hebben. Behoeften, zoals hier opgevat, kunnen ook heel gewone en alledaagse dingen zijn en betrekking hebben op allerlei dagelijkse levensverrichtingen, zoals slapen, opstaan, ontbijten, vakantieplannen maken, de manier waarop iemand spreekt, met zijn vrienden omgaat, zijn hobby's uitoefent enzovoort. Verder kunnen behoeften biologische, psychische en culturele objecten betreffen, zoals de behoefte aan voedsel en rust, de behoefte zich te laten gelden als persoon en de behoefte om van tijd tot tijd uit te gaan. Dat vele behoeften tegelijkertijd betrekking hebben op zowel een biologisch, psychisch als cultureel 'object', lijkt duidelijk. De behoefte om regelmatig uit eten te gaan kan bijvoorbeeld opgebouwd zijn uit de biologische behoefte aan voedsel, de psychische behoefte aan zorg, en de culturele behoefte aan versiering. Nog ingewikkelder wordt het wanneer men beseft dat de motivatie van behoeften (het streven zelf) ook ontstaat uit zowel biologische, als psychische en culturele achtergronden. Daarbij kunnen twee samenhangen geconstateerd worden:

- het biologische en psychische zijn in veel gevallen niet scherp te onderscheiden, maar vertonen zich in samenhang met elkaar;²

1 Zie bijvoorbeeld: L. Verhofstadt-Denève (1995) Handboek Ontwikkelingspsychologie. Grondslagen en Theorieën. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

- biologische en psychische behoeften zijn door de heersende cultuur 'bemiddeld': de cultuur 'kanaliseert' als het ware onze strevingen (Doyal en Gough, 1991).

Een voorbeeld kan dit laatste punt wellicht verduidelijken. De behoefte aan rust is enerzijds biologisch, anderzijds psychisch gemotiveerd. De cultuur 'kanaliseert' echter de wijze waarop een dergelijke behoefte vorm krijgt, bijvoorbeeld in de specifieke wijze waarop wij onze dag indelen, op bepaalde tijden gaan slapen enzovoort. Een ander voorbeeld: de behoefte aan eten is vanzelfsprekend biologisch van aard, maar wordt door de cultuur vormgegeven. Eten doet men bijvoorbeeld niet alleen met een zekere regelmaat (drie keer per dag), maar ook op een bepaalde, cultureel aanvaarde wijze (met mes en vork, servet, zondagse servies enzovoort).³

Het begrip behoefte neigt er overigens wel toe in een starre betekenis gebruikt te worden. Het begrip suggereert een zekere afbakening of reïficatie: 'daar is de behoefte', alsof het een ding is. Ik geef er in het algemeen daarom de voorkeur aan om het behoeftebegrip in samenhang te zien met begrippen als streven, motivatie of gewoon 'iets prettig vinden'. In dit verband wil ik nogmaals de dynamiek van het behoeftebegrip benadrukken, zoals die in hoofdstuk 1 is aangegeven.

Omdat behoeften samengesteld zijn uit biologische, psychische en culturele elementen is de totstandkoming van behoeften uiterst complex. Op een algemeen niveau kan men zeggen dat behoeften het resultaat zijn van een dynamische ontwikkeling waarin de aangeboren bio-genetische aanleg van het individu, de nabije omgeving van ouders (significante anderen) en de aanwezige cultureel-sociale context de constituerende elementen vormen. De biologisch-genetische aanleg ziet men in een specifiek behoeftenpatroon waarmee een kind geboren wordt. Deze laat zich heel basaal vertalen in lichaamsverrichtingen als eten en drinken, knuffelen, ontlasting enzovoort (Erikson, 1976).

Van meet af aan is daar de nabijheid van ouders of familie (de significante anderen) die zich op een bepaalde wijze manifesteren en al dan niet reageren op de behoeften van het kind. Op zijn beurt reageert het kind op de signalen van ouders en andere significante anderen. Er gaat op die manier een vorm van communicatie ontstaan tussen de directe omgeving en het kind, waarbij de behoeften op een specifieke wijze vormgegeven worden. Er gaat een voor

- 2 Het onderscheid tussen het biologische en psychische is te herleiden tot het standpunt dat de mens een soort dubbelwezen zou zijn, te onderscheiden in een lichaam en een geest. Dit standpunt lijkt vandaag-de-dag sterk bekritiseerd te worden. Het is hier niet de plaats om deze kwestie uitgebreid te bespreken.
- 3 Buitengewoon illustratief in dit verband blijft de 'klassieker' van Norbert Elias (1982): Het civilisatieproces. Sociogenetische en Psychogenetische onderzoeken. In dit werk beschrijft Elias hoe, onder invloed van maatschappelijke en culturele veranderingen, enerzijds een andere gedragshuishouding, anderzijds een andere gevoelshuishouding ontstaat. Dit gaat gepaard met een andere vormgeving van behoeften die, in het verlengde daarvan, tot 'beschavingsziekten' kan leiden.

het individu kenmerkende behoeftenarticulatie ontstaan: sommige behoeften zijn nadrukkelijk wel, andere niet of slechts in geringe mate aanwezig. Een heel scala aan mogelijkheden doet zich daarbij dus voor, zowel met betrekking tot de behoeften zelf, als de vormgeving ervan. Het begrip vormgeven heeft betrekking op de manier waarop behoeften tot uitdrukking komen, bijvoorbeeld in de vorm van bepaalde gedragingen, de opvattingen die mensen hebben, de doelen die ze nastreven enzovoort.

Naast de nabije omgeving van ouders en andere significante anderen, speelt de culturele en sociale context van meet af aan een centrale rol. De invloed hiervan komt echter, in de eerste fase van de ontwikkeling van het kind, bemiddeld via ouders en andere betrokkenen tot stand. Zij vertolken als het ware de culturele en sociale context. Dat betekent dat de waarden en normen, voorstellingen en opvattingen uit het dominante mens- en wereldbeeld ingekleurd worden door de interpretaties van de direct betrokkenen.

4.2.2 Behoeftenarticulatie en vormgeving

Na verloop van tijd ontstaat een zekere samenhang en ordening in het behoeftenpatroon. Er ontwikkelt zich een specifieke behoeftenarticulatie, dat wil zeggen de aard van de behoeften en de vormgeving daarvan. Bepaalde behoeften zullen daarin weinig of niet worden gearticuleerd, andere zullen juist een belangrijke plaats innemen. Interessant in dit verband zijn de uit de dieptepsychologie afkomstige afweermechanismen, die in hoofdstuk 1 al genoemd zijn. Het afweermechanisme duidt op het verschijnsel dat bepaalde behoeften niet of nauwelijks worden vormgegeven, en op de een of andere wijze 'afgeweerd' worden. Soms lijkt het alsof een behoefte verdwenen is (verdringing), bijvoorbeeld wanneer iemand te veel tegengestelde informatie krijgt. Of de behoefte wordt vervangen door andere behoeften (vervanging). Met name gebeurt dit in het geval van behoeften die als beangstigend of ongewenst worden ervaren. Ze worden dan vervangen door andere behoeften en vormgegeven in maatschappelijk gezien meer geaccepteerde activiteiten. Het belang hiervan is dat het verband tussen behoeftenarticulatie en vormgeving verre van eenduidig is. Anders gezegd: de vormgeving is lang niet altijd representatief voor de behoeften. In dit verband past ook het onderscheid tussen latente behoeften, behoeften die in potentie aanwezig zijn maar (nog) **niet** gearticuleerd worden, en manifeste behoeften: behoeften die **wel** gearticuleerd worden. Dit onderscheid kan betrekking hebben op het feit dat sommige behoeften nu eenmaal weinig of niet ontwikkeld zijn. Bijvoorbeeld, de ene mens heeft nu eenmaal meer behoefte aan zelfontplooiing dan de ander. Het onderscheid latent-manifest kan echter ook duiden op het feit dat een bepaalde behoefte als het ware sluimert en zich pas manifesteert wanneer er een beroep op gedaan wordt. Iedereen kent het fenomeen

dat je pas in de gaten krijgt dat 'je knalt van de honger' wanneer je langs de etalage van een warme bakker loopt.

Het ontstaan van een specifieke behoeftenarticulatie, uniek voor een bepaalde persoon, betekent tevens dat mensen op een bepaalde wijze kunnen worden **aangesproken**. Dit gegeven is vanzelfsprekend van groot belang voor het doel van dit onderzoek: het ontwikkelen van een methode die behoeften van mensen op het spoor kan komen.

De totstandkoming van behoeftenarticulatie is op te vatten als een specifieke ordening of structurering. Het individu slaagt erin een zekere samenhang tot stand te brengen in de ingewikkelde dynamiek van verschillende, soms zelfs tegengestelde behoeften. Daarbij gaat het niet alleen om de structurering van het behoeftenpatroon zelf, maar ook om de vormgeving van deze behoeften. Dit betekent dat er ook een zekere samenhang moet zijn met de realiteit van het dagelijks leven. De behoefte om zich te laten gelden, bijvoorbeeld, moet op de een of andere manier gekoppeld kunnen worden aan de behoefte om aardig gevonden te worden, en dan ook nog passen bij het soort beroep dat men uitoefent.

Genoemde structurering is een noodzakelijke voorwaarde om te kunnen overleven. Mensen moeten telkens weer in staat zijn nieuwe ervaringen en situaties in te passen in hun bestaande behoeftenarticulatie, dat wil zeggen binnen hun ordening van de wereld. Soms doen zich echter ervaringen of situaties voor, bijvoorbeeld omdat ze te ingrijpend zijn of botsen met de bestaande situatie, die niet meer in te passen zijn binnen de bestaande behoeftenarticulatie. Dan is er een herordening noodzakelijk. Voor veel mensen is dat een moeilijke opgave.

Het is begrijpelijk dat mensen een zekere weerzin tegen verandering hebben. Verandering betekent immers een bedreiging voor de specifieke behoeftenarticulatie, dat wil zeggen voor de wijze waarop het bestaan gestructureerd is. Op basis hiervan is het dan ook begrijpelijk dat de afweermechanismen belangrijk zijn bij de instandhouding van de behoeftenarticulatie.

Samenvattend

Binnen de samenhang van aanleg, directe omgeving en sociaal-culturele context ontwikkelen mensen specifieke behoeften, die tezamen een voor die persoon kenmerkend patroon vormen. Dit patroon duid ik aan met behoeftenarticulatie. Het begrip behoeftenarticulatie heeft echter ook betrekking op de wijze waarop mensen hun behoeften vormgeven. De ingewikkeldheid schuilt in het feit dat de vormgeving niet congruent is met de behoeften als zodanig. Afweermechanismen kunnen hierbij een rol spelen.

4.3 Behoeftenarticulatie en persoonlijkheid

De theorie over behoeftenarticulatie is te begrijpen in het licht van de ontwikkelingspsychologie, met name met betrekking tot de problematiek van de persoonlijkheidsontwikkeling.

Het begrip persoonlijkheid is waarschijnlijk net zo complex als het begrip behoefte. Het is dan ook niet verwonderlijk dat over dit verschijnsel uiteenlopende theorieën in omloop zijn. Peeters (1986:9) merkt over de vorming van de persoonlijkheid op:

'Het spel van de persoonlijkheid is door de mensen in hun geschiedenis op vele manieren gespeeld.'

Mensen hebben zichzelf en anderen, met andere woorden, op vele manieren gedefinieerd.⁴ Wat eerder met betrekking tot behoeften en de articulatie ervan is gezegd, geldt dus ook voor de ontwikkeling van de menselijke persoonlijkheid in bredere zin. Deze is op te vatten als het resultaat van een ontwikkelingsproces waarin de bio-genetische aanleg, de directe omgeving en de sociaal-culturele context tezamen komen. De mens kan begrepen worden vanuit de voortdurende interactie tussen zijn eigen lichamelijke en psychische aanleg, de directe omgeving en de bredere sociale en culturele context. Het individu speelt in deze onderlinge wisselwerking zelf een sturende rol, en is niet slechts de passieve ontvanger. Het individu is mede actor hierbij, steeds vanuit een nieuwe fase in zijn ontwikkeling. Ieder mens geeft met andere woorden op eigen wijze vorm aan de invloeden vanuit de directe omgeving en de bredere cultureel-sociale context. In die interactie ontstaat geleidelijk samenhang waardoor het individu in staat is, zowel mentaal als in het handelen, zijn bestaan en de wereld te ordenen.

Voor het begrijpen van de ontwikkeling van de persoonlijkheid heb ik gebruik gemaakt van interactionistische of handelingstheorieën, waarin de nadruk ligt op de voortdurende wisselwerking tussen het individu en de sociaal-culturele omgeving. Zo wijst Vygotski al op het feit dat elke functie in de ontwikkeling van het kind twee maal voorkomt: eerst in relatie tot de sociaal-culturele context en vervolgens in individuele zin. Als voorbeeld kan men denken aan de kennis en vaardigheden die een individu bezit. Aanvankelijk bestaan kennis en vaardigheden buiten het kind en behoren tot het domein van de sociaal-culturele context. Het kind maakt kennis hiermee via de interacties met de omgeving. Vervolgens maakt het kind zich de kennis en vaardigheden eigen. Dit proces wordt aangeduid met interiorisatie of verinnerlijking. De interiorisatie wordt dus mogelijk op basis van interacties tussen het kind en de omgeving. Deze interacties verlopen enerzijds via denkhandelingen, anderzijds via mate-

4 Het is in dit verband opmerkelijk dat de door mij geraadpleegde literatuur weinig houvast geeft ten aanzien van de definiëring van het begrip persoonlijkheid.

riële handelingen, dat wil zeggen de handelingen die mensen verrichten in het dagelijks leven. Genoemde interacties hangen samen met de verwerving van taal, respectievelijk de in taal uitgedrukte betekenissen.

Belangrijk is dat Vygotski in het ontwikkelingspsychologische proces, naast de interiorisatie, een tweede proces onderkent dat hij aanduidt met de term exteriorisatie. Exteriorisatie verwijst naar het proces waarin de denkhandelingen en materiële handelingen, die het kind zich in het proces van interiorisatie eigen gemaakt heeft, tot uitdrukking gebracht worden. Het kind **produceert**, met andere woorden, betekenissen en handelingen. Werd aanvankelijk het maatschappelijke persoonlijk (het proces van interiorisatie), vervolgens wordt het persoonlijke maatschappelijk (het proces van exteriorisatie). Individu en sociaal-culturele context zijn aldus, via de persoonlijke 'inkleuring', met elkaar verbonden.

In de handelingstheorieën ligt de nadruk op de concrete menselijke interactie. Uitgangspunt is dat in het handelen, dat wil zeggen in de interactie tussen individu en omgeving, de persoonlijkheid tot ontwikkeling komt.⁵ In deze interactie vormt de bestaande sociaal-culturele context de basis waarop het individu zich ontwikkelt. Denkhandelingen of materiële handelingen zijn daardoor niet neutraal, maar mede ingekleurd door specifieke waarden- en normenpatronen, die op hun beurt samenhangen met machtsverhoudingen. Deze machtsverhoudingen voltrekken zich zowel op het niveau van de sociale structuur, als op het niveau van de directe interacties tussen personen. De constatering, dat waarden- en normenpatronen niet neutraal zijn, maar een specifieke inhoud vertegenwoordigen, met name met betrekking tot de machtsverhoudingen, is van belang met betrekking tot het vorige hoofdstuk. De moderne maatschappij, respectievelijk het moderne mens- en wereldbeeld, heeft invloed op de vorming van de persoonlijkheid. Ik had al opgemerkt dat het moderne mens- en wereldbeeld gevolgen heeft voor de wijze waarop behoeften gearticuleerd worden.

Het belang van Vygotski's theorie schuilt in zijn dialectische analyse van de verhouding individu en sociale omgeving. De persoonlijkheid (en daarmee de wijze waarop de behoeften ontstaan) is de uitdrukking van de sociale en culturele context en de daarin vervatte waarden en normen (machtsverhoudingen). Maar op zijn beurt drukt de persoonlijkheid (en de daarmee samenhangende behoeftenarticulatie) zich ook weer uit in waarden en normen (machtsverhoudingen). De cirkel is rond: het individu is ingevoegd in de bestaande orde en kan succesvol deelnemen aan het sociale verkeer. Tegelijkertijd doet het individu dat op eigen wijze, vanuit de eigen inkleuring van waarden, normen en macht.

5 In dit opzicht vertoont de theorie van Vygotski overeenkomst met klassieke theorieën zoals die van Dewey en Mead aan de ene kant en de theorie van Habermas aan de andere kant. Wat ze met elkaar gemeen hebben is de nadruk op het handelen als basiscategorie, enerzijds van de individuele ontwikkeling, anderzijds als factor van de ontwikkeling van de samenleving.

Ook Habermas' theorie kan worden opgevat als een dialectische analyse van de wisselwerking van individu en omgeving. In zijn theorie krijgt deze dialectiek vorm in het spanningsveld van strategisch handelen en communicatief handelen. Centraal daarbij staat de vraag in hoeverre de machtsvrije ruimte van het communicatief handelen 'opgerekt' kan worden.

Op basis van het bovenstaande kan men nu concluderen dat behoeftenarticulatie en persoonlijkheidsvorming een bepaalde 'kijk' op de wereld met zich mee brengt. In hoofdstuk 1 heb ik in verband hiermee de term binnenperspectief genoemd.

Het gaat hierbij om het interpreteren van, het toekennen van betekenissen aan en, niet op de laatste plaats, om het waarderen van verhoudingen, situaties of mogelijkheden. Sommige mensen hebben bijvoorbeeld de neiging om hun eigen mogelijkheden of toekomstverwachtingen laag in te schatten, terwijl anderen juist een zeer optimistische kijk op zichzelf en hun toekomst hanteren. Het perspectief speelt een belangrijke rol in het dagelijks leven en heeft betrekking op de wijze waarop men met zichzelf, zijn medemens, situaties en gebeurtenissen omgaat. Het perspectief heeft met name ook consequenties voor de wijze waarop mensen zich laten aanspreken of niet. Dit punt is van belang in verband met de uitwerking van het methodisch kader in hoofdstuk 5.⁶

4.3.1 Ervaringen en taal

In het voorgaande is gewezen op het handelingstheoretisch niveau van het proces van persoonlijkheidsvorming. Het proces van interiorisatie voltrekt zich, zoals bovenstaand is opgemerkt, op basis van interacties met de buitenwereld. Deze interacties, die in eerste instantie het karakter hebben van ervaringsgerichte handelingen, worden vervolgens getransformeerd in talige operaties.⁷

In het voorgaande heb ik de conclusie getrokken dat het ontwikkelingsproces niet neutraal is, maar 'ingekleurd' wordt door de specifieke waarden- en nor-

6 Een voorbeeld kan het perspectiefbegrip verduidelijken. Uit een onderzoek van Gun Malmgren onder Zweedse schoolkinderen, waarbij 1500 door kinderen geschreven opstellen als empirisch materiaal dienden, bleek dat kinderen uit sociaal lagere klassen een ander, minder rooskleurig toekomstperspectief hadden dan kinderen uit sociaal hogere klassen. Ook kwam uit het onderzoek naar voren dat kinderen, qua schooltype, woonwijk en vriendjes, in tamelijk afgesloten 'werelden' opgroeiden waarin het contact tot de eigen sociale klasse beperkt bleef. Zelden ontmoetten kinderen uit verschillende sociale klassen elkaar (Malmgren, 1985). In paragraaf 4.3.2, over taal en betekenisgeving, kom ik nog terug op dit onderzoek.

7 Belangrijk is te wijzen op het feit dat interacties, in de vorm van ervaringsgerichte handelingen, niet alleen getransformeerd worden in talige operaties, maar ook in niet-talige zin. Emoties worden niet-talig 'opgeslagen' en pas in tweede instantie, wanneer iemand gevraagd wordt 'iets over zijn gevoel te vertellen', getransformeerd in taal. Onnodig te zeggen dat het beleven van de emotie iets anders is dan het praten erover. Ik heb in hoofdstuk 3 al gezegd dat praten over de emotie ertoe kan leiden dat de emotie geneutraliseerd wordt.

menpatronen zoals die aanwezig zijn binnen de bestaande sociale en culturele context. Dit beeld dient genuanceerd te worden door de toevoeging dat deze 'inkleuring' tot stand komt op basis van de concrete ervaringen van een individu. Eenvoudig geformuleerd: ieder mens beleeft de wereld op een andere manier, omdat ieder mens nu eenmaal anders denkt en voelt, maar bovendien omdat ieder individu specifieke ervaringen opdoet. Net als waarden- en normenpatronen, zijn ook ervaringen nooit neutraal.

Ervaringen zijn als het ware (om Vygotski te parafraseren) twee maal aanwezig. Eerst zijn de ervaringen aanwezig in het proces van interiorisatie en worden ze van betekenissen voorzien. In het proces van exteriorisatie worden deze ervaringen gereproduceerd en krijgen opnieuw betekenis. En omdat een mens niet ophoudt te leven, spelen nieuwe ervaringen daar steeds op in. Dit is op te vatten als een confrontatie van oude en nieuwe ervaringen, waarbij zich schematisch twee mogelijkheden voordoen:

- Enerzijds spelen oude ervaringen een rol bij de beleving van nieuwe ervaringen;
- Anderzijds plaatsen nieuwe ervaringen de oude ervaringen in een ander perspectief.

Vanzelfsprekend speelt het proces van interiorisatie en exteriorisatie, waarin ervaringen gereproduceerd en geproduceerd worden, zich voor een groot gedeelte intrapsychisch af. Maar het proces is voor een deel zichtbaar. Enerzijds wordt het zichtbaar in de handelingen die iemand verricht, anderzijds kan het proces ontsloten worden door de taal. Talige expressie biedt aanknopingspunten over de wijze waarop iemand betekenissen geeft aan zijn ervaringen. Deze betekenissen worden zichtbaar in bijvoorbeeld hoe iemand zijn ervaringen beschrijft. Soms gaat het daarbij om een enkel woord, soms om een manier van formuleren. In beide gevallen wordt mogelijkwijs naar een 'diepere laag' verwezen. Ik gebruik in dit verband de term 'halfgearticuleerd'. Dit begrip zal later nog uitgebreider besproken worden.

Net als de ervaring heeft de taal een 'buitenkant' en een 'binnenkant'. De 'buitenkant' is de cultureel-sociale context, de 'binnenkant' de eigen betekenisgeving. In de taal spreekt het individu zich zowel over de buitenwereld als over de binnenwereld uit. Dat betekent dat er steeds een zekere spanning kan bestaan in de betekenisgeving door conflicterende betekenissen. Taal is een bijzonder fenomeen. Aan de ene kant biedt taal het instrumentarium om 'de wereld' te realiseren. Een complex van aanvankelijk intuïtief en emotioneel geladen ervaringen worden in en met taal een samenhangende werkelijkheid. Bekend in dit verband is Wittgensteins standpunt, waarin hij over taal spel spreekt en waarmee hij bedoelt dat taal ons in staat stelt onze handelingen op elkaar af te stemmen. Taal heeft dus een structurerend karakter. Tegelijkertijd stelt taal ons in staat te rationaliseren. Dat wil zeggen dat taal de werkelijkheid op een bepaalde wijze ordent, met als consequentie ver-

hulling en ontkenning. Er worden met andere woorden dingen 'verdonkere-maand'. Vooral speelt dit probleem een rol bij ervaringen die conflicterend zijn (of lijken te zijn). In het algemeen lijken mensen daarmee geen raad te weten. Zowel in het bewustzijn als in de talige reflectie daarop worden deze conflicterende ervaringen als het ware 'gladgestreken'. Ook dat gaat met betekenisverlies gepaard.

Het in hoofdstuk 1 genoemde onderscheid tussen oppervlaktestructuur en dieptestructuur is, zoals uit bovenstaande blijkt, in verband met talige formuleringen belangrijk (Ehrenzweig, 1975; Watzlawick e.a., 1974; Bandler en Grinder, 1975). In de oppervlaktestructuur wordt het denken getransformeerd tot een talige 'Gestalt', tot vormen die uit te drukken zijn in gedifferentieerde structuren. Taal in de vorm van spreken vraagt nu eenmaal om vaste vormen, is een proces van articulatie en is Gestaltgericht (Wolff, 1980).⁸ Daarbij wordt de Gestaltvorming ondermeer beïnvloed door de aanwezige waarden en normen. Dit gegeven speelt een rol in het proces van behoeften-articulatie en moet daarom een plaats krijgen in de methodiek die zich richt op verandering en ontwikkeling.

In de dieptestructuur ligt de taal ingebed in een andere symbolische orde, zoals in de vorm van beelden, emoties e.d., die niet direct 'zichtbaar' is. Deze symbolische orde staat minder onder invloed van de waarden en normen zoals die in de oppervlaktestructuur aanwezig zijn.

In de dieptestructuur kunnen tegenstrijdigheden naast elkaar bestaan, of met elkaar worden verzoend binnen een eigen symboliek. Dit in tegenstelling tot de oppervlaktestructuur waar een strakke logica overheerst. In de oppervlaktestructuur moeten mensen zich als het ware verantwoorden voor tegenspraken, voor wat raar of vreemd is. In de dieptestructuur is alles mogelijk, zonder verantwoordingsplicht. De dieptestructuur ziet men in het 'half-garticuleerde detail': in humor, versprekingen, associaties enzovoort. Er ontstaat even een 'rimpeling' in de strakke structuur van de oppervlaktelaag. Dieptepsychologen zijn van mening dat in de dieptestructuur vroegkinderlijke structureringsprincipes werkzaam zijn. Tussen oppervlakte- en dieptestructuur is een voortdurende beweging gaande die in het spreken tot een garticuleerde Gestalt leidt.

In het creatief proces, dat later verder besproken wordt, komt de verhouding tussen dieptestructuur en oppervlaktestructuur tot uiting doordat in de dieptestructuur die gebieden aangesproken worden die minder door de normatieve structuur van het denken worden beheerst. Met betrekking tot het articuleren van behoeften betekent dit dus dat er ruimte ontstaat voor behoeften die tot dan niet onderkend werden of latent waren.

Taal heeft dus een dubbelkarakter. Aan de ene kant biedt taal de mogelijkheid het intrapsychische te ontsluiten en te reconstrueren. Aan de andere kant

⁸ Uit onderzoek blijkt dat dit verschijnsel langzaam tot stand komt in het ontwikkelingspsychologisch proces: kleine kinderen lijken de wereld nog veel ongedifferentieerder waar te nemen.

gaat dit met betekenisverlies gepaard. Taal kan een belangrijk instrument zijn bij het in kaart brengen van behoeftenarticulatie, maar biedt op zichzelf niet voldoende aanknopingspunten. Behoeften (of betekenissen) kunnen echter ook op een andere wijze dan talig geëxpliciteerd worden. Ten eerste worden betekenissen ook zichtbaar in gedrag, lichaamstaal, stiltes, het gebruik van de stem enzovoort.⁹ Ten tweede kunnen betekenissen gereconstrueerd worden met behulp van specifieke activiteiten. Elders in dit hoofdstuk kom ik daar uitgebreid op terug en wil ik laten zien dat deze activiteiten gebruikt kunnen worden om behoeftenarticulatie op het spoor te komen en als aanzet tot verandering.

4.3.2 Taal en betekenisgeving

Taal is de uitdrukking van iemands cultureel-sociale context, zijn waarden- en normenpatroon en de machtsrelaties die daarbij spelen. Taal stelt iemand in staat te communiceren en de werkelijkheid vorm te geven. Maar taal heeft tevens een integratieve functie. Door de reproductie van de taal, zoals die 'aangeboden' wordt door de cultureel-sociale context, gaat het individu deel uit maken van die cultureel-sociale context. Het individu slaagt erin, in de interactie en communicatie met anderen, zijn handelingen af te stemmen op de sociale werkelijkheid en aldus zijn bestaan vorm te geven. Ik heb al naar Wittgenstein en zijn opvatting over taalspel verwezen. Taal is in zijn optiek niet op de eerste plaats de weerspiegeling van de werkelijkheid, maar eerder een instrument dat ons in staat stelt 'de wereld tot stand te brengen'. Een kind leert bijvoorbeeld hoe met een stoel om te gaan doordat iemand zegt: 'we gaan eten, ga zitten'. Of in de woorden van Wittgenstein:

'Das Kind lernt nicht, dass es Bücher gibt, dass es Sessel gibt, sondern es lernt Bücher holen, sich auf Sessel (zu) setzen, ect.' (in: Bem, 1989)

Voor deze studie is de conclusie van belang dat mensen in hun talige expressie zowel zichzelf uitdrukken als de sociaal-culturele context. Interessant is echter dat sommige mensen ertoe neigen om vooral zichzelf in de taal uit te drukken, waarbij zij als subject op de voorgrond staan. Anderen daarentegen neigen ertoe om meer de taal van de groep, of van de cultureel-sociale context te spreken. Het is echter nooit of het een of het ander, maar een wisselwerking van taaluitingen waarin zowel het individu, als de directe omgeving waar iemand deel van uit maakt, en de cultureel-sociale context wordt uitgedrukt.¹⁰

Het eerder genoemde Zweedse onderzoek van Malmgren brengt nog een ander aspect naar voren, dat in verband met het gebruik van taal genoemd

9 Zoals bekend is het terrein van de non-verbale communicatie uitgebreid bestudeerd en vindt tegenwoordig op brede schaal toepassing. Zie hiervoor bijvoorbeeld Oomkes, 1986.

kan worden. Taalgebruik kan meer context-specifiek zijn: in dat geval is het taalgebruik meer concreet. Maar het kan ook meer context-onafhankelijk zijn. Dat houdt in dat meer abstracte termen gebruikt worden om de werkelijkheid aan te duiden. Schrijftaal lijkt juist dat laatste te bevorderen, aldus Malmgren, die zich hiervoor weer baseert op Vygotski.

4.4 'Personhood' en 'selfhood'

Bij de ontwikkeling van de persoonlijkheid is onderscheid gemaakt tussen de buitenwereld (de cultureel-sociale context) en de binnenwereld van het individu. De eerste kan men ook wel aanduiden met het begrip publiek domein, de tweede met privé-domein. Het publiek domein is de bestaande structuur en bestaat als het ware onafhankelijk van het individu. De bestaande structuur is al aanwezig voor een mens geboren wordt. Het publiek domein drukt zich uit in het dominante mens- en wereldbeeld. Vanaf de geboorte (volgens sommigen al vanaf het moment dat de ouders zich een voorstelling maken van het kind dat er nog niet is) wordt het individu betrokken en ingevoegd in het publiek domein.

Eerder is naar voren gebracht dat de persoonlijkheidsvorming nooit neutraal is maar altijd een bepaalde 'inkleuring' met zich mee brengt. Ieder individu geeft met andere woorden op eigen wijze 'invulling' aan het publiek domein. Gebruik makend van de begrippen van Vygotski kan men stellen dat dit een actief proces is, waarbij het individu het publiek domein eerst verinnerlijkt (interiorisatie) en daarna zichzelf uitdrukt in het publiek domein (exteriorisatie). Buitenwereld en binnenwereld van de persoon beïnvloeden elkaar dus over en weer vanaf de geboorte en ontwikkelen zich in nauwe samenhang. Het publiek domein en het privé-domein van de persoon zijn met andere woorden onderling afhankelijk en verweven met elkaar.

Kenmerkend voor het publiek domein is dat het **collectief** en **toegankelijk** is voor anderen. Voor het privé-domein geldt het omgekeerde. Het is in eerste instantie strikt **individueel**: het is een verborgen en intiem gebied, niet toegankelijk voor anderen. In de communicatie met anderen kan dit gebied ten dele ook voor anderen toegankelijk worden. Daarbij doet zich natuurlijk het

10 In dat opzicht blijft de studie van Bernstein van belang, ook al is deze van verschillende zijden bekritiseerd. Bernstein heeft taaluitingen en betekenisgeving onderzocht van kinderen uit verschillende sociale klassen. Daarbij kwam hij tot de conclusie dat er tussen verschillende sociale klassen belangrijke taalbarrières bestaan. Deze barrières hangen samen met de specifieke codering zoals die in taalbetekenissen tot uitdrukking komen. Bernstein brengt de aanwezigheid van taalbarrières in verband met wat hij 'de affectieve bezetting van de taalstructuren' noemt. Daarmee doelt hij op het feit dat spreekstijlen gepaard gaan met een gevoelslading. Zo vinden mensen soms dat iemand 'bekakt' spreekt of 'plat'. Wat er bedoeld wordt is dat de spreekstijl van de ander op een bepaalde wijze gewaardeerd wordt en aldus gekwalificeerd, respectievelijk gediskwalificeerd wordt. Iemands manier van spreken wordt bijvoorbeeld als aangenaam, geruststellend, inspirerend, onbegrijpelijk, soft of ordinair getypeerd. Omgekeerd willen mensen in hun spreekstijl bepaalde waarden tot uitdrukking brengen. Iemand wil bijvoorbeeld laten merken dat hij 'geen watje' is, relaxed, belangrijk, vastberaden enzovoort.

probleem voor dat de persoon in kwestie 'gevangen' zit in zijn eigen oppervlaktestructuur en ook slechts ten dele toegang heeft tot dit privé-domein.

Het onderscheid tussen het publiek-collectieve en het privé-individuele heeft Jansz (1991) uitgewerkt met betrekking tot de ontwikkeling van de persoonlijkheid. Dit onderscheid is van belang voor het begrijpen van de 'inkleuring' van de persoonlijkheidsontwikkeling en dus, in het verlengde hiervan, voor de analyse van het proces van behoeftenarticulatie.

De persoonlijkheid wordt in het algemeen door ontwikkelingspsychologen opgevat als 'iets' dat uniek is voor een bepaalde persoon (Scroggs, 1988). Maar omdat het individu het publiek domein deelt met anderen, kan men concluderen dat de persoonlijkheid een collectief toegankelijk element bevat. Jansz gebruikt hiervoor het begrip '**personhood**', het publieke deel van de persoonlijkheid. In de loop van het ontwikkelingspsychologisch proces gaat een individu zich echter als een heel bepaalde persoon beleven. De '**personhood**' wordt met andere woorden op eigen wijze geïnternaliseerd. Op 'dat moment' gaat er een eigen identiteit ontstaan. Hiervoor gebruikt Jansz het begrip '**selfhood**'. Hiermee correspondeert het bovengenoemde begrip privé-domein: dat wat alleen bekend is aan het individu zelf en niet toegankelijk is voor de anderen. Kenmerkend voor '**selfhood**' (identiteit) is dat het individu erin slaagt een zekere samenhang tot stand te brengen tussen het publieke, waarin het dominante wereldbeeld aanwezig is, en de eigen bewerking daarvan. Het individu slaagt erin buitenwereld en binnenwereld te integreren. Dat mag men althans concluderen in het geval van een 'normale' ontwikkeling.

In de levensloopgeschiedenis¹¹ van het individu vindt een voortdurende wisselwerking tussen '**personhood**' en '**selfhood**' plaats, waarbij het toegankelijke deel zelf ook aan verandering onderhevig is. De samenhang tussen '**personhood**' en '**selfhood**' ligt dus niet voor eens en altijd vast, maar moet steeds weer opnieuw tot stand gebracht worden. Daarbij doet zich het wonderlijke feit voor dat het individu vanuit de eigen identiteit uitdrukking geeft aan het publiek domein, maar waarbij de identiteit zelf ook aan verandering onderhevig is.¹² Er vindt met andere woorden een uitwisseling plaats tussen het individuele en het collectieve, waarbij de grens tussen '**personhood**' en '**selfhood**' als het ware vervloeit.

11 Ik geef de voorkeur aan het begrip levensloopgeschiedenis boven het begrip ontwikkelingspsychologie. Het begrip levensloopgeschiedenis (Breeuwsma, 1994) brengt tot uitdrukking dat de menselijke ontwikkeling het gehele leven doorgaat. In de traditionele ontwikkelingspsychologie wordt veelal de indruk gewekt dat de menselijke ontwikkeling zo ongeveer aan het eind van de adolescentie voltooid is.

12 Het begrip identiteit is een lastig begrip. Het duidt onder andere op het feit dat iemand door de tijd heen consistent blijkt te zijn en herkenbaar is voor zichzelf en voor anderen: 'dat is typisch Jan'. Anderzijds veranderen mensen en ontwikkelen een andere identiteit: 'dat is niet meer de Jan van vroeger'. Daar kan nog aan toegevoegd worden dat de persoon zelf zich soms ook niet meer herkent in 'de Jan van vroeger'.

Het onderscheid tussen 'personhood' en 'selfhood' is niet alleen van belang om informatie te krijgen over wat het individu over de buitenwereld en de binnenwereld tot uitdrukking brengt. Het verschaft bovendien inzicht in de wijze waarop het individu zichzelf beleeft en waardeert. Ik gebruik hiervoor het al eerder geïntroduceerde begrip **binnenperspectief**. Zoals te verwachten valt is het binnenperspectief geen vast gegeven, maar veranderlijk en onderhevig aan de invloed van nieuwe ervaringen. Dat betekent dus dat mensen zichzelf anders kunnen gaan beleven en waarderen. Dit laatste is van groot belang in verband met de methodiek van behoeftenarticulatie.

Naast het binnenperspectief is er sprake van een **buitenperspectief**: het beeld dat anderen van die persoon hebben. Het buitenperspectief is dus, in de woorden van Jansz, publiekelijk toegankelijk. Het binnenperspectief is voorlopig alleen kenbaar aan de persoon zelf. Het binnen- en buitenperspectief kunnen aanzienlijk van elkaar verschillen. Een persoon kan bijvoorbeeld van zichzelf het gevoel hebben dat hij kleinzerig is, terwijl anderen juist vinden dat de persoon het tegendeel laat zien. Tegelijkertijd beïnvloeden ze elkaar over en weer. Het buitenperspectief heeft invloed op de wijze waarop iemand zichzelf beleeft of waardeert. Door bijvoorbeeld complimenten die anderen maken, kan een persoon positiever over zichzelf gaan denken. Omgekeerd wordt het buitenperspectief beïnvloed door de wijze waarop iemand zichzelf beleeft en waardeert.

Binnenperspectief en buitenperspectief zijn allebei, op verschillende wijze, onderhevig aan beïnvloeding vanuit de sociaal-culturele context. Daarmee zijn het zelfbeeld en het beeld dat anderen van de persoon hebben twee kanten van de persoon die elkaar in stand houden. Soms lopen binnen- en buitenperspectief als het ware met elkaar in de pas. Er kunnen ook aanzienlijke verschillen bestaan, die tot spanning kunnen leiden. Van belang is dat het zelfbeeld van iemand grote invloed heeft op het perspectief dat iemand in algemene zin heeft, met name op de wijze waarop iemand zijn kansen en mogelijkheden inschat. Met het oog op veranderingsprocessen is dit van groot belang.

4.5 Bronnen voor personhood en selfhood: een pluralistisch mensbeeld

Persoonlijkheidsontwikkeling betekent internalisering van de cultureel-sociale context, dat wil zeggen de internalisering van het dominante mens- en wereldbeeld. Deze formulering suggereert echter een eenduidig proces dat in de praktijk niet voorkomt. Op de **eerste plaats** is het dominante mens- en wereldbeeld zelf een theoretische constructie: een soort gemeenschappelijke noemer op basis van allerlei voorstellingen, opvattingen, waarden en normen. De werkelijkheid zelf is natuurlijk heel anders en opgebouwd uit verschillende, vaak zelfs conflicterende waarden, normen, betekenissen

enzovoort, ook al slaagt het individu erin deze verschillende oriëntaties tot een eigen eenheid en samenhang te brengen. Zo bestaan er in de werkelijkheid verschillende, 'rivaliserende', mens- en wereldbeelden naast elkaar. In onze maatschappij domineert weliswaar het moderne mens- en wereldbeeld, zoals is beschreven in hoofdstuk 3, maar daarnaast zijn nog altijd andere mens- en wereldbeelden aanwezig.

Op de **tweede plaats** 'kiest' het individu bij het internaliseren ook zelf positie. De persoon verbindt zich op een bepaalde wijze met bepaalde waarden, normen of betekenissen. Wat voor de een van buitengewoon groot belang is en met heftige gevoelens beladen gaat, zal voor de ander van weinig betekenis zijn. De eigen geaardheid van het individu, de directe omgeving, en de specifieke omstandigheden van de persoon zijn de bepalende factoren voor zijn keuzes. Twee individuen die in dezelfde cultureel-sociale context leven zullen het dominante mens- en wereldbeeld altijd verschillend internaliseren. De ene vrouw ziet betaalde arbeid als een noodzaak om zich 'bevrijd' te voelen, terwijl een andere vrouw betaalde arbeid als hinderlijke dwang beleeft. Beide standpunten kunnen in de verdere ontwikkeling van deze personen ook weer veranderen.

Om mensen te begrijpen is het dan ook noodzakelijk oog te hebben voor het feit dat mensen uit zeer verschillende, soms tegenstrijdige 'bronnen' putten. Het is daartoe nodig in de methodiek uit te gaan van een pluralistische mensvisie (Procee, 1991). Hierbij is geen sprake van een keuze voor óf een individualistisch mensbeeld óf een collectivistisch mensbeeld, maar voor een breed scala aan mogelijkheden. De individualistische en collectivistische oriëntatie vormen ieder een pool van een continuüm, waarbinnen mensen uit een oneindig aantal variaties kunnen kiezen. Procee spreekt in dit verband van 'voorbeeld individualisme en collectivisme'.

Desondanks gebruik ik de begrippen individualisme en collectivisme wel, maar dan als ideaaltypen die de beide kanten van een continuüm markeren. Daarbij gaat het niet om de vergelijking tussen beide mensbeelden, maar om te zoeken naar de eigen invulling die mensen daar aan geven.¹³ Ik wil laten zien dat mensen zich verhouden tot schijnbaar tegengestelde mens- en wereldbeelden, waarbij de aard van die verhouding mede bepaald wordt door enerzijds de concrete cultureel-sociale context, anderzijds de specifieke verinnerlijking daarvan. 'Personhood' en 'selfhood' (identiteit) kunnen putten uit verschillende bronnen, zo blijkt. Mensen combineren daarbij schijnbaar tegengestelde dimensies uit verschillende waardenoriëntaties met elkaar. Voor behoeftenarticulatie is die visie uitgangspunt. Maar om tegenstellingen of verschillen in onderlinge verhouding te kunnen plaatsen moet eerst duidelijk zijn waaruit die verschillen bestaan.

13 Dit standpunt sluit goed aan bij Lemaire die in zijn cultuurfilosofische analyse steeds benadrukt heeft dat het vergelijken van culturen gemakkelijk tot het vergelijken van appels en peren leidt (Lemaire, 1976).

4.5.1 'Personhood' en 'selfhood' putten uit verschillende bronnen

In de literatuur is het gebruikelijk individualistische en collectivistische culturen of wereldbeelden tegenover elkaar te stellen (Hofstede, 1991; Kim, 1994; Jansz, 1991). Daarbij is de nodige voorzichtigheid geboden. Het gebruik van dergelijke dichotome categorieën leidt gemakkelijk tot stereotypen en, zoals eerder opgemerkt (zie noot 13), tot het vergelijken van appels met peren. Uitgangspunt hier is dat de individualistische en collectivistische oriëntatie tot een verschillende 'personhood' kan leiden en dus ook een andere wending aan de ontwikkeling van 'selfhood' zal geven. Alvorens deze kwestie verder uit te werken, wil ik enkele opmerkingen maken over het collectivistisch, respectievelijk het individualistisch mens- en wereldbeeld.

- In het collectivistisch mens- en wereldbeeld is de groep (het grotere geheel) het centrum van de menselijke realiteit. Het individu is onderdeel van de groep en ontleent zijn betekenis aan de groep. Zonder de groep heeft het bestaan van het individu nauwelijks betekenis.

In het individualistisch mens- en wereldbeeld is het individu het centrum van het bestaan. Het individu is het betekenisgevend centrum van handelen en denken. De groep krijgt slechts betekenis vanuit het individu. Dat betekent dat de groep als zodanig weinig betekenis heeft en de verhouding van het individu tot de groep een los karakter heeft.

- In het collectivistisch mens- en wereldbeeld gaan de belangen van de groep boven die van het individu uit. De verbondenheid met de groep is essentieel. De groep vormt als het ware de voorwaarde voor het voortbestaan van het individu.

In het individualistisch mens- en wereldbeeld zijn de belangen van het individu boven alles verheven.

- In de collectivistische opvatting is de mens een sociaal wezen. Hij is verweven met een sociaal netwerk van onderlinge verhoudingen. Binnen de individualistische opvatting wordt juist het onderscheid tussen de persoon en de anderen benadrukt.
- In het collectivistisch wereldbeeld is de positie van het individu een afgeleide van de groep. Afzonderlijke individuen worden binnen dit wereldbeeld in algemene categorieën beschreven.

In het individualistisch wereldbeeld heeft het individu 'an sich' status.

In het volgende volgen de meer specifieke waardenoriëntaties van beide mens- en wereldbeelden.

4.5.2 De individualistische persoonlijkheid: veranderende identiteit in een veranderende context

Het individualistische wereldbeeld komt kernachtig tot uitdrukking in het **autonoom subject**. Hierover is in hoofdstuk 3 al het een en ander gezegd. Hier wil ik nog enkele aspecten noemen in verband met het individualistische waardenpatroon.

Het autonoom subject ontwikkelt zich als 'personhood' in een cultureel-sociale context, waarin het afzonderlijke individu wordt opgevat als 'centrum van de wereld' en zich als zodanig laat aanspreken. Binnen het geheel van concrete aansprekingen, waarin het individu wordt 'uitgenodigd' zich te ontplooien en te bewijzen, gaat het individu zijn specifieke 'selfhood' ontwikkelen en is er sprake van een eigen identiteit.

Het autonoom subject impliceert een vanbinnenuit werkend machtscentrum. De wereld krijgt betekenis vanuit de aanname dat het individu zelf de zingevende maat is voor zijn bestaan en zijn ontwikkeling. Waarden en normen vinden uitdrukking op basis van de eigen zin- en betekenisgeving.

Kenmerkend voor het autonoom subject in het algemeen, is zijn betekenisgeving op het vlak van zelfbeschikking, onafhankelijkheid, competentie en eigen verantwoordelijkheid (Jansz, 1991). De mate waarin het individu deze betekenisgeving internaliseert heeft invloed op de mogelijkheden die deze ziet voor zijn ontwikkeling, zijn mogelijkheden en zijn kansen. Het individualistisch mens- en wereldbeeld, met als centrum het autonoom subject, door Taylor (1996) aangeduid met de term '**de cultuur van de authenticiteit**', hanteert het creativiteitsmodel als uitgangspunt voor de persoon: dat wil zeggen het individu als immer scheppend wezen. Niets is vanzelfsprekend, alles moet zelf bedacht zijn.

Het autonoom subject is nauw verbonden met het vrijheidsbegrip. Kenmerkend hiervoor is dat vrijheid als een positief gegeven opgevat wordt. Onafhankelijk zijn van anderen is een belangrijke waarde, waarbij het individu de mogelijkheid en het recht heeft om te doen wat hij zelf wil. Vanbuitenaf opgelegde regels dienen daarbij zoveel mogelijk beperkt te worden.

In de cultuur van het autonoom subject is het lichaam een persoonlijk, onaantastbaar bezit en het resultaat van eigen inspanningen, evenals bepaalde capaciteiten. Het autonoom subject bepaalt zelf zijn levensplannen en stelt daarbij zijn eigen doelen vast. Voor het welslagen daarvan, evenals het falen, is men zelf verantwoordelijk. Het individu krijgt binnen deze cultuur een welhaast onbegrensd expansief karakter. Voorbeelden ziet men in het voortdurend grenzen verleggen ('the edge and beyond'), nieuwe mogelijkheden aanboren en op zoek gaan naar 'diepere lagen van het bewustzijn'. Binnen deze cultuur voelt het individu een sterke druk, bijna als een plicht, om zichzelf te ontplooien. Niet ontwikkelen betekent stilstaan en stilstand is per definitie slecht in de cultuur van een subject dat geacht wordt expansief en

dynamisch te zijn. De begrippen vooruitgang en ontwikkeling lijken in dit verband onafscheidelijk. In deze context past ten dele ook de 'calculerende burger': het individu dat wikt en weegt en vanuit vooraf geformuleerde overwegingen een bepaald doel tracht te realiseren, waarbij vooral de eigen belangen centraal staan.¹⁴

Kenmerkend voor het individualistisch mens- en wereldbeeld is dat het autonoom subject de ander ook als autonoom subject aanspreekt.

Het autonoom subject heeft echter met een ingewikkeld probleem te maken. Aan de ene kant ontstaat er een 'personhood', in samenhang met een 'selfhood', waarin sprake is van een gearticuleerd zelfbewustzijn. Het individu beleeft zichzelf en de ander als een opzichzelfstaande persoon. Tegelijkertijd heeft dit autonoom subject te maken met een gefragmenteerde 'personhood' en 'selfhood'. Terwijl de traditionele mens nog een min of meer een-dimensionale identiteit ontwikkelde, waarbij de vaste grenzen van de cultureel-sociale context van doorslaggevende invloed waren, is de moderne mens multi-dimensioneel geworden waarbij verschillende identiteiten als het ware met elkaar wedijveren. Het moderne individu maakt tegelijkertijd deel uit van verschillende en steeds wisselende sociale verbanden, waartoe het individu steeds zijn verhouding moet bepalen. Deze identiteiten vormen een samengesteld geheel waarbij verschillen en conflicten 'opgelost' moeten worden (Kunneman, 1996; Jansz, 1991). In verschillende contexten laat men zich op verschillende kanten van zichzelf aanspreken. Het binnenperspectief en het buitenperspectief werken op elkaar in en blijven voortdurend in ontwikkeling. Zo ontwikkelt het individu in de interactie met anderen steeds nieuwe identiteiten. De identiteit in de moderniteit of postmoderniteit staat niet voor altijd vast, maar moet voortdurend 'bevochten' worden. Het individu is een veranderende persoon in een veranderende context (Breeuwsma, 1994).

4.5.3 De collectivistische persoonlijkheid: de groep vormt de basis voor de identiteit

In het collectivistisch mens- en wereldbeeld krijgt de persoon betekenis vanuit het lidmaatschap van een groep of collectief. Belangrijk gevolg hiervan is dat het individu het machtscentrum buiten zichzelf plaatst. De groep is het zin- en betekenisgevend centrum. Het individu ontleent betekenissen, waarden en normen aan zijn lidmaatschap van de groep. De mogelijkheden die het individu heeft tot ontwikkeling zijn verbonden met de ruimte die iemand 'krijgt' van de groep. Hetzelfde geldt met betrekking tot de mate van macht die iemand heeft. De persoon heeft slechts macht in relatie tot de groep. Dit

14 De 'calculerende burger' is in feite een strategisch handelende burger. Ook in agogische praktijken heeft deze 'calculerende burger' zijn intrede gedaan, zoals in hoofdstuk 3 uitgelegd is. Dit gaat meestal gepaard met het proces van protoprofessionalisering: de cliënt bedient zich (ten dele) van het begrippenapparaat van de deskundige. Voor de methodiek van behoeftenarticulatie, waarin juist het communicatief handelen van wezenlijk belang is, kan de 'calculerende burger' een probleem vormen.

kan betekenen dat de groep het individu met macht uitrust. In traditioneel-collectivistische culturen krijgen bijvoorbeeld volwassen mannen of oude vrouwen een zekere macht toegekend. Maar macht kan ook een gevoel zijn dat ontstaat ten gevolge van het collectieve bewustzijn. Hoe meer iemand in de groep geïntegreerd is des te 'sterker' deze zich voelt.

De collectivistische macht lijkt het tegendeel te zijn van de individualistische macht. Terwijl het autonoom subject zijn macht aanwendt om voorwaarts te gaan, is de macht van de mens in de collectivistische cultuur eerder defensief. Macht is het vermogen het bestaande en de eigen traditie te bevestigen en te reproduceren.

In het verlengde hiervan krijgt vrijheid zijn betekenis. De vrijheid van de persoon in het collectivistisch wereldbeeld is afhankelijk van wat de groep het individu toestaat. Men zou zelfs in termen van beperking van vrijheid kunnen spreken doordat de vrijheid pas betekenis krijgt in relatie tot wat de groep nodig heeft. Vrijheid is meer gedefinieerd als de mate waarin de mens zich niet gedwongen voelt tot handelen. Men wordt bij dit alles van buitenaf gecontroleerd. Het individu is steeds afhankelijk van anderen, dat wil zeggen van de doelen die de groep heeft gesteld. Wanneer afzonderlijke groepsleden bepaalde plannen trachten te realiseren, draagt het individu nooit de gehele verantwoordelijkheid daarvoor. Groepsleden ondersteunen elkaar daarbij. De ondersteuning van anderen brengt uiteraard ook de plicht met zich mee anderen te steunen. Daarbij zijn plichtsbef en dienstbaarheid belangrijk. Men ziet bijvoorbeeld dat sommige in Nederland wonende Turken en Marokkanen de familie in het thuisland financieel onderhouden.

Lichamelijkheid is geen persoonlijk bezit, maar eigendom van het netwerk waarin men zich bevindt, en de capaciteiten die men heeft zijn 'geleend' van het collectief. Voor zijn ontplooiing is iemand dus ook steeds afhankelijk van anderen. Ontplooiing krijgt betekenis binnen de groep en niet als individueel doel. Traditie en zekerheden komen meer naar voren als waarden die van belang zijn. Het voortbestaan van de groep is hiermee verbonden.

Andere personen worden gezien en tegemoet getreden als deel van een interpersoonlijk netwerk en niet als autonoom subjecten. Zo presenteert de persoon zichzelf ook, bijvoorbeeld als 'de zoon van..'. Een belangrijke waarde ligt in het opkomen voor de groep.

De talige communicatie wordt gekenmerkt door min of meer vaste patronen, die in de tijd hetzelfde blijven. Terwijl het autonoom subject in de individualistische cultuur ertoe neigt zichzelf uit te drukken, is de mens in de collectivistische cultuur eerder de drager van de groepstaal. Taal is niet de uitdrukking van het afzonderlijke individu, maar eerder een gedeelde identiteit. Het binnenperspectief, het beeld dat iemand van zichzelf heeft, en het buitenperspectief, zoals anderen iemand zien, verschillen niet al te veel van elkaar. Persoon en groep liggen min of meer in elkaars verlengde. De identiteit van een persoon in de collectivistische cultuur verandert weinig.

Schematische samenvatting

| individualisme | collectivisme |
|------------------------------|--|
| autonoom subject | lid van de groep |
| eigen verantwoordelijkheid | gedeelde verantwoordelijkheid |
| persoonlijke vrijheid | vrijheid door groep begrensd |
| persoonlijke rechten | plichten en dienstbaarheid |
| ontplooiing van persoon | voortbestaan groep |
| gedifferentieerde identiteit | groepsidentiteit |
| gearticuleerd zelfbewustzijn | zelfbewustzijn in relatie tot collectief |
| non-conformisme | conformisme |
| persoonlijke talenten | talenten ontleend aan groep |
| ethisch individualisme | groepsgebonden ethiek |
| persoonlijke besluitvorming | besluitvorming als groepsbelang |
| dynamisch en expansief | defensief en traditioneel |
| onafhankelijkheid | afhankelijkheid |

In bovenstaand schema zijn dus de twee polen weergegeven van wat in feite een pluralistische en samengestelde waardenoriëntatie is. In de methode zal ik een dergelijk pluralistisch uitgangspunt hanteren. Ik ben het echter met Procee eens die stelt dat een dergelijk uitgangspunt niet vanzelfsprekend ingenomen kan worden. In de agogische praktijken domineren immers in veel gevallen de waardenoriëntaties uit het moderne mens- en wereldbeeld. Daarom impliceert de pluralistische benadering de deconstructie van de verschillende aannames. Dat komt overeen met de conclusies, die in hoofdstuk 3 zijn getrokken. Op de methodische uitwerking hiervan kom ik terug in hoofdstuk 5 bij de bespreking van het methodisch kader.

DEEL 2 VOORWAARDEN VOOR MENSELIJKE VERANDERING

Zoals in de inleiding is aangegeven, ligt in het tweede deel van dit hoofdstuk de nadruk op de problematiek van de menselijke verandering. Het gaat hier om de mogelijkheden van menselijke verandering (ontwikkeling) en om de vraag aan welke voorwaarden voldaan moet zijn om een dergelijk veranderingsproces mogelijk te maken.

4.6 Leefwereld en belevingswereld

Op basis van het voorafgaande luidt de conclusie dat een individu pas begrepen kan worden binnen de eigenheid van zijn sociale context, dat wil zeggen de wijze waarop die persoon de sociale context verinnerlijkt heeft. Dit proces heeft consequenties voor de ontwikkeling van zijn 'personhood', 'selfhood' en, in samenhang daarmee, zijn behoeftenarticulatie. Voor de toepassing van deze inzichten maak ik gebruik van het begrip **leefwereld**. De leefwereld is de alledaagse leefomgeving. Enerzijds is dit een feitelijke wereld van wonen, werken, gezin, familie, kennissen, woonomgeving, vrije tijd enzovoort, waarbij het individu in interactie is met de anderen die deel uitmaken van zijn leefwereld. Anderzijds is dit de wereld zoals die **beleefd** wordt en in betekenissen tot uitdrukking wordt gebracht. Deze betekenissen stellen de deelnemers enerzijds in staat tot handelen en anderzijds tot communiceren, waarbij sprake is van een voortdurende wisselwerking tussen individu en groep. In het handelen en in het communiceren is het individu in staat zich binnen de groep staande te houden. Tegelijkertijd wordt het daardoor mogelijk de groep te reproduceren.

Het is van belang dat het begrip leefwereld een feitelijk betekenis heeft, en concreet aanwijsbaar is, maar ook opgevat kan worden als een symbolische orde: een samenhangend geheel van betekenissen. Wat dat betreft is er overeenkomst met het begrip leefwereld, zoals dat in hoofdstuk 3 beschreven is, ter onderscheiding van het door Habermas gebruikte begrip systeemwereld. Bem (1989) benadrukt in zijn omschrijving van leefwereld dat het om een veranderende omgeving gaat, en dat de overgang van doen en denken vloeiend is. In de wisselwerking tussen omgeving en individu is een heel scala aan verhoudingen mogelijk. Bem spreekt van de verhouding van de realiteit van de wereld en de relativiteit van de beleving, waarin de eenheid van de verhouding van doen en denken zichtbaar wordt. Essentieel hierin is de dubbelheid van deze verhouding: de leefwereld als **gedeelde werkelijkheid** en de leefwereld als **subjectieve beleving**. Dat de leefwereld een gedeelde werkelijkheid is maakt dat de subjectiviteit nooit absoluut is maar beperkt. Daarom kan men in het geval van leefwereld beter spreken van intersubjectiviteit.

Als laatste punt met betrekking tot het begrip leefwereld, wil ik benadrukken dat de belevingswereld, in de zin van betekenisgeving, niet alleen cognitief is maar ook affectief 'bezet'. Mensen 'voelen' dat hun wereld mooi, betekenis-

vol, warm, zinloos, koud enzovoort is. Zeggen dat de wereld betekenisvol is, is dus niet hetzelfde als de affectieve beleving ervan.

4.6.1 Leefwereld als normatieve structuur

De leefwereld is enerzijds het geheel van interacties, anderzijds een karakteristieke betekenisgeving waarbij sprake is van specifieke opvattingen, waarden en normen. De interacties in de leefwereld zijn in hoge mate bepalend voor hoe iemand gaat denken, handelen en voelen. Daarmee worden deze interacties normerend voor de wijze waarop de persoon zijn leven structureert. De leefwereld vormt tegelijkertijd de begrenzing én de mogelijkheid voor iemands denken, handelen en voelen. De leefwereld is een **normatieve structuur**. De essentie van dit begrip schuilt in de dubbele betekenis ervan. De normatieve structuur stelt iemand in staat ordening aan te brengen, tegelijkertijd heeft de normatieve structuur een normerend, dat wil zeggen dwingend karakter. In de paragraaf over het creatief proces, en later in hoofdstuk 5 bij de beschrijving van de methode voor behoeftenarticulatie, komt dit begrip opnieuw aan de orde.

Nogmaals: in het proces van behoeftenarticulatie is het de normatieve structuur die tegelijkertijd stuurt én begrenst. Sommige behoeften worden aangeemoedigd of gestimuleerd, andere worden ontkend of ontmoedigd. Kenmerkend is dat de normatieve structuur, zoals die in de leefwereld aanwezig is, geïnternaliseerd wordt. De persoon weet niet beter dan dat bepaalde 'dingen' op een bepaalde manier horen te gaan, dat bepaalde 'dingen' wel en andere niet leuk zijn. Bepaalde handelingen worden tot gewoonte en andere worden als vreemd beleefd. Veelal gaat het daarbij om gedragingen die zo gewoon zijn dat men zich er niet eens bewust van is. De achtergrond van deze ontwikkeling is dat de leefwereld impliciet als een geheel van regels, geboden en verboden gaat functioneren.

Het feit dat de normatieve structuur richting geeft voor hoe het individu zijn leven moet inrichten biedt weliswaar een zeker houvast, maar kan tegelijkertijd een barrière voor verdere ontwikkeling zijn. De normatieve structuur wordt dan als dwingend ervaren en gaat als een keurslijf werken. Op dit dubbelkarakter kom ik terug bij de bespreking van het creatief proces.

De normatieve structuur bepaalt iemands behoeftenarticulatie, en dus ook de mate waarin veranderingen mogelijk zijn. Omgekeerd betekent dit dat het behoeftenpatroon, zoals dat zich voor een bepaalde persoon heeft uitgekristalliseerd, invloed heeft op de wijze waarop iemand zijn situatie beleeft, interpreteert én vorm geeft. En vormgeven wil zeggen dat iemand op eigen wijze structureert. Structureren is een proces van eenheid aanbrengen in denken en handelen. Daardoor slaagt het individu erin de werkelijkheid 'naar

zijn hand te zetten'. Met name wanneer een situatie nieuw is, zal iemand trachten de nieuwe ervaringen zodanig te structureren dat ze passen bij de vertrouwde ervaringen. Het eigen behoeftenpatroon, en de daarmee samenhangende normatieve structuur, is daarbij maatgevend. Tradities bijvoorbeeld zijn pogingen de vertrouwde structuur in stand te houden. Sleur heeft een negatieve lading, maar helpt om niet te veel energie te verspillen (Grabau en Visser, 1987:52).

Voor veranderingsprocessen is structureren van groot belang. Piaget beschrijft bijvoorbeeld de menselijke ontwikkeling vanuit het vermogen tot structurering (de zogenaamde adaptatieprocessen [Verhofstadt-Denève, 1995]). Een bestaande structuur, ofwel het bestaande evenwicht, wordt verbroken en het individu moet derhalve zoeken naar een nieuwe structuur of een nieuw evenwicht. In dit doorgaande proces leert een mens in toenemende mate om de wisselwerking met de omgeving zo te organiseren dat er eenheid in de situatie blijft bestaan.

4.7 Verandering, ontwikkeling en behoeftenarticulatie

Op grond van bovenstaande omschrijving van structurering, als het vermogen om te ordenen en eenheid te scheppen, lijkt structurering en verandering een paradox. Aan de ene kant verzet het proces van structurering zich tegen verandering omdat de bestaande structuur zekerheid verschaft en evenwicht brengt. Aldus wordt het mogelijk 'de wereld' hanteerbaar te maken. Aan de andere kant stelt het vermogen tot structurering de mens in staat veranderingen binnen de reeds bestaande structuren een plek te geven. Was dit laatste niet het geval, dan zou het leven onmogelijk worden. Immers, in de levensloop van elk mens doen zich nu eenmaal voortdurend veranderingen voor. Het leven brengt steeds nieuwe ervaringen en vraagt om aanpassingen, om het even welk mens- of wereldbeeld iemand heeft. Meestal gaat het om tamelijk gewone veranderingen, die zonder problemen in iemands leven ingepast kunnen worden. Maar soms betreft het gebeurtenissen die iemand raken, in verwarring brengen, emotioneren, uitdagen enzovoort. In dergelijke gevallen kan het structureren, in de zin van het vinden van een nieuw evenwicht, een probleem zijn.

4.7.1 Ontwikkeling als actief leerproces: van dialoog naar monoloog

Verandering is, in een zeker opzicht, een bedreiging voor de bestaande structuur. Verandering is echter ook op te vatten als ontwikkeling. Het verschil ten aanzien van de 'normale' structurering is dat er een uitbreiding van iemands mogelijkheden plaatsvindt. Voorwaarde is dat dit gepaard gaat met een herstructurering van de behoeftenarticulatie.

Het begrip ontwikkeling wordt hier niet gezien als vooruitgang in de zin van een normatieve kwalificatie door anderen (Lemaire, 1976). Ontwikkeling wordt hier beschouwd als een proces waarin het individu op een andere manier dan voorheen zijn behoeften, en daarmee zijn mogelijkheden, realiseert. Bijvoorbeeld: iemand krijgt de gelegenheid zijn werk naar eigen inzicht in te vullen. Dat kan betekenen dat deze persoon, ondanks het feit dat hij hetzelfde werk blijft doen, hetzelfde blijft verdienen en dezelfde status houdt, voor zijn eigen gevoel beter tot zijn recht komt. Verandering en ontwikkeling, in de zin van herstructurering van de behoeftenarticulatie, zijn dus op de eerste plaats een intrapsychisch proces. Verandering en ontwikkeling houden echter ook in dat iemand in staat is situaties en ervaringen anders te ordenen dan voorheen.

Verandering in deze zin beschouwd is te begrijpen als een leerproces. Verandering, ontwikkeling en leren liggen in elkaars verlengde. Met dien verstande dat leren hier meestal niet alleen een rationeel of cognitief proces is, maar juist een affectieve aangelegenheid. Pas achteraf, zo blijkt, realiseren mensen zich vaak dat ze 'iets' geleerd hebben. Dit leren houdt in dat iemand een nieuw perspectief inneemt ten aanzien van situaties, ervaringen enzovoort.

Bovenstaande geldt met betrekking tot menselijk gedrag in algemene zin: mensen blijken steeds weer in staat te zijn nieuwe ontwikkelingen door te maken en te leren. Maar ook het ontwikkelingspsychologisch proces van het kind blijkt in het teken van verdergaande ontwikkeling en leren te staan. Daarin is een interessante verhouding van materiële handelingen en mentale handelingen te zien, waarin ook de talige ontwikkeling een rol speelt. Aanvankelijk reageert het kind tamelijk hulpeloos op de omgeving. Na verloop van tijd leert het de situatie 'beheersen' in de vorm van materiële handelingen. Het gaat bijvoorbeeld gebruik maken van materiële hulpmiddelen, zoals op een stoel klimmen om ergens bij te kunnen. Maar geleidelijk worden die materiële hulpmiddelen voorzien van woorden, betekenissen, voorstellingen, begrippen en samenhangen. Het praten tegen anderen gaat geleidelijk over in praten 'voor jezelf' en ontwikkelt zich tenslotte tot praten 'in zichzelf', waardoor spreken tot een vorm van denken wordt. Essentieel hierbij is dat het materiële handelen zich langzaam ontwikkelt tot een cognitief proces. Grondkenmerk van de cognitieve ontwikkeling is in deze zienswijze de 'gemedieerde activiteit': de omgeving scheidt de voorwaarden voor de ontwikkeling. Het is dankzij de culturele verworvenheden dat het kind zich zo kan ontwikkelen. Cognitieve ontwikkeling, sociale ontwikkeling en de ontwikkeling van de persoonlijkheid hangen onderling nauw samen.

Leren is in deze opvatting een proces waarin het kind actief betrokken is op de omgeving (Bruner, 1990; Van Parreren, 1988). Actieve betrokkenheid is de voorwaarde voor ontwikkeling en scheidt de mogelijkheid tot leren.¹⁵

15 Van Parreren ontleent in dit verband een aardig voorbeeld aan de roman 'Der Blechtrommel' van Günther Grass, waarin het kind niet volwassen wil worden met als gevolg dat het dan ook letterlijk niet groeit.

Verandering, ontwikkeling en leren vinden plaats door middel van allerlei activiteiten, zowel waarneembaar gedrag als innerlijke en cognitieve processen in de meest brede zin (Van Oers, 1987).

In het ontwikkelingspsychologisch proces van het kind, waarin het praten tot de ander geleidelijk overgaat tot praten in zichzelf, is de **dialogoog** een wezenlijke schakel. Eerst is er de dialoog en geleidelijk gaat deze over in een **monoloog**. Of beter is het misschien te spreken van 'innerlijke dialoog' omdat de dialoog met de ander wordt verinnerlijkt. De interactie met de buitenwereld wordt getransformeerd in een innerlijke, mentale interactie.

Enkele voorwaarden voor deze dialoog kunnen afgeleid worden uit de resultaten van een beroemd experiment van Wertsch (1985; 167). In dit experiment maakten moeders met hun jonge kind legpuzzels. De volgende punten kunnen in verband hiermee opgemerkt worden:

- Er is een voortdurende interactie tussen moeder en kind. Het kind is een actieve partij. Zijn activiteit is een noodzakelijke voorwaarde opdat ontwikkeling plaatsvindt. Internaliseren betekent niet dat er een kopie gemaakt wordt. Iemand doet zelf iets met 'het materiaal'.
- Moeder en kind ontwikkelen samen geleidelijk een toestand of situatie waarin sprake is van een gedeelde werkelijkheid. Hierin komt de kennisconstructie van het kind tot stand onder begeleiding van de moeder. Het kind krijgt een nieuw perspectief op de werkelijkheid.
- Hiervoor is het nodig dat de moeder steeds haar communicatie aanpast aan het niveau van het kind. Zij moedigt aan en helpt via tussenstapjes die het kind kan snappen. Op die manier kan het kind zelf een nieuw stapje zetten.
- Het kind lost in feite eerst het probleem op, zonder het echt te begrijpen. 'Rather than understanding the task and then doing it, the children seem to have done the task and then understand it' (Wertsch, 1985:166).

Activiteiten en ontwikkeling

In dit voorbeeld komt de verhouding tussen het intrapsychische en het interpersoonlijke tot uitdrukking. Via de dialoog, zoals hier omschreven, wordt het intrapsychische bereikbaar.

Ook in een leer- of veranderingsproces van een volwassene speelt de dialoog met de ander (begeleider of leraar) een belangrijke rol. Dit gegeven is van belang voor behoeftenarticulatie, waarbij het doel is nog niet gearticuleerde behoeften op het spoor te komen. Probleem is, zoals in hoofdstuk 1 is aangegeven, dat de persoon zelf zich niet of nauwelijks bewust is van zijn behoeften (of mogelijkheden). Verbale communicatie alleen schiet dus te kort. Om het interpersoonlijke te 'vertalen' naar het intrapsychische kunnen, zoals in bovenstaand experiment is geïllustreerd, activiteiten als aangrijpingspunten dienen.

Activiteiten moeten nadrukkelijk niet gereduceerd worden tot 'actief bezig

zijn': juist omdat het begrip activiteit ook betrekking kan hebben op innerlijke of mentale processen, dus op zowel denken, spreken als doen.

Verder kan men bij activiteiten onderscheid maken tussen een cultureel-maatschappelijke dimensie en een persoonlijke, subjectieve dimensie (Van Oers, 1987:38). Een talige activiteit bijvoorbeeld, of een mentale activiteit, heeft zowel betrekking op een cultureel-maatschappelijke werkelijkheid als op de eigen, subjectief beleefde werkelijkheid.

Een activiteit kan op drie niveaus nader geanalyseerd worden:

- de motivatie (de aanleiding of drijfveer);
- de inhoud (het object of het doel);
- het verloop of proces (de operatie).

Deze zienswijze komt in hoofdstuk 5, bij de bespreking van de methodiek, opnieuw aan de orde als aanknopingspunten voor de werkwijze. Dan zal ook blijken dat het nodig is, een activiteit te specificeren in deelhandelingen, waarbij een handeling op te vatten is als de kleinste betekenisvolle eenheid die nog de kenmerken draagt van de gehele activiteit (Van Oers, 1987:54). Dit laatste is van belang in relatie tot de begrippen zone van naaste ontwikkeling en creatief proces die in de volgende paragrafen uitgewerkt worden.

4.7.2 De zone van naaste ontwikkeling

Verandering, ontwikkeling en leren vinden dus plaats in de vorm van activiteiten en handelingen. Het is een proces dat steeds beoordeeld moet worden vanuit de leefwereld van de persoon. Het is tevens een interactief proces waarin een subtiel samenspel gaande is tussen de beïnvloeding vanuit de buitenwereld en de 'bewerking' hiervan door de lerende persoon. Dit proces, zoals dat geschetst is in de vorige paragraaf, wordt gekenmerkt door **geleidelijke ontwikkeling**. Deze ontwikkeling wordt zichtbaar in bepaalde aspecten van handelingen of activiteiten van de persoon. Elke handeling of activiteit is dan een stap in het ontwikkelingsproces die naar een volgende stap leidt. Zo'n volgende stap wordt aangeduid, zoals in hoofdstuk 1 is aangegeven, met het begrip **zone van naaste ontwikkeling**. De buitenstaander begrijpt deze handelingen pas als een ontwikkelingsproces als hij in staat is de logica van de handelingen door de ogen van de lerende te zien. Het gaat er dan om te begrijpen waarom iemand een bepaalde handeling op een vorige laat volgen. Voor de lerende persoon zelf is er altijd een logica, ook al is deze niet waarneembaar voor een buitenstaander. Voor de begeleider van veranderingsprocessen, waarbij een 'herschikking' van de behoeftenarticulatie tot stand komt, is het van essentieel belang deze logica op het spoor te komen. Daartoe is het nodig het ontwikkelingsproces te volgen en zich nauwgezet te verdiepen in de subjectieve logica van de handelingen vanuit de persoon zelf. Men moet dan achterhalen wat de redenen of motieven zijn die achter het denken en doen zitten. Die kan alleen de persoon zelf meedelen. De betekenissen, die de lerende aan bepaalde verrichte handelingen toe-

kent, geven aanwijzingen over mogelijk passende volgende handelingen. Zoals al eerder opgemerkt gebruik ik in dit verband het begrip 'half-geararticuleerd': dat wat zichtbaar lijkt te zijn maar nog niet geheel tot uitdrukking gebracht wordt.

Samengevat zijn de volgende begrippen van belang voor een theoretische visie op menselijke verandering bij behoeftenarticulatie.

- Het innerlijk gedrag (de cognitieve én affectieve operaties) en het uiterlijk gedrag (dat wat iemand laat zien) zijn beide van belang: het uiterlijk gedrag geeft aanwijzingen voor mogelijk nieuwe behoeften.
- Men kan nooit zonder dialoog met de lerende persoon ontdekken welke mogelijke handelingen bij deze persoon zouden kunnen passen.
- De leefwereld van de persoon wordt vanuit dit gezichtspunt een uiterst belangrijk aanknopingspunt om mogelijke volgende stappen of handelingen van de persoon te kunnen opsporen.
- Vervolgens is het nodig dat men de lerende altijd 'een stap voor' is. De begeleider probeert in te schatten wat de persoon in kwestie al bijna zou kunnen of waar hij al bijna aan toe is. Deze zienswijze wordt door Van Parreren 'ontwikkelen leren' genoemd. De begeleider anticipeert op het verloop van het leerproces. Voor behoeftenarticulatie is het ontwikkelend leren van groot belang.¹⁶
- In het ontwikkelend leren gaat het om de zone van naaste ontwikkeling: de stap waarin de begeleider anticipeert op nieuwe ontwikkeling. Door te proberen een stapje verder te gaan dan wat de persoon 'op dat moment' articuleert komt de begeleider nieuwe behoeften op het spoor en wordt ontwikkeling mogelijk. In de zone van naaste ontwikkeling is sprake van het 'half-geararticuleerde' (Ehrenzweig, 1975; Grabau en Visser, 1987).
- Het half-geararticuleerde bevat de motivatie voor een volgende handeling, dat wat mensen drijft tot handelen of in beweging brengt (Weiner, 1992). Het half-geararticuleerde kan worden aangewend om mensen tot verdere ontwikkeling te motiveren. Juist dat wat al voor een deel uitgekristalliseerd is, bevat een aanknopingspunt.
- De ontwikkeling voltrekt zich binnen een veld van positieve krachten, die de ontwikkeling stimuleren, en meer negatieve factoren, die de ontwikkeling tegengaan. De negatieve factoren hebben vooral te maken met een zekere angst voor verandering. Dit sluit aan bij het eerder genoemde begrip normatieve structurering. Voorwaarde voor verandering is het verkleinen van de negatieve krachten en het versterken van de positieve krachten.
- In de analyse van het veranderingsproces kan men onderscheid maken tussen het proces en het resultaat. Het resultaat heeft betrekking op de bereik-

¹⁶ Van Parreren wijst hierbij op een interessant verschil tussen Vygotski en Piaget. Hij noemt de werkwijze die Piaget beschrijft 'volgend leren' omdat de begeleider als het ware 'achter iemand aanloopt', dit in tegenstelling tot de methode van leren die Vygotski noemt.

te zone van naaste ontwikkeling. Het proces duidt op de weg waarlangs de articulatie verloopt. Beide, zowel het resultaat als het proces, zijn van belang. Wanneer het resultaat niet bevredigend lijkt, kan het proces wellicht inzicht geven, bijvoorbeeld wanneer iemand duidelijk plezier heeft in een bepaalde handeling, maar deze leidt niet tot een nieuwe zone van naaste ontwikkeling. Op basis van het proces kan inzicht ontstaan in de vraag waarom resultaat uitblijft.

4.8 Behoeftenarticulatie als een creatief proces

In het voorafgaande is menselijke verandering en ontwikkeling beschreven als een (leer-)proces waarin een herstructurering van de behoeftenarticulatie plaatsvindt. Het is een stapsgewijs proces, waarin steeds een nieuwe zone van naaste ontwikkeling wordt bereikt. De aard van deze ontwikkeling wordt in de literatuur aangeduid met het begrip creatief proces (Grabau en Visser, 1987; Wils, 1979). Van een creatief proces is sprake wanneer iemand de oude of vorige situatie overstijgt en tot nieuwe vormgeving, ordening of structurering komt. Daarbij gaat het om het 'scheppen' van een situatie die door de persoon zelf als nieuw ervaren wordt. Bij verandering, ontwikkeling en leren spreekt men van een creatief proces wanneer iemand erin slaagt een probleem anders dan voorheen op te lossen. Geconcludeerd kan worden dat de probleemoplossing tot een beter evenwicht leidt. Daar kan nog aan toegevoegd worden dat de persoon in kwestie het creatief proces beleeft in termen van 'winstgevend': de probleemoplossing is 'beter', 'mooier', 'aangener', 'efficiënter' enzovoort.

Het creatief proces wordt mogelijk, zoals in de vorige paragraaf is aangegeven, op basis van het half-gearticuleerde. In deze paragraaf beschrijf ik de bouwstenen die nodig zijn om de stap van het half-gearticuleerde naar het gearticuleerde in te kunnen vullen.

Wanneer ik hier over een creatief proces spreek, doel ik op allerlei alledaagse zaken zoals de manier van omgaan met huishoudelijk werk, vrijetijdsbesteding, de manier waarop men zijn huis inricht, het omgaan met relaties, de wijze van werken, het zoeken van een betaalde baan enzovoort. Al deze zaken worden op een bepaalde wijze gestructureerd, bevredigend of niet. De wijze van structuren is strikt persoonlijk en nooit uitwisselbaar met de manier waarop iemand anders dit aanpakt. Dus achter uiterlijk exact dezelfde manieren van handelen kunnen voor verschillende mensen totaal verschillende motieven schuilgaan. Ook de resultaten van deze handelingen kunnen door deze personen heel verschillend beleefd worden.

Kenmerkend voor een creatief proces is dat iemand er beter dan voorheen in slaagt zijn verhouding tot zichzelf en zijn omgeving (werk, hobby's, relaties enzovoort) vorm te geven, zodanig dat zijn behoeften beter kunnen worden

gerealiseerd. De term creatief proces (creativiteit) heeft in dit verband in eerste instantie niets te maken met de creativiteit van de kunstenaar, want het gaat om heel gewone activiteiten. Toch is er wel samenhang met de creativiteit van de kunstenaar: in beide gevallen is er sprake van ontwikkeling in de structurering of vormgeving. Theorieën over kunst hebben niet voor niets aan de wieg gestaan van de creatiefprocesstheorie (Ehrenzweig, 1975; Grabau en Visser, 1987; Kliphuis in Wils, 1979; Kris, 1964).

4.8.1 Probleemoplossen en creativiteit

Er is veel literatuur over creativiteit. In deze literatuur gaat het onder andere om de vraag of creativiteit:

- Een persoonskenmerk is. In deze benadering zouden sommige mensen wel en andere niet creatief zijn. Creativiteit zou dan eventueel aangeboren kunnen zijn, maar ook het resultaat van de sociaal-psychische ontwikkeling. Of het een of het ander het geval is laat ik hier verder buiten beschouwing. Wat hier van belang is, is dat mensen onder bepaalde omstandigheden tot nieuwe vormgeving, dus tot ontwikkeling gestimuleerd kunnen worden.
- Een kenmerk is van het resultaat van een bepaalde activiteit. In deze opvatting komt de creativiteit bijvoorbeeld tot uitdrukking in de originele vormgeving. In de hier gepresenteerde theorie over ontwikkeling wordt echter benadrukt dat in feite iedere vormgeving vanuit de persoon gezien nieuw, dus origineel, kan zijn.
- Een kenmerk van het proces is. In deze gedachtengang schuilt de creativiteit in de wijze waarop iemand het resultaat tot stand heeft gebracht.¹⁷

Bij het proces van behoeftenarticulatie, zoals hier geanalyseerd, heeft het begrip creativiteit vooral betrekking op de vormgeving in de zin van het resultaat, en de wijze van vormgeven in de zin van het proces (Amabile, 1983). Daarnaast besteed ik aandacht aan de invloed van de situatie (in de zin van voorwaardenscheppend) op het creatief proces. Met het oog op de methodiek is dit laatste punt van groot belang.

Sommige mensen gaan creatiever om met problemen dan anderen. De ene mens komt telkens tot een origineel resultaat, terwijl de ander steeds maar weer in herhaling vervalt, zonder dat er inzicht is in de wijze waarop het resultaat tot stand komt. Maar ook ziet men boeiende processen, die op zich origineel te noemen zijn, zonder dat die tot een interessant resultaat leiden. Van belang is, dat creativiteit, in de zin van probleemoplossend vermogen, aangemoedigd kan worden wanneer de juiste voorwaarden aanwezig zijn. Dat is een belangrijk gegeven voor deze studie. Alle drie gebieden staan in wis-

¹⁷ In de literatuur over creativiteit komen oneindig veel meer aspecten dan genoemde drie aan de orde, vooral ten aanzien van kunst en creativiteit.

selwerking met elkaar en beïnvloeden elkaar over en weer. Ik wil een voorbeeld geven.

Iemand heeft werk dat slechts ten dele bevredigt. Hij moet dingen doen die hem niet kunnen boeien, hetgeen een terugkerende bron van ergernis wordt en een nadelige invloed heeft op het werk. Na verloop van tijd trekt deze persoon de conclusie, om welke reden dan ook, dat hij dit niet langer zo wil. Hij besluit om zijn energie voortaan vooral in die taken te stoppen die hij interessant vindt en goed kan. De minder prettige dingen neemt hij voor lief.

Schematisch kan men concluderen dat deze persoon tot een herordening komt van zijn situatie, waardoor hij erin slaagt een probleem op te lossen en zijn behoeften beter leert bevredigen. Er is sprake van een creatief proces, niet vanwege het feit dat de oplossing zo buitengewoon origineel is, maar omdat de persoon op zijn eigen wijze een bij hem passende oplossing vindt. Tegelijkertijd heeft dit invloed op het resultaat (zijn werk, of de verhouding tot zijn werk), doordat hij een positieve houding heeft ontwikkeld. De persoon heeft zelf een zeker creatief vermogen ontwikkeld.

In de hier gehanteerde omschrijving van creatief proces ligt dus niet een eenzijdige nadruk op het resultaat. In een definitie waarin het resultaat centraal staat, wordt met name de noviteit van het resultaat in het oordeel betrokken (Vaags, 1987). Binnen mijn omschrijving van creativiteit is een samenhang van persoon, resultaat en proces. Bovendien wijs ik er nogmaals op dat het resultaat niet nieuw hoeft te zijn binnen het perspectief van de buitenstaander. Het is voldoende dat het nieuw is in het perspectief van de persoon zelf. Hetzelfde geldt met betrekking tot het proces.

4.8.2 Een dynamische opvatting van creativiteit

Bij het oplossen van problemen zijn schematisch twee soorten taken, werkwijzen of methoden te onderscheiden. De ene soort wordt aangeduid met algoritmische taken, de andere soort zijn heuristische taken. **Algoritmische** taken vertonen een tamelijk eenduidige, lineaire oplossingsstructuur: 'eerst doe je dit, dan doe je dat, en als je achtereenvolgens dat gedaan hebt, volgt er een zus of zo resultaat'. De algoritmische methode (algoritme: een vaste reken- of bewerkingsmethode) werkt gunstig in het geval het probleem, en de wijze waarop de oplossing gegeven is, eenvoudig met elkaar te verbinden zijn. Algoritmische taken (en methoden) zijn meestal in de vorm van recepten of opdrachten te formuleren.

Bij **heuristische** taken of methoden is meestal niet duidelijk wat het doel is, laat staan de weg die naar dat doel zou moeten leiden. Vaak is ook niet eens duidelijk wat het probleem is. Heuristische taken doen zich vooral voor bij

psychische kwesties en bij gedragsverandering. Men wil wat anders, men heeft een gevoel van onvrede, maar men weet volstrekt niet wat het probleem is, waar men heen wil of wat de oplossing zou kunnen zijn. De heuristiek (het vinden van een oplossing) gaat pas geleidelijk ontstaan in een moeizaam proces van zoeken en proberen.

Het gebrek aan duidelijkheid bij heuristische taken komt overeen met het probleem zoals dat zich manifesteert bij behoeftenarticulatie. Bij dit probleem wedijveren vele, soms tegenstrijdige behoeften met elkaar. Soms zijn behoeften weinig gearticuleerd of worden zelfs volledig ontkend. De heuristische benadering biedt bij een dergelijk proces uitkomst. De nadruk ligt op het proces van zoeken en op mogelijke oplossingen, in de zin van nieuwe vormen van structureren.

Bij processen met een heuristische inslag is een intrinsiek gerichte motivatie nodig. Dat wil zeggen, een motivatie die niet gebonden is aan opgelegde normen van buitenaf, zoals iets goed willen doen, winnen of het krijgen van een beloning. Amabile verwijst in dit verband naar de experimenten van Asch, waarin mensen die zeer creatief waren zich minder conformeerden aan normen, dan minder creatieve mensen (Amabile, 1990: 63).

Essentieel hierbij is dat creativiteit niet wordt opgevat als iets dat tot het individu wordt gereduceerd, maar gezien wordt in relatie tot omgevingsvoorwaarden. Dat wil zeggen dat een situatie of omgeving gecreëerd kan worden die creativiteit bevordert of mogelijk maakt. Weliswaar slaagt de persoon zelf erin op creatieve wijze problemen op te lossen, maar deze creativiteit is gekoppeld aan de situatie of omgeving. Daarnaast moet men deze creativiteit tevens zien binnen het perspectief van de sociaal-culturele context, of leefwereld, waarin de creatieve persoon functioneert (Csikszentmihalyi, 1990:190).

Bij heuristische taken is geen sprake van een omschreven probleem of een geformuleerde taak. Er is slechts vage onrust en emotionele of intellectuele spanning. Juist omdat er nog geen probleem geformuleerd is, is er ook niet op voorhand een methode aanwezig om de onrust of de spanning gemakkelijk op te lossen. Men kan zich nog zelfs geen voorstelling van het probleem maken, laat staan van wat een mogelijke oplossing zou kunnen zijn. Juist in dit type situaties blijkt het vruchtbaar het individu te betrekken binnen een creatief systeem (Csikszentmihalyi, 1990:190). Bij behoeftenarticulatie is dit een belangrijk gegeven. Onder een creatief systeem versta ik een situatie of omgeving waarin de voorwaarden worden geschapen om langs verschillende wegen naar oplossingen te zoeken, waarbij al experimenterend de heuristiek geleidelijk aan 'zichtbaar' wordt. Bij deze methode is het vanzelfsprekend niet de begeleider, maar de persoon die naar nieuwe oplossingen zoekt en aangeeft of er sprake is van een creatief proces. De persoon geeft de begeleider als het ware een aanwijzing dat mogelijkwijs een oplossing voor het probleem in zicht komt.

4.9 De dynamiek tussen appèl en structuur

Creatieve processen, zoals hier bedoeld, kunnen plaatsvinden in het voelen, denken en doen van mensen, steeds in samenhang met de situatie en de leefwereld van de persoon. Kenmerkend voor het creatief proces is het ontstaan van een dialoog, een 'innerlijk gesprek' tussen persoon en buitenwereld. Deze dialoog ontstaat, zo blijkt uit observaties, door middel van de eerder genoemde gemedieerde activiteit (Amabile, 1990; Grabau en Visser; 1987). Aan de bewust ervaren oppervlakte vindt een zin- en vormgevingsproces plaats, waarbij de persoon bepaalde wensen, verwachtingen en bedoelingen heeft. Onder de oppervlakte wordt dat proces mede vanuit minder grijpbare motieven bepaald. Daar kan zich een proces afspelen dat een totaal andere, misschien zelfs tegenstrijdige zin- en vormgeving nastreeft.

Bij creatieve processen zijn drie dimensies te onderscheiden:

- De behoeften van waaruit mensen hun omgeving vormgeven en structureren. Ik noem dit de **actuele behoeftenarticulatie**;
- Dat wat iemand in een bepaalde situatie uitnodigt en motiveert om deel te nemen aan bepaalde activiteiten in de zin van denken, doen of voelen. Het uitnodigende of motiverende karakter van activiteiten wordt aangeduid met het begrip **appèlwaarde**. 'Iets' heeft een grote appèlwaarde wanneer iemand in hevige mate uitgenodigd of gemotiveerd wordt;
- Dat wat eenheid in de situatie brengt tussen enerzijds behoeften en anderzijds de appèlwaarde van activiteiten. Deze eenheid vindt uitdrukking in het begrip **structurering** (Grabau en Visser, 1987:27). Het begrip structurering is het algemene begrip voor eenheid en samenhang.

In elke situatie brengen mensen op hun eigen wijze structuur aan waardoor ze de situatie als herkenbaar, samenhangend of 'prettig' beleven. Structureren is, zoals eerder al beschreven bij de persoonlijkheidsontwikkeling, een proces van eenheid brengen in de situatie, zodat deze hanteerbaar wordt. Door dat vermogen tot structureren is iemand in staat situaties zin- en betekenisvol te maken.

In het voorgaande is beschreven dat de zone van naaste ontwikkeling aanknopingspunten biedt om een creatief proces op gang te brengen. Deze aanknopingspunten liggen in het half-gearticuleerde. In het half-gearticuleerde wordt iets zichtbaar van de behoeften die nog latent zijn, die nog niet bewust zijn, die ontkend of genegeerd worden. Het creatief proces kan men opvatten als een articulatieproces waarin de zone van naaste ontwikkeling het doel is en de motivatie stuurt door aansluiting te vinden bij het half-gearticuleerde. Dat half-gearticuleerde is enerzijds voor de persoon veilig, want het maakt deel uit van zijn leefwereld. Anderzijds vormt het half-gearticuleerde een prikkel om in beweging te komen. Die prikkel is met andere woorden een appèl, om tot handelen over te gaan.

De appèlwaarde van een bepaalde activiteit kent geen absolute maat. Aan de

ene kant moet een activiteit uitnodigend en motiverend zijn, een prikkel om in beweging te komen. Aan de andere kant moet de activiteit voldoende veiligheid impliceren. Iemand moet in beweging durven te komen. De appèlwaarde hangt om deze reden samen met de structurering, want het is de structurering die veiligheid biedt. Kliphuis gebruikt daarom het begrip **structurele veiligheid** (Kliphuis, 1979). De structurele veiligheid ontstaat enerzijds door de structurering van de situatie (zoals die bijvoorbeeld aanwezig is bij de begeleiding) anderzijds door aan te sluiten bij de leefwereld van de persoon. In het laatste geval ziet men dat structurele veiligheid ontstaat door aan te sluiten bij de **normatieve structurering**.

Teveel appèl leidt gemakkelijk tot situaties die iemand niet meer aan kan. Dat wil zeggen tot een gevoel van gebrek aan structuur en dus een gevoel van onveiligheid. Teveel veiligheid kan er aan de andere kant toe leiden dat iemand niet in beweging komt, blijft steken in het oude, en zich beperkt tot wat behoort. Een creatief proces kan slechts op gang komen bij een passende verhouding tussen structuur enerzijds en appèl anderzijds. Net als de structurele veiligheid, vindt de appèlwaarde aanknopingspunten in de leefwereld van de persoon. Het begrip appèl is een lastig begrip. Daarom vat ik enkele kenmerken kort samen:

- 'iets' (een ding, een activiteit) heeft voor een persoon een bepaalde appèlwaarde;
- het is een persoon die aan 'iets' appèlwaarde toekent: de persoon voelt zich aangesproken of uitgenodigd;
- het is een begeleider die een situatie of activiteit met appèlwaarde aanbiedt;
- de leefwereld vormt het vertrekpunt voor het aanbieden van een situatie of activiteit met appèlwaarde.

4.10 De structuur van het creatief proces

Veiligheid, appèl en structurering van de situatie op basis van de leefwereld vormen de voorwaarden om ontwikkeling in de behoeftenarticulatie te realiseren. Er is sprake van een creatief proces wanneer iemand erin slaagt andere verhoudingen met zichzelf, de anderen of zijn omgeving tot stand te brengen. In dit proces ontstaat, zoals in de vorige paragraaf is opgemerkt, een 'innerlijk gesprek' waardoor een andere verhouding tot de buitenwereld kan ontstaan. Het resultaat is een herstructurering van de behoeftenarticulatie: de intrapsychische 'wereld' van de persoon. De dialoog is hierbij van wezenlijk belang. In de dialoog worden de grenzen van de zone van naaste ontwikkeling verkend.

Kenmerkend voor het creatief proces is dat iemand relatief los van zijn normatieve structuur, waardoor de intrapsychische 'wereld' zijn vaste ordening heeft, in vrijheid kan experimenteren met andere perspectieven op zijn moge-

lijkheden of behoeften. Deze vrijheid ontstaat door de feitelijke wereld tijdelijk 'terzijde te schuiven' en te vervangen door een gespeelde, 'alsof'-wereld. In deze 'alsof'-situatie voelt de persoon de vrijheid het half-gearticuleerde tot uitdrukking te brengen.

Natuurlijk staat de dialoog van de interpersoonlijke verhouding niet op zichzelf, maar wordt aangevuld met een soort intrapsychische monoloog waarbij de verschillende perspectieven als het ware geëvalueerd worden. Nieuwe opvattingen, gevoelens of handelingen worden beproefd. Het is de zone van naaste ontwikkeling, waarin het half-gearticuleerde tot articulatie is gekomen: het nieuwe (het gewijzigde perspectief) moet passen binnen de intrapsychische structuur van de persoon. Alleen dan kan de verandering, als resultaat van het doorgemaakte proces, een meer blijvend karakter krijgen. In dat geval kan men spreken van een geslaagd creatief proces. De nieuwe vormgeving is blijvend. In tegenstelling tot een proces dat geen permanente verandering teweeg brengt: in dat geval kan men spreken van een storingsproces.

4.10.1 Fasen in het creatief proces

In het creatief proces zijn schematisch twee kenmerkende fasen te onderscheiden. Iedere fase kenmerkt zich door specifieke handelingen en een specifieke verhouding van de persoon tot de situatie of activiteit. Het onderscheiden van deze fasen is een analytisch hulpmiddel. In de praktijk zijn deze fasen niet strak te scheiden, ze wisselen elkaar af en lopen voortdurend in elkaar over. Om die reden is het juister te zeggen dat het creatief proces zich kenmerkt door een dynamiek tussen verschillende fasen. Het proces zelf vormt een eenheid. Het is van belang de verschillen tussen fasen te begrijpen om de dynamiek in het proces te kunnen volgen.

Schematisch onderscheidt men twee fasen:

- de fase van **inspiratie**;
- de fase van **elaboratie**.

De fase van inspiratie is die waarin iemand wordt uitgenodigd om in actie te komen en nieuwe perspectieven opdoemen. De fase van elaboratie is de fase waarin de nieuwe perspectieven geleidelijk worden eigen gemaakt en beklijven (Kliphuis, 1979; Grabau en Visser, 1987)). Overigens beschreef Lewin reeds jaren geleden het veranderingsproces soortgelijk maar dan in termen van drie fasen:

- **unfreezing**: het oude patroon wordt losgelaten;
- **moving**: er is ruimte voor experiment;
- **freezing**: er gaat een nieuw patroon beklijven.

In de literatuur over creativiteit maakt men verder onderscheid in een **divergerende** en een **convergerende** fase. De divergerende fase is de 'losmakende' fase: iemand komt los van normatieve structuren en durft te experimenteren met

nieuwe perspectieven.¹⁸ In de convergerende fase evalueert de persoon de nieuwe perspectieven en toetst deze aan de realiteit en de daarin aanwezige mogelijkheden en beperkingen (Guilford, 1968; Amabile, 1983; Dresden, 1987:41). Beide begrippen worden verder uitgewerkt.¹⁹

De divergerende fase: experimenteren

In de divergerende fase van het articulatieproces is de persoon in staat te 'spelen' met nieuwe mogelijkheden. Daarbij kunnen de volgende kenmerken genoemd worden:

- men experimenteert met nieuwe perspectieven: men onderzoekt nieuwe opvattingen, gevoelens of handelingen;
- normatieve structuren worden tijdelijk minder dwingend;
- men boort denk- en handelingsprocessen aan die ideeën en inspiratie bevatten. Men zoekt aansluiting bij het half-gearticuleerde, daar waar de positieve motivatie al aanwezig is;
- een zone van naaste ontwikkeling wordt zichtbaar in de vormgeving;
- de nadruk ligt meer op het proces, dat de persoon doormaakt, dan op het resultaat;
- er ontstaat een grotere emotionele betrokkenheid: de 'logica' van de gevoelens krijgt prioriteit;
- er gaat een dialoog ontstaan;
- begeleiders onthouden zich van oordelen en zoeken mee;²⁰
- er is structurele veiligheid door grenzen aan de vrijheid te stellen.

De convergerende fase: realiteitstoetsing

De tweede fase in dit proces is van geheel andere aard. Puntsgewijs zijn de volgende kenmerken te onderscheiden:

- er gaat voor de persoon een nieuwe en blijvende betekenisgeving of vormgeving ontstaan;
- het half-gearticuleerde is gearticuleerd;
- een zone van naaste ontwikkeling is bereikt;
- in verhouding tot de divergerende fase wordt het resultaat belangrijker dan het proces;

18 Volgens Dresden is het begrip 'lateral thinking' ('zijdelings denken') van Edward de Bono een andere benaming voor 'divergent denken'. In de laterale fase staan alle mogelijkheden nog open: het is een vrije verkenning van allerlei mogelijke perspectieven.

19 In de literatuur worden ook nog andere indelingen gehanteerd, waarbij de door mij gehanteerde fasen van inspiratie en elaboratie verder 'verfijnd' worden. Zo gebruikt Kliphuis de term catharsis, om aan te geven dat een creatief proces pas na een eerste fase van experimenteren 'door kan breken' (Kliphuis, in: Wils, 1979). Een andere indeling is die van Wallas die gebruik maakt van de termen preparatie, incubatie, illuminatie en verificatie. Ik laat deze verschillende beschrijvingen van het creatief proces, of van creativiteit, hier verder onbesproken.

20 Divergent denken is niet hetzelfde als kritisch denken. Kritisch denken is van meet af aan gekoppeld aan het elimineren van mogelijkheden, terwijl divergent denken gericht is op verruiming van het denken. Alles moet bij wijze van spreken mogelijk zijn. Kritisch denken houdt ook altijd een oordeel in. Ook complimenten in de zin van positief beoordelen, vallen hieronder. Aanmoedigen past wel, zolang dat oordeelsvrij gebeurt.

- de persoon ontwikkelt eigen keuzen, dat wil zeggen keuzen die binnen de eigen leefwereld passen;
- de keuze werkt weer motiverend als deze een handelingsperspectief heeft;
- de interpersoonlijke dialoog gaat over in een intrapsychische dialoog;
- het perspectief is blijvend veranderd;
- oordelen, evalueren en afwegen komen binnen bereik;
- er komt een synthese en selectie van mogelijkheden tot stand;
- de logica van het gevoel wordt vervangen door de logica van de realiteit;
- er vindt verificatie plaats: het resultaat wordt op juistheid, bruikbaarheid, innerlijke consistentie, waarheid en waarde beoordeeld (Dresden, 1987);
- de normatieve structurering wordt weer van kracht: wat past wel en wat niet bij de persoon;
- een andere behoeftenarticulatie komt tot stand.

4.11 De 'alsof'-situatie

Hoe is het mogelijk dat de normatieve structuur aanknopingspunten voor verandering bevat? Het dagelijks leven leert immers dat mensen juist erg beperkt worden in hun mogelijkheden door de normatieve structuur. Het antwoord is daarom dat een situatie tot stand moet worden gebracht waarin de normatieve structuur minder knellend is.

'Alsof'-situaties bieden veiligheid omdat ze niet echt zijn en gecreëerd kunnen worden door fantasie- en gedachtenexperimenten, maar vooral in kunstzinnige of spelachtige activiteiten. Men gebruikt hiervoor in de literatuur de term musisch-ludische activiteiten (Wils, 1979; Grabau en Visser, 1987).

De formulering kunstzinnige activiteiten en spelachtige activiteiten vraagt om nadere toelichting. Voor de meeste mensen is het begrijpelijk dat men in kunstzinnige activiteiten kan experimenteren met de grenzen van de werkelijkheid. Het maken van muziek bijvoorbeeld, het dramatisch vertolken van een bepaalde rol, of schilderen met verf, dient geen ander doel dan de activiteit op zichzelf. Het is leuk, mooi of lekker om te doen en, 'het is maar spel'. Het begrip spel op zichzelf is echter problematisch. Spel of spelen wordt in de samenleving vooral met kinderen geassocieerd. Volwassenen worden niet geacht te spelen, maar hebben bijvoorbeeld hobby's.²¹ Sommige hobby's hebben weliswaar iets speels, zoals het maken van modelvliegtuigjes, maar gelden doorgaans voor de betrokkenen als serieuze en doelgerichte activiteiten. Er zijn spelvormen, waaraan volwassenen deelnemen, maar deze zijn meestal gebonden aan vaste spelregels en worden gedomineerd door competitie. Zonder competitie of vaste spelregels spelen veel volwassenen niet. Beter is het wellicht om te zeggen: durven volwassenen niet te spelen. In de literatuur

21 Zie in dit verband het praktijkonderzoek 'Agrarische vrouwen vernieuwen het platteland'. In hoofdstuk 5 wordt dat weergegeven. Gewezen wordt onder andere op het feit dat sommige agrarische vrouwen nieuwe activiteiten ontwikkelden juist onder de bescherming van een hobby.

duidt men spelvormen, die door competitie of vaste spelregels worden bepaald, wel aan met **game** (Huizinga, 1985).

Spelen in de zin van circusje spelen, vader-en-moedertje spelen ('iets' naspe- len) lijkt slechts aan kinderen voorbehouden te zijn. Dit soort spelen, in de literatuur aangeduid met de term **play**, vertoont een heel sterk 'alsof'-karakter: de werkelijke wereld schuift men terzijde en men creëert een nieuwe wereld, waarin andere regels gelden. Vanuit pedagogische en therapeutische praktijken is bekend dat dit type spel een belangrijke motor voor de psycho- sociale ontwikkeling van het kind kan zijn. Daarbij maakt men tevens gebruik van bovengenoemde kunstzinnige activiteiten. Het spelen van een bepaald spel wordt dan versterkt door muzikale, dramatische of beeldende activiteiten.

Spelen, in de zin van **play**, kan echter ook een belangrijke rol vervullen in de psycho-sociale ontwikkeling van volwassenen met betrekking tot het proces van behoeftenarticulatie. Spel kan de begrenzing van de normatieve structuur van de leefwereld lossen maken (Grabau en Visser, 1987). De essentie van spel is dat het geen specifiek doel in de werkelijkheid dient: het spel is de speler genoeg. 'Het spel lost de dingen op, het lost de wereld op in de mogelijkheden waaruit deze is gerealiseerd en tast de mogelijkheden af waaruit een geheel nieuwe wereld gerealiseerd zou kunnen worden' (Verhoeven, 1967). Kenmerkend voor spel is ook dat fantasie en verbeelding hun gang mogen gaan, waarbij er een zeer grote mate van vrijheid is. Deze vrijheid wordt al spelend ontdekt en beleefd, waardoor er al spelend meer **betrokkenheid** ontstaat. Spelen is niet gericht om er beter van te worden of om vooruitgang te boeken, maar meer om de spanning en het plezier. Het aspect betrokkenheid is voor de doeleinden van verandering zeer essentieel omdat betrokkenheid de motivatie vergroot. Spel biedt de mogelijkheid om vanbinnenuit nieuwe mogelijkheden te ervaren. De oude behoeftenarticulatie verliest zijn vaste patroon, nieuwe behoeften kunnen in zicht komen. De voorwaarden zijn geschapen voor een creatief proces.

Spel of spelen, kan een belangrijke voorwaarde zijn voor een creatief proces (de psycho-sociale ontwikkeling), maar juist bij volwassenen zijn er beperkende factoren. Lang niet alle spelachtige activiteiten zijn geschikt. Met name spelachtige activiteiten in de betekenis van **play** worden door veel volwassenen 'kinderachtig' gevonden. Zo weten trainers uit het veld van de communicatie en groepsdynamica dat volwassenen vaak een grote schroom voelen om een rol te spelen. Een spelachtige activiteit moet daarom aansluiten bij iemands leefwereld en de daarmee samenhangende normatieve structuring. Creatieve processen kunnen daarom op heel alledaagse zaken betrekking hebben, op het lezen van een boek of het kijken naar een film of het luisteren naar een verhaal.

4.11.1 De esthetische illusie

In dit verband is het begrip esthetische illusie of esthetische ervaring interessant. Het begrip vindt zijn oorsprong in de ervaringen van kunstenaars met het creatief proces. Terugblikkend op dat proces blijkt dat men bij de ontwikkeling van nieuwe vormgeving (andere structurering) een prettig soort spanning voelt die wel als 'schoonheid' ervaren wordt. Ook worden begrippen als 'samenhangend' en 'eenheid' gebruikt.

Of een situatie als een 'esthetische illusie' beleefd wordt, is zeer persoonlijk. De beleving van esthetische illusie ontstaat vanuit de energie die iemand aanwendt om in een situatie, die aanvankelijk nog als warrig of chaotisch wordt beleefd, eenheid, structuur of samenhang aan te brengen. Slaagt iemand daarin, dan ontstaat een gevoel van schoonheid.

In het algemeen ontstaat de esthetische illusie op het snijvlak van het bewuste (de oppervlaktestructuur) en halfbewuste (de dieptestructuur). De oppervlaktestructuur kan de vorm worden waarin elementen uit de dieptestructuur 'gegoten' worden. De esthetische ervaring helpt om andere, minder gemakkelijk te accepteren gevoelens of behoeften, binnen een gestructureerde situatie of activiteit gestalte te geven.

Bij de esthetische illusie gaat het natuurlijk niet in de eerste plaats om algemeen geldende opvattingen over schoonheid. Het gaat erom dat iemand zelf een activiteit of situatie als mooi, goed, leuk, betekenisvol of passend beleeft. De esthetische ervaring kan de noodzakelijke structurele veiligheid bieden.²² Het begrip 'esthetische illusie' is afkomstig van Ernst Kris (1989). In zijn studie over een psychoanalytische benadering van kunst beschrijft hij het begrip als een gevoel dat mensen kunnen ervaren als ze toeschouwer zijn bij een toneelvoorstelling of een andere kunstzinnige uitingsvorm. Hierbij noemt hij twee voorwaarden, die verbonden zijn aan de esthetische illusie. Ten eerste moet de gevoelsmatige inhoud van de uitingsvorm aansluiten bij de eigen gevoelens. Er moet de mogelijkheid zijn tot herkenning of identificatie. Ten tweede moet men de vorm mooi, goed of passend vinden. De esthetische illusie beschermt, aldus Kris, tegen mogelijke angst- en schuldgevoelens. Bij Kliphuis (1979) is er in dit verband een verwijzing naar het 'ludieke'²³ van bepaalde activiteiten of situaties, waarmee hij doelt op het speelse karakter ervan. Ook het 'speelse' kan bescherming bieden tegen angsten, aldus

22 Een goed voorbeeld hiervan is het computerscherm, waarop het mogelijk is voortdurend wijzigingen in een tekst aan te brengen en toch een mooie tekst te blijven houden. In tegenstelling tot handgeschreven teksten, die er steeds rommeliger of lichter uit gaan zien naarmate er meer wijzigingen in aangebracht zijn. In die zin kan het scherm de veiligheid van de esthetische illusie bieden.

23 De onderzoeker Max Kliphuis heeft bij zijn studies naar creativiteit en psycho-sociale ontwikkeling gebruik gemaakt van het inmiddels klassieke werk van Johan Huizinga, 'Homo Ludens', dat in 1938 voor het eerst verscheen. In deze studie doet Huizinga een zeer grondig intercultureel onderzoek naar spelvormen. Daarbij tracht hij tevens tot een theoretische analyse te komen van wat spel nu eigenlijk in psychische, sociale en communicatieve zin inhoudt.

Kliphuis, waarbij hij opmerkt dat de esthetische illusie bij ludieke activiteiten of situaties verwijst naar de eigen activiteiten van mensen, in tegenstelling tot de meer passieve functie van waarnemer die de esthetische illusie bij Kris heeft.

Slotopmerking

De behoeftenarticulatie van mensen neemt in de praktijk van het dagelijks leven een min of meer vast patroon aan. In leer- en ontwikkelingsprocessen, waarbij de nadruk ligt op menselijke verandering, wordt een andere behoeftenarticulatie gerealiseerd. Dit is een proces dat slechts onder bepaalde voorwaarden tot stand komt. De analyse van deze problematiek is in dit hoofdstuk beschreven in termen van de zone van naaste ontwikkeling en het creatief proces. In het volgende hoofdstuk wordt deze analyse, tezamen met de theoretische gezichtspunten uit voorgaande hoofdstukken, in methodische zin verder uitgewerkt. Daarbij is gebruik gemaakt van de praktijkonderzoeken die in het kader van deze studie verricht zijn.

Hoofdstuk 5

De dialogische deconstructie

Een methode voor behoeftenarticulatie

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de methode voor behoeftenarticulatie uitgewerkt. De totstandkoming van de hier beschreven methode van dialogische deconstructie is natuurlijk niet zo eenduidig en lineair verlopen als de presentatie hier suggereert. Het was, zoals elders beschreven is, een proces van 'vallen en opstaan' waarin slechts geleidelijk aan een samenhang ging ontstaan. Niettemin zijn wel enkele markante punten in de ontwikkeling te noemen, te weten:

- de gesprekken met praktijkwerkers (hoofdstuk 1);
- de inventarisatie van theorieën over psycho-sociale ontwikkeling (hoofdstuk 1);
- de theoretische analyse van de sociale en culturele context, in het bijzonder het moderne mens- en wereldbeeld en de invloed daarvan op het proces van behoeftenarticulatie (hoofdstuk 3);
- het ontstaan van het theoretisch kader met betrekking tot menselijke veranderingsprocessen en ontwikkeling (hoofdstuk 4);
- meerdere praktijkonderzoeken waarbij sommige onderzoeken gebruikt werden om reeds geformuleerde methodische uitgangspunten te toetsen, terwijl andere als voedingsbodem voor verder onderzoek van het methodisch kader dienden. In hoofdstuk 6 worden twee praktijkonderzoeken uitgebreid besproken. In dit hoofdstuk zal ik voorbeelden uit diverse onderzoeken gebruiken ter illustratie van onderdelen van de werkwijze.

De methode is dialogische deconstructie genoemd. De argumentatie voor deze aanduiding is in hoofdstuk 3 al genoemd. Samengevat is deze als volgt:

- De werkwijze is gebaseerd op de constatering dat zowel de professional als de cliënt waardenoriëntaties hanteert, ten aanzien van zichzelf, de beroepspraktijk, veranderingsperspectieven enzovoort, die de mogelijkheid tot verandering in de weg kunnen staan. Deze waardenoriëntaties of aannames zijn op te vatten als constructies die ontstaan zijn onder invloed van specifieke ervaringen, sociale en maatschappelijke achtergronden. Genoemde constructies moeten als het ware **gedeconstrueerd** worden door ze in hun specifieke context te begrijpen, te vergelijken en te analyseren (zie hoofdstuk 3).
- In genoemde werkwijze is sprake van een **dialogische relatie** tussen professional en cliënt. Deze relatie komt tot uitdrukking, niet alleen in de ver-

bale dialoog of communicatie, maar vooral in het feit dat de professional de cliënt of doelgroep in alle fasen van het programma-aanbod betreft als ervaringsdeskundige. Deze dialogische relatie is in feite een uitwerking van het communicatief handelen, zoals dat eerder in hoofdstuk 3 beschreven is.

De werkwijze is tevens een **participatieve methode**. In de hier gebruikte betekenis houdt dat in dat de professional vanaf het begin de voorwaarden voor participatie onderzoekt en vergroot, zodat de cliënt of doelgroep daadwerkelijk deelnemer in het programma-aanbod van de professional kan worden. De dialogische deconstructie is een participatieve methode omdat het programma alleen op basis van de inbreng van de cliënt tot stand kan komen en in een veranderingsproces kan uitmonden. In de methode van dialogische deconstructie is participatie niet een wijze van deelneming die vanaf het begin verondersteld wordt, maar een vorm van betrokkenheid die gecreëerd moet worden.

De methode vertoont overeenkomst met wat in de literatuur **interculturele communicatie** wordt genoemd (Shadid, 1998:15). In deze typering gaat de aanname schuil dat in iedere interactie verschillen in leefwereld of cultuur een rol spelen die de communicatie tussen beide partijen inkleuren. De betrokkenen zijn zich dit verschil in cultuur vaak niet bewust. Men ziet over het hoofd dat de ander 'de wereld' anders ervaart en beleeft. Sterker nog, men heeft de neiging aan te nemen dat de ander net zo denkt en voelt en de wereld net zo beleeft als menzelf. De dialogische deconstructie helpt deze verschillen zichtbaar en hanteerbaar te maken. Het begrip intercultureel heeft hier dus een brede betekenis en is niet slechts van toepassing op de interacties tussen mensen die uit verschillende etnische culturen afkomstig zijn.

Vanuit de professional bezien is de methode tevens op te vatten als een **leerproces** of onderzoek. Juist omdat vragen, behoeften en mogelijkheden niet op voorhand eenduidig gearticuleerd zijn, moet de professional onderzoeken en uitproberen welk aanbod voor deze cliënt of doelgroep geschikt is. Dit leerproces is een noodzakelijke voorwaarde voor de dialogische deconstructie. Naarmate de professional meer kan openstaan en bereid is te 'leren' over de doelgroep, is hij ook in staat het proces van verandering beter te begeleiden

In de methode van dialogische deconstructie zal een aantal begrippen aan bod komen, die tezamen het specifieke karakter van de methode bepalen. Dit specifieke karakter komt op drie punten in het bijzonder tot uitdrukking:

- de **cliënt** (doelgroep) neemt als ervaringsdeskundige een centrale plaats in;
- de **doelen** worden niet eenmalig geformuleerd maar krijgen in de loop van het proces steeds opnieuw vorm;
- **interventies** voltrekken zich, niet volgens vaste protocollen, maar op basis van het feitelijk procesverloop.

Schematisch, en op een abstract niveau beschouwd, is de samenhang tussen de analyse in hoofdstuk 3, het theoretisch kader in hoofdstuk 4 en de dialogische deconstructie in dit hoofdstuk als volgt:

Hoofdstuk 3

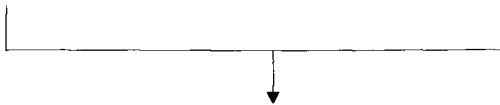
Kritische analyse van bestaande praktijken op basis van het moderne mens- en wereldbeeld, resulterend in de deconstructie van aannames ten aanzien van de begrippen:

- doelen
- doelgroep
- interventies

Hoofdstuk 4

Theoretisch onderzoek van menselijke ontwikkeling en veranderingsprocessen, resulterend in een visie op de voorwaarden voor verandering en een andere visie ten aanzien van:

- doelen
- doelgroep
- interventies



Hoofdstuk 5

dialogische deconstructie

interactief

cyclisch

continua

de doelgroepanalyse

ontwerp

uitvoering en evaluatie

Ik wil overigens benadrukken dat het nog te vroeg is om van een uitgekristalliseerde methodiek te spreken. Het hier gepresenteerde kader is voorlopig en zal verder onderzocht en uitgewerkt moeten worden. In hoofdstuk 7 bij de conclusies kom ik hier op terug.

De **opbouw** is als volgt. Het hoofdstuk is omwille van het overzicht in drie delen verdeeld. Het **eerste deel** is het algemene deel, waarin de methode in

zijn algemeenheid besproken wordt. In paragraaf 5.2 komen toepassing en mogelijkheden van de methode aan bod. Het accent ligt hierbij op het bereiken van doelgroepen en het beter afstemmen van het programma of de dienstverlening (het aanbod) op de vragen of behoeften van de cliënt of doelgroep. In 5.3 worden de twee algemene principes van de methode uitgelegd, die in samenhang met de uitgangspunten (zie hoofdstuk 3) de basis vormen voor de dialogische deconstructie. Paragraaf 5.4. biedt een overzicht van de methode in zijn algemeenheid, waarbij de belangrijkste begrippen kort de revue passeren. In paragraaf 5.5 wordt een schematisch overzicht van de toepassing gegeven, zoals die in de volgende twee delen aan bod komt.

Het **tweede** deel bestaat uit een beschrijving van het ontwerp en de uitvoering van de methode volgens de dialogische deconstructie. In een zevental subparagrafen (5.6.1 t/m 5.6.7) worden ontwerp en uitvoering schematisch geschetst.

Het **derde** deel bespreekt de doelgroepanalyse. De principes die bij het ontwerp en de uitvoering zijn toegepast (in deel 2), komen hierbij terug als analyse-instrument. In paragraaf 5.8 en 5.9 worden de twee pijlers van de doelgroepanalyse besproken: de behoeftenanalyse en de situatieanalyse. In paragraaf 5.10 wordt ten slotte de rol van intermediairen bij de dialogische deconstructie besproken.

DEEL 1 OVERZICHT

5.2 Over de toepassing

Schematisch kan de dialogische deconstructie in verschillende situaties en voor verschillende doeleinden gebruikt worden. Ik noem de belangrijkste:

- in de startfase van veranderingsprocessen, waarbij wensen en mogelijkheden van cliënten nog onduidelijk zijn;
- bij de feitelijke uitvoering van het programma, waarbij het aanbod steeds op flexibele wijze kan aansluiten bij de vragen, behoeften en mogelijkheden die op 'dat moment' aan de orde zijn;
- met betrekking tot programma's of dienstverlening waarin de doelgroep niet of weinig bekend is, of om een aanbod te ontwikkelen voor doelgroepen die tot dan niet bereikt worden (de 'moeilijk bereikbare' doelgroep);
- voor het versterken van de motivatie door een programma te ontwikkelen op basis van feitelijke vragen en behoeften van cliënten;
- om de bewustwording van cliënten of doelgroepen te realiseren door te experimenteren met verschillende mogelijkheden;
- voor onderzoek naar de mogelijkheden voor het vergroten van de participatie van deelnemers;

- om de participatie van deelnemers tijdens de dienstverlening of het programma-aanbod zelf te vergroten;
- om inzicht te krijgen in de belevingswerelden van doelgroepen en cliënten.

Voor een juist gebruik van de methode is het eveneens nuttig de vier onderstaande punten te benadrukken:

- De dialogische deconstructie is op de eerste plaats een **vragende methode**. Dit betekent niet zozeer dat de cliënt letterlijk gevraagd wordt wat hij wil. De cliënt is zich immers in veel gevallen niet bewust van wat hij wil, wat zijn behoeften en mogelijkheden zijn. Het begrip vragende methode houdt hier in dat de werkwijze de cliënt de mogelijkheid wil bieden vragen (behoeften en mogelijkheden) op het spoor te komen.
- De dialogische deconstructie gaat op de tweede plaats altijd gepaard met de mogelijkheid een eerste stap in een mogelijke ontwikkeling te zetten: een **eerste zone van naaste ontwikkeling**. Dit kenmerk is van groot belang in verband met de wetenschap dat veel mensen weerzin tegen verandering hebben, of een zekere schroom voelen om een veranderingsproces aan te gaan waarvan men niet weet waartoe het leidt. Het bovenstaande wil benadrukken dat de methode vooral geschikt is om de voorwaarden voor ontwikkeling of verandering te creëren. Het is een werkwijze die de betrokkenheid van cliënten of doelgroepen zodanig vormgeeft, dat zij zich nieuwe vragen gaan stellen, dat zij zich uitgenodigd voelen andere perspectieven in te nemen, dat zij zich gemotiveerd voelen een stap verder te gaan, dat zij zich bewust worden van mogelijkheden, dat zij zich uitgedaagd voelen tot nieuwe oplossingen, enzovoort.
- Op de derde plaats heeft de dialogische deconstructie als kenmerk het feit dat de **professional een betrokkene** is, in plaats van een neutrale uitvoerder van de dienstverlening.
- Op de vierde plaats is de methode van dialogische deconstructie gericht op **maatwerk**. Maatwerk betekent niet een eenmalige afstemming op de doelgroep die aan bod is, maar een voortdurende aanpassing van het programma aan de eisen van dat moment. Maatwerk wordt zowel in de onderzoeksfase (de doelgroepanalyse) als in het feitelijke programma-aanbod gerealiseerd. Van maatwerk kan echter pas echt sprake zijn wanneer de methode ingebouwd wordt in de organisatie of instelling die het programma aanbiedt. Dit laatste punt zal in hoofdstuk 6, bij de analyse van twee praktijkonderzoeken, nog nader besproken worden.

Deze methode is algemeen toepasbaar in agogische praktijken om het reeds bestaande methodisch instrumentarium beter aan te laten sluiten bij de specifieke vragen, behoeften en mogelijkheden van cliënt of doelgroep. In die zin kan de werkwijze worden gezien als een aanvulling op, niet als een vervanging van bestaande methoden. Enerzijds impliceert dat een flexibele aanpak

die steeds aangepast moet worden aan de gewijzigde omstandigheden of aan nieuwe inzichten. Anderzijds stelt de werkwijze daardoor eisen aan professionals, die in staat moeten zijn van het bestaande instrumentarium, met vaste routines, af te wijken al naar gelang de omstandigheden dit vragen. Essentieel hierbij is dat de professional:

- onderzoekt of hij ruimte heeft in zijn dienstverlening of aanbod om de dialogische deconstructie daadwerkelijk toe te passen;
- gemotiveerd is de eigen aannames of waardenoriëntaties te betrekken in de methode.

Tot slot van deze paragraaf over de toepassing volgt ter illustratie een korte samenvatting van een van de praktijkonderzoeken.

5.2.1 Een praktijkvoorbeeld: 'De vraaggerichte methode'¹

De Stichting Averroës is een organisatie die programma's op het gebied van opvoedingsondersteuning voor allochtone kinderen en hun ouders ontwikkelt, begeleidt en evalueert. Het programma 'Stap In' is een nieuwe aanpak om wijkgericht ouders te benaderen en hen te informeren over, en te werven voor voorzieningen in de wijk met het doel hen bij de opvoeding te ondersteunen. Het programma wordt uitgevoerd door 'contactmoeders': paraprofessionals die een korte scholing krijgen waarin de vaardigheden, nodig voor het kunnen uitvoeren van het 'Stap In'-programma, worden getraind. Voor elk gezin zijn ongeveer drie contactmomenten beschikbaar. Bij het programma is een 'koffer' ontwikkeld die de relevante informatie over de beschikbare voorzieningen en programma's voor ondersteuning bevat. Om een idee te geven: de koffer kan, afhankelijk van wat in een gemeente ontwikkeld is, informatie bevatten over peuterspeelzaal, zwembad, bibliotheek, scholen voor basisonderwijs, taalcursussen voor buitenlandse vrouwen (thuis), en diverse programma's om pedagogische ondersteuning te bieden aan ouders. Het programma van 'Stap In', dat de contactmoeders in de praktijk brengen, bevat een specifieke doelstelling met betrekking tot de werkwijze. Deze doelstelling luidt dat de vragen en behoeften van ouders als uitgangspunt voor de dienstverlening gelden, en niet het aanbod, dat wil zeggen het ontwikkelde programma. Er is met andere woorden sprake van een vraaggestuurd aanbod.

Deze vraaggerichtheid is bedoeld om de participatie van de ouders mogelijk te maken door hun vragen, problemen en mogelijkheden als uitgangspunt te nemen voor de ondersteuning. Het is de bedoeling dat de programma's uit de koffer hierbij kunnen helpen, maar het is ook mogelijk dat ouders

1 Samen met medewerkers van de Stichting Averroës is de vraaggerichte methode voor het 'Stap In'-programma ontwikkeld. In de handleiding, die het programma beschrijft, is de theoretische achtergrond en een verantwoording van de vraaggerichte methode opgenomen (Heymann, 1998).

andere behoeften, wensen of vragen hebben dan de koffer te bieden heeft. In dat geval kunnen de contactmoeders behulpzaam zijn bij een doorverwijzing.

Bij 'Stap In' is de koffer belangrijk, niet in het minst omdat blijkt dat de koffer een prettige 'binnenkomer' is voor de contactmoeder. Een contactmoeder drukte dat treffend uit: *'Ik voel me kaal zonder koffer, daarom heb ik die altijd bij me.'*

Maar tegelijkertijd schuilt er een gevaar in de kofferpresentatie. De koffer bevat programma's, informatievellen en mappen. De koffer vormt als het ware al een antwoord op niet-gestelde vragen. Zonder dat de ouder een vraag heeft geformuleerd kan de koffer het gesprek al voorstructureren in de richting van de diverse programma's. Geconcludeerd kan worden dat de koffer een overzichtelijke structuur en duidelijkheid biedt, maar tegelijkertijd een belemmering kan vormen om de vraag van ouders als uitgangspunt te nemen.

Hoe kan men er nu voor zorgen dat de koffer bijdraagt tot aansluiting bij de vragen van de ouders?

Ten eerste kan men de koffer met programma's pas in een later stadium van het gesprek inbrengen, bijvoorbeeld bij het tweede bezoek. Voorop staat het gesprek met de ouders, bijvoorbeeld over voorzieningen in de wijk en hoe de ouders deze beleven. De contactmoeder maakt dan een behoeftenanalyse, om op het spoor te komen waar aansluiting voor verdere ondersteuning mogelijk is.

Een tweede mogelijkheid is de koffer flexibel te gebruiken: enerzijds als analyse-instrument, anderzijds als keuzemogelijkheid. De programma's uit de koffer worden heel vrijblijvend en speels getoond en toegelicht. Elk programma biedt de ouders mogelijkheden, die kunnen dienen om hun vragen (die wellicht nog half-gearticuleerd zijn) naar boven te halen. Tegelijkertijd kan een programma een reële keuze voor de ouders zijn. Voorwaarde is dat de contactmoeder zich vrij op kan stellen ten aanzien van de koffer. Zij moet in staat zijn met de programma's te spelen en deze passend te maken voor oriëntatie op de vraag van de ouders. De programma's moeten als voorbeeld gebruikt worden om de ouders zelf aan het denken en praten te krijgen over hun eigen wensen en vragen. Op die manier kan de koffer een dialoog op gang brengen in plaats van alleen maar een sturend instrument te worden.

Behalve keuzeinstrument ook beleidsinstrument

Het 'Stap In'-programma wil en kan naast keuzeinstrument ook een beleidsinstrument zijn, waarmee gemeentes hun beleid beter kunnen afstemmen op de behoeften van burgers. De werkwijze hiervoor is als volgt. Contactmoeders krijgen in hun contact met ouders signalen over behoeften, wensen en mogelijkheden die niet gedekt worden door de bestaande voorzieningen. Deze sig-

nalen geven zij door aan hun coördinator, die op zijn beurt deze signalen inbrengt in de lokale overlegorganen, waarmee hij contact onderhoudt. Op die manier wordt van onderop systematisch inhoud gegeven aan 'interactieve beleidsvorming'.

5.3 De twee principes van de dialogische deconstructie

Twee algemene principes zijn op basis van de uitgangspunten, die in hoofdstuk 3 gegeven zijn, uit te werken. Deze vormen de basis voor de verdere toepassing.

Het **eerste** principe houdt in een systematisch samengaan van analyse enerzijds en ontwerp en uitvoering anderzijds. Er wordt uitgegaan van een **iteratief** en **cyclisch** proces. Door het samengaan van analyse en de toepassing daarvan in het ontwerp en de uitvoering kan steeds opnieuw aansluiting gevonden worden bij de actuele situatie, zoals deze zich manifesteert voor professional en doelgroep. Doelgroepen leiden hun leven buiten het gezichtsveld van de dienstverlenende praktijk. Maar door steeds opnieuw de actuele situatie te analyseren in samenhang met een interventie kan de professional aansluiten bij het proces van verandering van de cliënt van dat moment. Mensen doen nu eenmaal voortdurend nieuwe ervaringen op die hun oude ervaringen beïnvloeden en van 'kleur' doen veranderen. Door die veranderde beleving ontstaat een nieuw perspectief op de situatie. Om die reden is die analyse steeds weer nodig om mensen in hun proces van verandering te kunnen blijven volgen. Daardoor wordt het mogelijk aandacht te hebben voor zowel het proces van verandering als het resultaat daarvan.

Maar om tot een werkelijke dialoog te komen, is dat eerste principe niet voldoende. Om die reden is een tweede principe nodig dat de deconstructie tot stand brengt.

Dit **tweede** principe betreft de inhoud en vorm van de analyse en ontwerp en uitvoering. Het principe houdt in dat analyse enerzijds en ontwerp en uitvoering anderzijds zich steeds voltrekken als een systematische vergelijking van **de polen van een continuüm**. Het doel is verschillen in denken op te sporen, die in de specifieke situatie van belang zijn, zoals het continuüm individualisme en collectivisme. In analyse en ontwerp en uitvoering gaat het er steeds om hoe professional en doelgroep zich tot het continuüm verhoudt. Niemand is volledig autonoom subject, maar niemand is ook alleen maar groepslid. Elke situatie bevat een diversiteit aan mogelijkheden, maar om die te ontdekken moeten de perspectieven van professionals en cliënten met elkaar vergeleken worden. In de vergelijking ziet men de 'constructies' of 'aannames', die in een specifieke situatie een rol spelen. Door de continua, waarbij plaats is voor meerdere kanten, paradoxen en tegenspraken, wordt elke situatie meer inzichtelijk. Iemand is bijvoorbeeld niet of rationeel of emotioneel, maar beide in een bepaalde verhouding, afhankelijk van de situatie

5.3.1 De noodzaak van deconstructie

De twee genoemde principes leiden tezamen tot de deconstructie: het vergelijken en analyseren van de verschillende waardenoriëntaties. Deconstructie betekent dat de professional zich op systematische wijze verdiept in de binnen- en buitenperspectieven van zowel zichzelf, van de doelgroep of cliënt en van andere significante betrokkenen, en zich hierdoor bewust wordt van de verschillen in waardenoriëntaties. Nogmaals, het doel hiervan is de vragen, behoeften en mogelijkheden van doelgroepen beter te begrijpen en serieus te nemen als aangrijpingspunt voor de dienstverlening. Deconstructie betekent een proces tot stand brengen waarbij bestaande standpunten ter discussie staan en oordelen worden opgeschort.

De noodzaak van deconstructie, en de realisatie daarvan door middel van de gelijktijdige toepassing van bovengenoemde principes, is af te leiden uit drie factoren.

Op de eerste plaats is deconstructie noodzakelijk omdat er verschillen bestaan tussen de professional en de doelgroep of cliënt. Dit houdt in dat:

- er verschillen in waardenoriëntaties bestaan;
- verschillen in waardenoriëntaties samenhangen met verschillen in de leefwereld;
- dat verschillen in waardenoriëntaties mede terug te voeren zijn op de kolonisering van de leefwereld vanuit de systeemwereld;
- dat deze verschillen vaak niet bewust zijn en als impliciete aanname hun invloed doen gelden in de werkwijze;
- het juist in de startfase van veranderingsprocessen van belang is aan te sluiten bij de belevingswereld van de doelgroep;
- de professional de analyse van de eigen opvattingen systematisch moet betrekken in zijn werkwijze.

Op de tweede plaats dient de deconstructie plaats te vinden op basis van de analyse van de complexe aard van behoeften. Nader omschreven betekent dat:

- mensen zich slechts in beperkte mate bewust zijn van hun behoeften, vragen of problemen;
- behoeften latent of weinig gearticuleerd kunnen zijn;
- behoeften door tegenspraken gekenmerkt worden;
- behoeften verschillende of zelfs tegengestelde waardenoriëntaties vertegenwoordigen;
- ieder mens een unieke ontwikkeling doormaakt;
- de belevingswereld van ieder mens oorspronkelijk is;
- behoeften voor ieder mens andere (eigen) betekenissen vertegenwoordigen;
- de behoeften van de cliënt (en de daarmee corresponderende waardenoriëntaties) haaks kunnen staan op wat de professional of de instelling die hij vertegenwoordigt voor ogen heeft.

Het **derde** punt dat pleit voor de deconstructie hangt samen met de specifieke aard van de methode, waarin steeds gezocht wordt naar een juiste verhouding van strategisch handelen en communicatief handelen. In het strategisch handelen denkt en werkt de professional vanuit de eigen methodische gezichtspunten, de doelstellingen van de organisatie en de noodzaak keuzes van cliënten of groepen te confronteren met de realiteit. De professional is een deskundige die planmatig en op basis van competentie te werk gaat.

In het communicatief handelen erkent de professional de cliënt als gesprekspartner, als iemand die vanuit zijn eigen achtergrond een ervaringsdeskundige is. In het communicatief handelen creëert de deskundige met andere woorden een 'machtsvrije ruimte' waarin beiden, professional en cliënt samen, de vragen, behoeften, problemen of mogelijkheden trachten te definiëren. Het communicatief handelen biedt de cliënt met andere woorden de gelegenheid de eigen grenzen te verkennen. Het werken met continua correspondeert daarmee. Tegelijkertijd handelt de professional strategisch, bijvoorbeeld door de cliënt alternatieven aan te bieden, te confronteren met mogelijke consequenties, andere gezichtspunten te presenteren enzovoort. Dat betekent dat naast de deelnemersperspectieven van de cliënt of doelgroep ook waarnemersperspectieven van anderen betrokken worden.

Een juiste verhouding van strategisch en communicatief handelen is natuurlijk niet op recept verkrijgbaar, maar slechts geleidelijk aan te realiseren, als resultaat van de werkwijze.

5.4 Een overzicht van de methode

Op basis van de inzichten uit hoofdstuk 4 wordt hier een nieuwe invulling gegeven aan de meest belangrijke begrippen die samenhangen met de methode van dialogische deconstructie.

De invalshoek van de dialogische deconstructie wordt duidelijk door allereerst de doelgroepen, doelen en interventies te beschrijven in relatie tot het veranderingsproces, zoals dat in hoofdstuk 4 theoretisch is weergegeven. In paragraaf 5.4.1 komt het begrip doelgroep aan de orde, in 5.4.2 het begrip doel en in 5.4.3 het begrip interventie. Het creatief proces dat in hoofdstuk 4 uitgewerkt is, wordt vervolgens in paragraaf 5.4.4 besproken, waarbij tevens aandacht besteed wordt aan het storingsproces. Het begrip creatief proces vervult een sleutelrol in de methode.

5.4.1 De doelgroep: behoeften

Drie begrippen worden in elke voorlichtingspraktijk gehanteerd: doelgroep, doelen en interventies. In de methode van de dialogische deconstructie hebben deze begrippen een specifieke betekenis. Onderstaand zal ik de betekenis van

het begrip doelgroep allereerst toelichten. Wat betreft de **doelgroep** bepleit de dialogische deconstructie een werkwijze die dynamisch, pluralistisch en positief is, en bovendien aansluiting zoekt bij individuele ervaringen en mogelijkheden. Ik zal nu puntsgewijs nagaan wat deze opvatting betekent in relatie tot de doelgroep.

- Centraal staat het begrip behoeftenarticulatie. Het gaat daarbij om twee aspecten: a) inzicht in de wijze waarop behoeften zich ontwikkeld hebben; en b) inzicht in de wijze waarop behoeften tot uitdrukking gebracht worden.
- Het begrip behoefte is zo belangrijk omdat het enerzijds aansluit bij wat mensen gewend zijn te doen. Het behoeftebegrip is anderzijds van belang omdat het aanknopingspunten verschaft voor wat mensen mogelijkwijs zouden kunnen (hopen of wensen). Beide komen samen in de normatieve structuur. De normatieve structuur, zo is in hoofdstuk 4 uiteengezet, impliceert dus voor de doelgroep een tweezijdige analyse. Ten eerste geeft de normatieve structuur zicht op wat **behoort**: datgene waarmee mensen vertrouwd zijn of gewend zijn te doen. Ten tweede impliceert de normatieve structuur wat **mogelijk** is: juist omdat de normatieve structuur vormgegeven wordt op basis van wat vertrouwd is, kan deze gebruikt worden om te experimenteren met andere mogelijkheden. De normatieve structuur heeft met andere woorden betrekking op zowel de grenzen als de mogelijkheden van ontwikkeling.
- Op basis van het bovenstaande punt biedt de normatieve structurering tevens aanknopingspunten voor de totstandbrenging van de eerder genoemde structurele veiligheid. Een programma-aanbod of dienstverlening moet zodanig vormgegeven worden dat de deelnemers zich voldoende vertrouwd ('veilig') voelen, zodat een veranderingsproces mogelijk wordt, en nieuwe mogelijkheden tot experimenteren ontstaan.
- Mensen vertegenwoordigen niet slechts dat ene kenmerk of probleem maar vormen een dynamisch geheel van verschillende, soms tegengestelde behoeften. Deze komen tot uitdrukking in hun levensgeschiedenis. Centraal begrip is de leefwereld, waarin ervaringen uit verleden en heden samenkomen en het perspectief bieden op de toekomst.
- Doelgroepen hebben verschillende vragen, behoeften of mogelijkheden. In de doelgroepanalyse wordt gezocht naar verschillende behoeften waarop aangesloten kan worden. In het programma-aanbod moet diversiteit tot uitdrukking komen, zodat de deelnemers verschillende mogelijkheden tot herkenning hebben.
- Ervaringen zijn niet direct inzichtelijk maar moeten ontsloten worden. Dit kan door te onderzoeken welke betekenisvolle gebeurtenissen en omstandigheden het leefwereldperspectief ingekleurd hebben.
- Ervaringen hebben een feitelijke kant en een belevingskant. Bij de beleving gaat het om de vraag hoe personen zelf betekenis hebben gegeven aan bepaalde ervaringen.

- Ervaringen zijn steeds ingebed in emoties en raken derhalve de gevoels-huishouding. Vragen naar ervaringen betekent dus ook vragen naar emo-ties.
- Op basis van bovenstaande punten met betrekking tot de ervaringen, waar-in een samenspel bestaat tussen feiten, betekenis en emoties, kan men veronderstellen dat mensen hun eigen ervaringen construeren: sommige ervaringen worden 'opgepoetst', andere worden vergeten of gebagatelli-seerd.
- Voor de doelgroepbenadering van de dialogische deconstructie spelen twee begrippen een vooraanstaande rol: het zelfbeeld en het toekomstper-spectief. In beide begrippen komen noties over veranderingsmogelijkhe-den tot uitdrukking. In de analyse wordt gezocht naar de specifieke inkleu-ring van deze begrippen.
- Sleutelbegrip bij de afstemming van een programma op de doelgroep is de appèlwaarde. Het begrip appèlwaarde duidt op de mate van aanspreking die een bepaald programma-onderdeel (bijvoorbeeld een bepaalde activi-teit) voor de doelgroep heeft. Daarnaast heeft appèlwaarde betrekking op het soort aanspreking: een aanbod kan bijvoorbeeld uitnodigen tot experi-menteren, tot een emotie, tot reflectie, tot niets doen, enzovoort. De appèl-waarde van een programma-aanbod is vanzelfsprekend geen absoluut gegeven, maar is persoons- en situatiegebonden en hangt samen met de behoefte die aangesproken wordt.
- Het vorige punt betekent tevens dat mensen niet louter op basis van een probleemanalyse worden benaderd, maar tevens worden uitgenodigd op basis van positieve mogelijkheden: wat kunnen mensen wél.

5.4.2 De doelen: het proces

Vanuit de dialogische deconstructie kan het volgende worden opgemerkt met betrekking tot de doelen:

- Het proces van verandering wordt opgevat als een stap-voor-stap proces waarin (nieuwe) behoeften geleidelijk geëxpliciteerd worden.
- Veranderingsprocessen verlopen grillig en verre van lineair. Emoties en rationele argumenten lopen niet in de pas, waardoor de professional de doelen van de interventies steeds bij moet stellen.
- De doelen worden steeds bijgesteld op basis van de actuele ervaringen van een cliënt zoals die in de loop van het proces zichtbaar worden.
- In het veranderingsproces zijn het proces én het resultaat in elke stap van belang. Er wordt daarom onderscheid gemaakt tussen procesdoelen en resultaat- of einddoelen.
- Het veranderingsproces bestaat uit een reeks op elkaar volgende proces-doelen, ofwel stappen in het proces. Hierin komt de ontwikkeling tot uit-drukking zoals cliënten die doormaken. De essentie van het onderscheid

tussen resultaat- of einddoel en procesdoel is dat de inhoud van het begrip 'veranderingsdoel' relatief wordt. De doelen krijgen niet eenmalig vorm, maar steeds opnieuw. De actuele ontwikkeling van deelnemers is steeds uitgangspunt. Wat eerst **doel** is kan vervolgens **middel** worden om een volgend doel te bereiken. Niet het eindresultaat is van belang, maar elk procesdoel in relatie tot het einddoel. Elke stap kan daarbij van belang zijn.

- Om het bovenstaande mogelijk te maken, is de deconstructie essentieel. Deze komt tot stand door steeds opnieuw de verschillende perspectieven van doelgroep, professional en andere betrokkenen, in relatie tot de actuele situatie, op elkaar te betrekken. Op basis van die uitkomst kunnen de doelen steeds opnieuw afgestemd worden.

5.4.3 De interventies

Wat betreft de interventies zijn de volgende punten van belang:

- De genoemde procesdoelen worden zo vormgegeven dat iedere stap in het ontwikkelingsproces van cliënten als een creatief proces kan verlopen.
- Interventies bestaan om die reden uit activiteiten, die qua vorm en inhoud dat creatief proces mogelijk maken.
- Een creatief proces heeft als voorwaarde dat activiteiten aangeboden worden die voor de doelgroep in kwestie een passende verhouding hebben tussen appèlwaarde en structurele veiligheid.
- In de dialogische deconstructie is veel aandacht voor het op gang brengen van het proces en de daarin te realiseren procesdoelen. Dit betekent aandacht voor die voorwaarden die het proces kunnen stimuleren. Deze aandacht komt tot uitdrukking in de wijze waarop de interventies tot stand komen. Centrale begrippen daarbij zijn normatieve structurering, structurele veiligheid en appèlwaarde. Deze begrippen, die in hoofdstuk 4 op een theoretisch niveau zijn besproken, worden toegepast in de volgende paragraaf.
- Interventies representeren een breed gamma aan mogelijkheden, teneinde een veelheid aan behoeften aan bod te laten komen.
- Interventies worden geformuleerd op basis van de doelgroep: hun concrete ervaringen, en omstandigheden. Centrale begrippen zijn belevingswereld en deelnemers- en waarnemersperspectief. De analyse hiervan vindt plaats in de doelgroepanalyse.
- Interventies worden beoordeeld op basis van reële veranderingsmogelijkheden, zoals deze zijn op te maken uit de ervaringen, en de beleving daarvan, van doelgroepen.
- Interventies, opgebouwd uit activiteiten, moeten aansluiten bij die ervaringen en de diversiteit daarvan representeren. Op alle zintuigen kunnen activiteiten aansluiten, dus niet alleen talige activiteiten zijn bruikbaar.

5.4.4 Een creatief proces of een storingsproces?

Het creatief proces is een ontwikkelingsproces waarin cliënten of doelgroepen op een positieve wijze betrokken worden in een veranderingsproces door middel van activiteiten. Betrokkenheid is daarbij een centraal begrip. Het is de betrokkenheid die het proces bevordert en 'beweging' mogelijk maakt. Bovenstaand is hierover gezegd dat hiertoe een juiste verhouding tussen appèlwaarde en structurele veiligheid voorwaarde is. Uitgangspunt is de normatieve structuur (belevingswereld). Om een creatief proces mogelijk te maken worden activiteiten systematisch gezien vanuit die verhouding van appèlwaarde en structurele veiligheid. In iedere volgende stap van het ontwikkelingsproces wordt opnieuw deze verhouding gezien, steeds vanuit de vraag of nieuwe ontwikkeling mogelijk is. Vanuit de theorie is daarover opgemerkt dat de appèlwaarde (de betrokkenheid die deze teweegbrengt) bijdraagt tot het doorbreken van de oppervlaktestructuur (de realiteitsdwang van het dagelijks leven), en ruimte maakt voor de dieptestructuur. Tegelijkertijd moet er samenhang blijven bestaan tussen nieuwe mogelijkheden en de realiteit van het dagelijks bestaan.

Voor een methodische begeleiding van het creatief proces is het nodig twee fasen te onderscheiden.

In de **eerste fase** staan de activiteiten in het teken van experimenteren met vragen, behoeften en mogelijkheden. De keuze van activiteiten is erop gericht om deelnemers 'op een ander been te zetten'. Het gaat om kennismaken met, en fantaseren over. In het voorbeeld 'De vraaggerichte methode' van de Stichting Averroës, waarmee de vorige paragraaf afsloot, wordt bijvoorbeeld een heel scala aan mogelijkheden die in de wijk aanwezig zijn met behulp van de 'koffer' zodanig gepresenteerd dat ouders hierdoor op ideeën kunnen komen. Deze eerste fase staat vooral in het teken van **het proces**: in beweging komen. Om deze reden is dan het resultaat nog niet belangrijk, maar de vraag of de betrokkenheid groter wordt. De appèlwaarde van activiteiten wordt vooral beoordeeld op de mogelijkheid tot experimenteren, respectievelijk de mogelijkheid de dieptestructuur aan te spreken. Daar zijn immers half-geariculeerde behoeften met nieuwe mogelijkheden 'opgeslagen'. Zoals reeds eerder is opgemerkt lenen met name 'alsof-situaties, zoals spelachtige activiteiten, en al die activiteiten die de realiteit van alledag even terzijde schuiven, zich goed voor experimenteren.

In de eerste fase is tevens aandacht voor de normatieve structuur van essentieel belang. Het gaat om een juist evenwicht tussen enerzijds een veilige situatie, anderzijds een situatie die uitnodigt tot het verleggen van grenzen waardoor de normativiteit minder dwingend wordt ervaren.

In het algemeen geldt dat een grotere betrokkenheid ontstaat door:

- actieve participatie: mensen iets laten doen of zeggen;
- lichamelijke activiteiten, dat wil zeggen waarbij motorisch georiënteerde handelingen mogelijk zijn;

- activiteiten die de zintuigen prikkelen, bijvoorbeeld handelingen die specifiek het visuele of auditieve uitnodigen;
- activiteiten die vragen oproepen;
- ervaringsgerichte activiteiten, waarbij mensen kunnen refereren aan ervaringen en gebeurtenissen;
- activiteiten die belevingen die tot de verbeelding spreken mogelijk maken;
- activiteiten die affectvol zijn, of emoties mogelijk maken;
- spelachtige activiteiten, dat wil zeggen activiteiten die ruimte bieden voor fantasie en 'alsof'-situaties, en dus afstand mogelijk maken van de realiteitsdwang van het dagelijks leven.

In de **tweede fase** worden vragen, behoeften en mogelijkheden binnen een handelingsperspectief geplaatst. Binnen het handelingsperspectief gaat iemand keuzes tegen elkaar afwegen, en mogelijkwerijs een resultaat formuleren. Het komt er dan op aan dat het proces voor de cliënt tot een resultaat leidt, bijvoorbeeld het verwoorden van een vraag.

In de tweede fase is er dus ook aandacht voor **het resultaat** van het proces. Dit impliceert ondermeer dat niet slechts de mogelijkheid tot experimenteren met andere behoeften of nieuwe mogelijkheden bestaat, maar dat deze tevens getoetst worden aan de realiteit. Hiertoe is het nodig het resultaat (bijvoorbeeld een vraag, een keuze, een besluit of handelingsperspectief) te confronteren met consequenties en alternatieven. Dat betekent dat in de tweede fase ook meer aandacht bestaat voor de talige reflectie op mogelijke keuzes. In het voorbeeld van Averroës werd in deze fase gezocht naar een passend handelingsperspectief voor de ouders in de vorm van een specifieke vraag of keuze, met betrekking tot een bepaalde wijkvoorziening, en werden tevens alternatieven en consequenties besproken.

Een storingsproces

Voor de methodische begeleiding van het proces is het echter noodzakelijk niet alleen op het vergroten van de betrokkenheid te letten, maar ook op de vraag of de betrokkenheid niet contra-productief wordt. Zo kan een bepaalde activiteit soms een te grote appèlwaarde hebben, waardoor de betrokkenheid ten slotte ertoe leidt dat cliënten in verwarring raken, te geëmotioneerd worden, passief worden, chaotisch gedrag vertonen of combinaties daarvan. Er moet dus een juiste samenhang zijn tussen de appèlwaarde van een activiteit, die betrokkenheid mogelijk maakt en uitnodigt tot experiment, en anderzijds de structurering van de situatie of de aangeboden activiteit.

In hoofdstuk 3 is bij de aannames in de interpersoonlijke voorlichting gewezen op de wijze waarop omgegaan wordt met emoties. Soms wordt uitgegaan van de aanname dat het altijd goed is dat mensen hun emoties uiten. In sommige situaties kan het echter juist nodig zijn voorwaarden te creëren dat mensen niet emotioneel betrokken raken omdat anders de situatie te bedreigend is.

Een voorbeeld uit een van de praktijkonderzoeken, die in hoofdstuk 6 beschreven zijn, leert het volgende. Uitkeringsgerechtigden kregen een uitnodiging om deel te nemen aan activiteiten op een Open Dag. De uitnodiging vergezeld van een aanmeldingskaart, waarop men thuis diverse mogelijkheden aan kon kruisen voor activiteiten. Uit de evaluatie van het eerste experiment bleek dat die mensen, die meer dan drie activiteiten hadden aangekruist, uiteindelijk aan geen enkele activiteit deelnamen. Men kan hieruit onder andere concluderen dat voor die mensen een storingsproces optrad, in plaats van een creatief proces. Het 'spelen' met mogelijke activiteiten leidde niet tot een reëel handelingsperspectief, omdat meer dan drie activiteiten gewoonweg niet haalbaar was.

5.5 De toepassing

In de vorige paragraaf is de methode in zijn algemeenheid besproken en werden de belangrijkste begrippen uitgelegd. Uiteengezet werd hoe het veranderingsproces van cliënten opgevat wordt en wat dat betekent voor de doelgroep, de doelen en de interventies. Deze zienswijze heeft vanzelfsprekend consequenties voor de toepassing van de dialogische deconstructie als methode, die in de volgende twee delen aan bod komt. In deze paragraaf zal ik de toepassing, bestaande uit ontwerp en uitvoering (zie deel 2) en de doelgroepanalyse (zie deel 3), eerst kort toelichten.

In de toepassing wordt vanzelfsprekend opnieuw gebruik gemaakt van de inmiddels bekende begrippen, zoals de doelgroepanalyse, het ontwerp en de uitvoering. Alhoewel doelgroepanalyse aan de ene kant, en ontwerp en uitvoering (en uiteindelijk de evaluatie) aan de andere kant, één geheel vormen, en ook als één geheel gezien worden, wordt voor de duidelijkheid op beide apart ingegaan in twee afzonderlijke delen. Eerst bespreek ik het ontwerp en de uitvoering, en daarna pas de doelgroepanalyse. In de praktijk verloopt dit natuurlijk omgekeerd, waarbij ik herinner aan het feit dat in de hier toegepaste methode sprake is van een iteratief proces.

Ten aanzien van het **ontwerp en de uitvoering** van een programma of dienstverlening gelden de volgende aandachtspunten:

- Een programma bestaat uit een reeks procesdoelen die, afhankelijk van het onderwerp of de situatie, zoveel mogelijk verschillende behoeften aanspreken.
- Elk procesdoel bestaat weer uit een of meerdere interventies in de zin van activiteiten, die van elkaar verschillen in zowel inhoud (het thema of onderwerp) als vorm (bijvoorbeeld een lezing of film).
- Inhoud en vorm moeten steeds de voorwaarden voor een creatief proces inhouden.

- Het bovenstaande betekent dat er inzicht moet zijn in de actuele situatie van cliënten of doelgroepen (hun normatieve structuur). Deze geeft aanwijzingen over de noodzakelijke structurele veiligheid, die deze doelgroep nodig heeft om de aangeboden activiteit als een creatief proces te kunnen beleven.
- Dit betekent eveneens dat er inzicht moet zijn in de verandermogelijkheden waar op kan worden aangesloten in verband met de te ontwikkelen activiteiten. In de normatieve structuur wordt om die reden gezocht naar wat in de theorie het halfgearticuleerde is genoemd en dat voldoende motivatie bevat, zodat er een appèl op kan worden gedaan.

Ten behoeve van het ontwerp en de uitvoering zijn diverse methodische hulpmiddelen ontwikkeld, zoals een lijst met thema's. Daarnaast is er een lijst met vormen van activiteiten die, met behulp van het overzicht van het creatief proces en een beoordelingslijst voor de participatie, behulpzaam zijn bij het tot stand brengen van een juiste verhouding tussen appèl en structuur.

De **doelgroepanalyse** moet inzichten en informatie leveren om het ontwerp en de uitvoering mogelijk te maken. De doelgroepanalyse is hiertoe uit twee delen opgebouwd:

- Een behoeftenanalyse, die gericht is op het verkennen van de binnen- en buitenperspectieven van de doelgroep.
- Een situatieanalyse, die naast de perspectieven van de doelgroep, de relevante binnen- en buitenperspectieven in de specifieke situatie onderzoekt, dus ook de perspectieven van de professional en significante anderen.

Beide analyses worden in de paragrafen 5.8 en 5.9 beschreven en geïllustreerd aan de hand van voorbeelden uit praktijkonderzoeken. Bij beide analyses wordt een methode beschreven, die geschikt is voor de behoeften-, respectievelijk de situatieanalyse.

DEEL 2 ONTWERP EN UITVOERING

Over kinderroëzie

Blijkens een artikel over kinderroëzie in de Volkskrant heeft kinderdichter Hans Kuypers ontdekt dat kleuters zeer geïnteresseerd zijn in poep- en piesgedichten. Hij begint dan ook altijd met een 'vies' gedichtje als hij 'dichtles' geeft aan kleuters. '(...) Ik let op/ik zie dat hij schoon is en nat/en nu opeens zie ik hem persen./mijn broer poept een smerige drol in het bad!/kijk 'm eens drijven! Een echte!' Hij schrijft vooral gedichten die aan het alledaagse familieleven appelleren. 'Dat vinden kinderen leuk omdat het aanknopingspunten geeft. Als ik een gedicht voorlees over geklungel met bestek tijdens het eten, is er altijd een kleuter die roept: kip mag wel met je handen'. (Kranenberg, De Volkskrant, 1998)

5.6 Ontwerp en uitvoering van een programma-aanbod

Er zijn duizend en één mogelijkheden om programma's vorm te geven. Er kan oneindig geëxperimenteerd worden met activiteiten qua vorm en grootte, aanspreking, aantal deelnemers enzovoort. Ik wil in deze paragraaf de belangrijkste aandachtspunten en voorwaarden bespreken, alsmede aanwijzingen geven hoe een ontwerp en uitvoering tot stand kunnen komen, respectievelijk hoe aanpassingen kunnen plaatsvinden voor doelen, zoals bij de toepassing in paragraaf 5.2 zijn beschreven. Het is bij het lezen van deze paragraaf van belang zich te realiseren dat alle ingrediënten die hier genoemd worden met betrekking tot ontwerp en uitvoering (eventueel ook de evaluatie), tevens de basis vormen voor de doelgroepanalyse. Met andere woorden:

- De doelgroepanalyse moet het materiaal leveren dat nodig is om ontwerp en uitvoering vorm te geven.
- De doelgroepanalyse maakt gebruik van de ontwikkelde inzichten voor het ontwerp en de uitvoering.

5.6.1 Activiteiten: inhoud en vorm

Ieder programma-aanbod (of iedere dienstverlening) bestaat uit activiteiten met een inhoud en een vorm. Inhoud en vorm worden in termen van doelen geformuleerd. Bij de dialogische deconstructie worden doelen, zoals eerder is opgemerkt, onderscheiden in eind- of resultaatdoelen en procesdoelen. Het procesdoel wordt steeds opnieuw beoordeeld in relatie tot het einddoel. Elke nieuwe situatie vraagt om bijstelling van het procesdoel en van het einddoel. Om dat bijstellen mogelijk te maken moeten activiteiten ook steeds aangepast worden aan de actuele ontwikkeling van cliënten.

In de theorie is gewezen op de mogelijkheid activiteiten op te splitsen in handelingen of deelactiviteiten. Een handeling is dan die kleinste eenheid, die

nog als zodanig door mensen wordt beleefd. Dat principe is hier ook bruikbaar. Een activiteit kan gezien worden in het licht van een of meer procesdoelen. Door activiteiten te splitsen in deelactiviteiten wordt het mogelijk beter aan te sluiten bij de mogelijkheden van cliënten, omdat nu kleinere stappen in samenhang met procesdoelen en resultaatdoelen zichtbaar worden. Van dit gegeven kan in de praktijk vruchtbaar gebruik gemaakt worden, wanneer een activiteit niet tot zichtbaar resultaat (ontwikkeling in de zin van een creatief proces) leidt. De activiteit kan dan opgesplitst worden in kleinere activiteiten waarin bijvoorbeeld wel een procesdoel of resultaatdoel zichtbaar wordt.

Door te variëren met activiteiten kan men cliënten beter motiveren tot deelname en ontwikkeling. Onderstaand geef ik een voorbeeld van een deelactiviteit.

Bij een activiteit die als emotionerend beleefd wordt, zoals bijvoorbeeld een film, is het mogelijk een groep een individuele opdracht aan te bieden, als tussenstap voor een groepsdiscussie. Deze individuele opdracht kan ruimte bieden om emotionerende ervaringen eerst voor zichzelf te uiten, bijvoorbeeld door het opschrijven ervan. Daarnaast biedt deze individuele activiteit iemand de mogelijkheid zelf te beslissen of eigen ervaringen in het groepsgesprek terugkomen of dat iemand deze voor zichzelf houdt. Deze werkwijze wordt 'democratiseren van gevoelens' genoemd (Wertheim, 1992).

Bij het aanbieden van een activiteit moet steeds de samenhang van vorm en inhoud als eenheid door cliënten ervaren worden. In die zin vormen ze een geheel. Maar tegelijkertijd kan men in het licht van de hier gehanteerde methode activiteiten onderscheiden in vorm en inhoud en deze apart analyseren. Het voordeel hiervan is dat op die manier elk onderdeel van de activiteit passend gemaakt kan worden en beoordeeld kan worden op de bijdrage ervan aan een deelactiviteit. Passend maken betekent dan vorm en inhoud bezien in relatie tot een creatief proces, met een juiste verhouding tussen appèlwaarde en structurele veiligheid.

Samengevat kan een activiteit opgesplitst worden in een of meerdere deelactiviteiten (handeling). Deze deelactiviteiten kunnen zowel naar vorm als naar inhoud steeds beoordeeld worden op een juiste verhouding tussen appèl en structurele veiligheid met als resultaat de voorwaarden voor een creatief proces. In het volgende wordt apart ingegaan op thema's en op vormen van activiteiten.

5.6.2 De inhoud: een themalijst

Het thema van een programma-aanbod hangt natuurlijk samen met de aard van de beroepspraktijk. Inmiddels hebben onnoemelijk veel praktijken hun

intrede gedaan op het vlak van voorlichting, advisering en training. Voorbeelden die in de totstandkoming van deze methode vooral een rol gespeeld hebben zijn gezondheidsvoorlichting, arbeidsoriëntatie, beroepskeuzevoorlichting, spelvoorlichting en milieuvoorlichting.

Een thema heeft weliswaar een zekere eigenheid, maar wordt mede gestuurd door de doelgroep, de doelstellingen en de specifieke situatie. Milieuvoorlichting aan boeren zal bijvoorbeeld qua thematiek en problematiek heel anders moeten zijn dan milieuvoorlichting aan consumenten die zuiniger met energie om willen gaan. Spelvoorlichting aan ouders ziet er anders uit dan spelvoorlichting aan leerkrachten. Het bijzondere van de dialogische deconstructie is dat de thema's onderzocht worden op de aannames, die leven bij doelgroep en professional. De doelgroepanalyse moet hierover de informatie verschaffen. Op basis van die analyse kunnen onderwerpen vanuit meer invalshoeken aan bod komen. Er wordt gezocht naar een continuüm, waarvan de polen de kenmerkende verschillen in perspectief op het thema in een specifieke situatie representeren. Een voorbeeld uit de voorbeeldlijst: sommige werkzoekenden zijn in hun arbeidsoriëntatie vooral te motiveren door thema's die met leren te maken hebben, anderen juist door thema's die met werken te maken hebben. In het emissieonderzoek bleek bijvoorbeeld dat boeren gemotiveerd waren om zich met emissievraagstukken bezig te houden als vooral ook de economische kant erbij betrokken was, terwijl professionals sneller geneigd waren eenzijdig vanuit een milieuhoud het probleem aan te kaarten.

Door gebruik te maken van continua kunnen verschillende appèlwaarden aan bod komen en krijgen doelgroepen meer ruimte te experimenteren met hun behoeften. Tevens wordt het mogelijk te experimenteren met verschillende verhoudingen van appèl en structurele veiligheid in relatie tot de activiteit.

Onderstaand geef ik enkele voorbeelden van continua samengesteld uit de resultaten van de verschillende praktijkonderzoeken. In deze lijst zijn de thema's op basis van de deconstructie uitgewerkt als polen van een continuüm. Daardoor wordt het mogelijk een diversiteit aan thema's te ontwikkelen over de hele breedte van het continuüm, die tot kleine of grotere activiteiten kunnen leiden.

Voorbeelden van thema's en de daarmee corresponderende continua

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|--------------------|
| Spelen in Klein-Istanbul | | | | | | |
| leren | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | spelen |
| Arbeidsoriëntatie | | | | | | |
| werken | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | leren |
| Vrouwen ontwikkelen het platteland | | | | | | |
| hobby/vrije tijd | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ondernemer |
| Emissieonderzoek | | | | | | |
| economie | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | milieu |
| Averroës | | | | | | |
| gezin | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | wijk |
| Hindoestaanse vrouwen | | | | | | |
| gezondheid | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ziekte |
| Landbouw en Zorg: een gezondmakende samenwerking | | | | | | |
| landbouw | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | zorg |
| Belangen agrarische vrouwen | | | | | | |
| gezinsbelang | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | persoonlijk belang |

5.6.3 Vormen van activiteiten: een lijst met voorbeelden

Een activiteit of handeling heeft, zoals gezegd, steeds een vorm: men doet iets op een bepaalde manier. Vormen zijn een film, een lezing, een discussie enzovoort, waarbij bepaalde zintuigen aangesproken worden. Ook de vorm van de activiteit wordt gedeconstrueerd om bruikbaar te maken. Maar reeds in de doelgroepanalyse wordt gezocht naar mogelijkheden voor bruikbare activiteitenvormen. Het is daarbij van belang dat de professional de eigen aannames deconstrueert. Het is bijvoorbeeld nogal gebruikelijk dat aangenomen wordt dat laagopgeleide cliënten en niet-Nederlanders niet met schriftelijke voorlichting benaderd moeten worden. In het praktijkonderzoek naar arbeidsoriëntatie van laagopgeleide werkzoekenden (zie hoofdstuk 6) zijn echter geslaagde voorbeelden van schriftelijke activiteiten te zien die op basis van het creatief proces aangeboden werden.

Speciaal aandacht verdient het verschijnsel taal in activiteitenvormen. De meeste voorlichtingsactiviteiten maken gebruik van overwegend talige vormen. Iemand houdt een lezing, een groep discussieert enzovoort. In hoofdstuk 4 is ingegaan op ervaringen van mensen en op welke wijze deze ervaringen worden opgeslagen en gecommuniceerd. Taal is daarbij zeer belangrijk, maar taal is niet het enige middel dat mensen tot hun beschikking hebben. Theoretisch is er onderscheid tussen de oppervlaktestructuur en de dieptestructuur van taal gemaakt. In de oppervlaktestructuur verschijnt taal vooral in zijn logische en cognitief-rationele vorm. De ongerijmdheden en paradoxen uit de dieptestructuur worden 'gezeefd'. Voor behoeftenarticulatie is juist de dieptestructuur van belang. Om dit te realiseren moeten we aan twee punten aandacht besteden:

- door te spelen met taal kunnen elementen uit de dieptestructuur aan bod komen; behoeften die niet of weinig gearticuleerd zijn;
- mensen drukken zich ook in niet-talige vormen uit, bijvoorbeeld in het doen. Door gebruik te maken van niet-talige vormen, wordt het scala aan mogelijkheden voor vormen veel groter.

Beide invalshoeken ziet men terug in het resultaat uit een van de praktijkonderzoeken, dat in paragraaf 5.6.5 beschreven is.

Onderstaand volgt een voorbeeldlijst die laat zien hoe men tot een eerste ordening van activiteiten kan komen. Elke specifieke situatie maakt sommige activiteiten wél, andere niet of minder bruikbaar. Op basis van de mogelijkheden, die afhangen van professionals, programma's en het materiaal uit de doelgroepanalyse, kan men een eigen lijst maken van vormen. De twee opmerkingen die zojuist gemaakt zijn met betrekking tot taal kunnen daarbij als aandachtspunt dienen.

Voorbeeldlijst van vormen

| Kijkactiviteiten |
|-------------------------------|
| • foto's bekijken |
| • toneelstuk bekijken |
| • affiche bekijken |
| • televisieprogramma bekijken |
| • video/film bekijken |
| • tentoonstelling bekijken |
| • excursie |
| • |

Schrijfactiviteiten

- lezing maken
- verhaal maken
- praatje maken
- gedicht maken
- liedje maken
- op computer schrijven
- e-mailen
- internetten
-

Leesactiviteiten

- brief lezen
- folder lezen
- krant lezen
- artikel lezen
- boek lezen
- verhaal lezen
- teksten lezen op een tentoonstelling
-

Doe-activiteiten

- spel maken
- rollenspel maken
- toneelspel maken
- gezelschapsspel maken
- tentoonstelling maken
- excursie maken/organiseren
- computerspel maken
- vragen maken
- interview vragen
- discussievragen
- evaluatievragen
- affiche maken
- collage maken
- foto's maken
- kookactiviteit
- tuinactiviteit
-

Beweegactiviteiten

- lopen
- stoeien
- dansen
- rollen
- liggen
- zitten
- acrobatiek (alsof)
- rennen
- sluipen
-

| Praatactiviteiten |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• discussie houden• vragen stellen• interviewen• ervaringen uitwisselen in een groep• aan gespreksgroep deelnemen• brainstorm houden• fantaseren• associëren• gesprek voeren• telefoongesprek voeren• persoonlijk gesprek voeren• cursus• lezing houden• iets voorlezen• informatiestand bezoeken• excursie• internetdiscussie• |

| Luisteractiviteiten |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• naar een lezing/spreker luisteren• naar een radioprogramma luisteren• naar vragen luisteren• naar ervaringen luisteren• naar een discussie luisteren• naar een gesprek luisteren• naar liedjes luisteren• naar verhaaltjes luisteren• naar gedichtjes luisteren• naar een interview luisteren• |

De lijst vertoont overlappingen en heeft zeker niet de pretentie volledig te zijn. Iedere vorm van dienstverlening, ieder programma-aanbod vraagt om bijsturing. Maar ook zal iedere professional zijn eigen voorkeuren ontwikkelen.

In het volgende geef ik een opsomming van hulpmiddelen ter beoordeling van thema en vorm in relatie tot het creatief proces.

5.6.4 Beoordeling van activiteiten in relatie tot een creatief proces

Het bovenstaande vormt het basismateriaal voor activiteiten. Om activiteiten in te kunnen vullen als een creatief proces is het nodig rekening te houden met het kenmerkende verschil tussen de fasen in het creatief proces. Zowel vorm als inhoud moeten bijdragen aan beide fasen. De volgende lijst geeft een overzicht van de verschillen tussen de twee fasen van het creatief proces.

Schematisch overzicht van het creatief proces

| Fase 1: divergente activiteiten | Fase 2: convergente activiteiten |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • procesgericht • experimenteren • breed scala aan experimenten • 'alsof'-situatie • esthetische illusie • grenzen verleggen • structurele veiligheid • verleggen van de normatieve structuur • aandacht voor het half-gearticuleerde • perspectief oproepen uit de diepestructuur • niet prestatiegericht • geen oordelen • meerdere zintuigen aanspreken • associatief • dialoog gericht (zonder moeten) | <ul style="list-style-type: none"> • resultaatgericht • handelingsperspectief • toetsing • oppervlaktestructuur • talige reflectie • realiteitgericht • aandacht voor het meer gearticuleerde • structurele veiligheid • keuzegericht • beoordeling • monoloog gericht (verinnerlijking) • bekijken, vasthouden • passen binnen normatieve structuur |

Maar omdat mensen zo verschillen, in situaties en mogelijkheden, staat het op voorhand niet vast welke vorm en welke inhoud in een specifieke situatie de voorwaarden inhouden voor een creatief proces. Om die reden is een criteriumlijst, wederom in de vorm van continua, opgesteld die helpt bij het vin-

den van de juiste verhouding van vorm en inhoud in een bepaalde situatie. Het belang van de lijst is dat deze gericht is op het vergroten van de participatie, respectievelijk de betrokkenheid. De lijst heeft als basis de verschillen in waardenoriëntaties, en gaat dus uit van een pluralistisch mensbeeld.

De activiteit of deelactiviteit, steeds bestaande uit een vorm en een inhoud, wordt met behulp van de lijst beoordeeld. De juiste verhouding tussen appèl en structurele veiligheid is dus niet alleen afhankelijk van de verschillen in betrokkenheid die de specifieke fase van het creatief proces vereist. De juiste verhouding komt tot stand door onderlinge vergelijking van de specifieke doelgroep en de specifieke situatie, die weer afhangt van professional en mogelijke activiteiten. De lijst kan gebruikt worden zowel om activiteiten te ontwerpen als voor de uitvoering in de praktijk, maar ook bij de evaluatie. De kunst is de betrokkenheid per situatie zo groot mogelijk te maken, zonder dat een storingsproces ontstaat. Dat betekent ten eerste de ruimte om te 'spelen' met mogelijkheden zo groot mogelijk maken. Hiertoe is het nodig dat iemand loskomt van zijn normatieve structuur, zonder verlies van structurele veiligheid. Dat betekent ten tweede de noodzaak van een reëel handelingsperspectief. Dan gaat het immers om een verandering die ook realiteit kan worden binnen de normatieve structuur. Dus bij het spelen met mogelijkheden kunnen 'fantasiestappen' gezet worden, die heel anders kunnen zijn dan de realiteit.

| Beoordelingslijst voor participatie | | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|--------------------|
| activerend | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | passief makend |
| makkelijk | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | moeilijk |
| concreet | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | abstract |
| dichtbij | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | veraf |
| direct | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | indirect |
| klein | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | groot |
| zelfstandig makend | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | afhankelijk makend |
| spannend | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | saai |
| begrensd | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | grenzeloos |
| positief | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | negatief |
| vragen oproepend | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | antwoorden gevend |
| rivaliseren | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | samenwerken |
| persoonlijk | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | zakelijk |
| met anderen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | alleen |
| emotioneel | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | cognitief |
| intermediair | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | professional |

Afhankelijk van wat bekend is over de persoon of groep en zijn situatie zoekt men naar een zo groot mogelijke betrokkenheid in de gegeven situatie.

Veel mensen raken meer betrokken wanneer ze emotioneel worden geraakt. Dit geldt echter niet voor iedereen, of in alle situaties. Mensen met traumatische ervaringen bijvoorbeeld kunnen vaak alleen iets van die ervaringen naar buiten brengen binnen een afstandelijke aanpak: dat wil zeggen binnen een heel veilige structuur.

Methodisch is het belangrijk de mate en wijze van participatie te analyseren, en op basis daarvan activiteiten aan te passen. In de volgende paragraaf wordt aan de hand van een praktijkonderzoek meer inzicht geboden in het onderscheid tussen talige en niet-talige activiteiten en hoe deze met behulp van de bovenstaande beoordelingslijst van participatie geanalyseerd kunnen worden. Daarna volgen twee andere voorbeelden uit praktijkonderzoeken (5.6.6 en 5.6.7) Deze zijn bedoeld om ten eerste de in deze paragraaf beschreven methodische inzichten te illustreren. Ten tweede laten ze ook het belang van de analyse zien, die in de volgende paragraaf beschreven wordt.

5.6.5 Een voorbeeld: talige of niet-talige activiteiten?

Het voorbeeld dat hier beschreven wordt betreft een praktijkonderzoek naar het motiveren en beter bereiken van kerkelijke vrijwilligers. De huidige vrijwilligers hadden reeds meerdere malen geprobeerd om nieuwe vrijwilligers in hun werk te betrekken, maar zonder noemenswaardig resultaat. Door middel van een training werd nu getracht naar manieren te zoeken om vrijwilligers te motiveren. De bedoeling van de training was nieuwe vragen, gezichtspunten en mogelijkheden op het spoor te komen waardoor men nieuwe vrijwilligers zou kunnen motiveren en activeren. De training kreeg vorm door gebruik te maken van dramatische expressie. Twee docenten of trainers werden aangetrokken. De een werkte voornamelijk met non-verbale spelactiviteiten. De ander maakte vooral gebruik van talige spelactiviteiten.

Observatie en analyse van beide soorten activiteiten gaven interessante verschillen te zien. Ik zal ze schematisch opsommen.

De niet-talige activiteiten

- de nadruk lag op spel in de vorm van doen;
- de deelnemers gingen gemakkelijk aan het spelen;
- er was steeds sprake van samenwerking: met elkaar kwam men altijd tot een 'resultaat';
- er was altijd gedeelde verantwoordelijkheid;
- er was altijd een persoonlijke keuze mogelijk uit meerdere alternatieven;
- er werd veel gelachen omdat de opdrachten daar aanleiding toe gaven;
- de presentatie voor de groep gebeurde altijd in tweetallen;
- ieder spel of presentatie leidde tot vormgeving en was goed;

- er was geen vergelijkingsmogelijkheid omdat de opdrachten per groepje, zowel qua inhoud als qua vorm verschilden;
- de opdrachten waren heel concreet en betroffen heel gewone dingen, die iedereen wel eens had meegemaakt, zoals iets kopen in een winkel, een voetbalelftal of iemand vragen hoe laat het is;
- de opdrachten bestonden uit verschillende stappen, dus deelactiviteiten.

De talige activiteiten

- de nadruk lag op talig spel, in de vorm van zelfgemaakte verhalen;
- opdrachten hadden een serieuze inhoud;
- associatietechnieken werden veel gebruikt;
- veel opdrachten werden individueel uitgevoerd;
- de verantwoordelijkheid lag bij één individu;
- de meeste presentaties waren individueel;
- de opdrachten waren qua vorm en inhoud voor alle deelnemers identiek;
- uitgevoerde opdrachten werden daardoor vergelijkbaar;
- het was soms nodig deelnemers extra te motiveren om een opdracht te doen;
- voor de opdrachten werd aangesloten op eigen ervaringen van deelnemers, zoals jeugdherinneringen of een vakantieervaring;
- activiteiten bestonden nogal eens uit één grote opdracht.

Uit beide soorten activiteiten is het mogelijk, zij het voorzichtig, enkele conclusies te trekken in relatie tot:

- de appèlwaarde van de activiteit;
- de structurele veiligheid.

De **niet-talige** activiteiten boden vooral veel veiligheid door de combinatie van: makkelijk, klein, met anderen samen, niet als individu op de voorgrond, vrijblijvend en leuk. Dat laatste zou men op twee manieren kunnen interpreteren. Lachen kan zowel betekenen dat men iets leuk vindt, maar ook dat men iets 'gek' vindt of dat men zich ongemakkelijk voelt. Dat laatste leek niet het geval te zijn, want de drempel om te spelen bleek laag. Wellicht had dat te maken met het feit dat het spel op heel gewone situaties uit de alledaagse werkelijkheid geënt was. Men hoefde zichzelf geen geweld aan te doen om 'speciaal' te doen. De activiteiten hadden daardoor appèlwaarde. Maar ook het spelplezier zelf leek een appellerende werking te hebben. Veiligheid ontstond door een combinatie van factoren, zoals het feit dat het mogelijk was zelf te kiezen, afwisseling in de opdrachten, en de lage drempel die bestond om resultaat te behalen (iedere presentatie was goed).

De **talige** activiteiten boden veiligheid door aan te sluiten bij de eigen ervaringen en door aan te sluiten bij dat wat vertrouwd is: de taal. Het appèl lag in het jezelf presenteren in een steeds wisselend verhaal, maar ook in het

spelachtige karakter van het talige dat op de voorgrond stond. Tegelijkertijd vormde voor sommigen het beroep op individuele competenties, het presteren en de mogelijkheid de presentaties onderling te vergelijken, een belemmering. De structurele veiligheid leek kwetsbaar: de afzonderlijke persoon stond in het middelpunt van de belangstelling en was zelf verantwoordelijk voor zijn presentatie. In deze situatie had bijvoorbeeld meer structurele veiligheid geboden kunnen worden door ook in tweetallen te laten presenteren en de opdrachten zo te doen verschillen, dat vergelijking niet vanzelfsprekend werd, en door de opdrachten meer in deelactiviteiten op te splitsen. Op die manier zou de diversiteit aan behoeften, die in elke activiteit vormgegeven kon worden, vergroot zijn.

Met dit voorbeeld heb ik willen laten zien dat:

- Zowel talige als het niet-talige activiteiten bruikbaar zijn voor een creatief proces;
- De verhouding appèl en structurele veiligheid niet vastligt, maar veranderd kan worden.

Dit voert tot de volgende aandachtspunten:

- Spelachtige activiteiten nodigen gemakkelijk uit tot activiteit, maar of dat werkelijk gebeurt, is steeds afhankelijk van de normatieve structurering: mensen kunnen zich soms buitengewoon ongemakkelijk voelen wanneer ze in een spelachtige activiteit betrokken worden.
- Talige activiteiten vertegenwoordigen voor bepaalde mensen juist een grote appèlwaarde. In het algemeen geldt echter dat deze appèlwaarde aanwezig is indien er een zekere betrokkenheid op taal is. Er is een talige competentie vereist of men moet aanpassingen doen om de appèlwaarde bij te stellen.
- Persoonlijke aandacht draagt bij tot het verhogen van de appèlwaarde, maar persoonlijke verantwoordelijkheid kan bedreigend zijn.
- Spelachtige activiteiten verschaffen in het algemeen plezier. Spel kan om die reden een motor zijn om in beweging te komen. Maar juist daarom kunnen mensen soms daarin 'vluchten'. Er ontstaat dan wel betrokkenheid, maar er is geen ontwikkeling. In dat geval is er geen creatief proces, maar treedt het eerder genoemde storingsproces op. Dit punt kan één van de valkuilen zijn. De activiteit is erg leuk, maar levert weinig op.
- Positief effect heeft het zicht op resultaat, zoals vooral bij de niet-talige activiteiten te zien was. Dat is ook te zien in het onderzoek naar arbeidsoriëntatie in Veenendaal (hoofdstuk 6), waarin doelgroepleden computerspelletjes deden op de Open Dag. Deze spelletjes werden individueel uitgevoerd, maar leidden altijd tot succes. Dit succes nodigde uit tot betrokkenheid (appèlwaarde) en verschaft bovendien structurele veiligheid. De spelletjes gaven cliënten een gevoel van eigenwaarde: 'hé, dat kan ik'. Gevolg was dat deelnemers zich makkelijker durfden opgeven voor een computercursus.

5.6.6 Een voorbeeld: Vrouwen benoemen hun belangen

Dit voorbeeld betreft een onderzoeksproject dat tot doel had agrarische vrouwen te ondersteunen bij het opsporen en benoemen van hun belangen (Hilhorst, 1993). In dat onderzoek werd onder andere een quiz geïntroduceerd, die gebaseerd was op de hier besproken werkwijze.² In het project zijn diverse activiteiten voor agrarische vrouwen ontwikkeld, als een vervolg op een analyse van de belangenproblematiek, die al in het eerder genoemde onderzoeksproject 'Het kan ook anders' (Litjens, 1992) uitgewerkt was. Eén van de uitkomsten bij dat eerste onderzoek was dat agrarische vrouwen problemen hebben om zichzelf centraal te stellen. Op de eerste plaats komen meestal het gezin en het bedrijf. Voor het ontwerpen van activiteiten ten behoeve van de belangenbenoeming van agrarische vrouwen betekende deze uitkomst dat een thematische lijst kon worden samengesteld, waarvan het continuüm samengesteld was uit enerzijds het gezin en/of bedrijf en anderzijds de eigen belangen centraal stellen. In het vervolgproject was het de bedoeling daarmee overeenstemmende vormen van activiteiten, zoals bijeenkomsten voor agrarische vrouwen, te ontwikkelen. Bij het vervolgproject van Hilhorst werd een aanvullende analyse gedaan met behulp van nieuw materiaal. Onder andere werd een biografisch interview gehouden met een agrarische vrouw, die nergens lid van bleek te zijn. Deze vrouw was echter wel actief op het bedrijf. Zij vormde bijvoorbeeld een maatschap met haar man, waarbij zij samen het bedrijf runden. Zij vertelde dat zij nooit naar een bijeenkomst ging en zeker niet om over haar belangen met andere vrouwen te spreken. Maar zij vertelde tevens dat zij altijd de landbouwbladen doornam in verband met nieuwe ontwikkelingen. Dat laatste was heel belangrijk voor het project, namelijk om een aanname ten aanzien van het begrip actief op het spoor te komen. In de ogen van de begeleidingscommissie, die in meerderheid uit agrarische vrouwen bestond, was een agrarische vrouw vanzelfsprekend bereid een bijeenkomst te bezoeken. Anders was zij niet actief betrokken. Maar dat bleek een onjuiste aanname. Op basis van het nieuwe inzicht, dat men actieve vrouwen ook thuis zou kunnen bereiken, werd de vormenlijst aangepast. Naast mondelinge vormen moesten nu ook schriftelijke vormen ontwikkeld worden. Dat heeft geleid tot een quiz voor agrarische vrouwen, die verschenen is in 'Boerderij'.

De ken-uzelf-quiz voor agrarische vrouwen

De bedoeling van de quiz was agrarische vrouwen, door het stellen van een aantal vragen, op een speelse manier te activeren. De opzet van de quiz was volgens het 'recept' van de ken-uzelf-quizes, die regelmatig in populaire tijdschriften verschijnen ('Wat zou u doen wanneer uw man ...', enzovoort).

2 Agrarische vrouwen benoemen hun belangen, Hilhorst (1993), Wageningen: Wetenschaps-winkelrapportage nr. 82 en het katern in 'Boerderij'.

De quiz bestond uit vier onderdelen:

- introductie;
- 20 vragen met drie antwoordmogelijkheden;
- een scoretabel;
- de uitslag.

Bij iedere vraag werd een situatie beschreven. De situaties waren ontleend aan de wereld zoals die aan agrarische vrouwen bekend is. Er werd met andere woorden aangesloten op hun belevingswereld. Deze belevingswereld was vertrouwd en bood dus veiligheid (normatieve structurering en structurele veiligheid). Vervolgens werden per situatie drie handelingsalternatieven gepresenteerd. De respondenten kregen met andere woorden de gelegenheid om te spelen met verschillende mogelijkheden. Vervolgens moest één antwoord gekozen worden (handelingsperspectief). Elke vraag stond op zichzelf en maakte een verandering(-proces) mogelijk.

Samenvattend is bij het samenstellen van de vragen rekening gehouden met de volgende aspecten:

- herkenbare situaties;
- differentiatie in situaties;
- variatie in sociale aspecten;
- doseren van probleemsituaties;
- gelijkwaardige alternatieven;
- appèlwaarde: leuk, niet te alledaags, uitdagend.³

De uitslag van de quiz werd aan drie typen agrarische vrouwen gekoppeld:

- de 'bezige bij';
- de 'zorgzame vrouw';
- de 'zelfbewuste vrouw'.

De drie typen waren onafhankelijk van specifieke arbeids- of gezinssituaties. Bij de beschrijving van de drie typen is gestreefd naar gelijkwaardigheid. Het was niet de bedoeling dat één type beter zou zijn dan een ander. Bij het testen van de quiz merkte een aantal vrouwen op dat ze in de typen verschillende levensfasen van zichzelf herkenden.⁴

Een voorbeeld van een quizvraag

Uw dochtertje van 10 komt overstuur uit school. De juffrouw heeft gezegd dat de varkensboeren de schuld zijn van de milieuvervuiling. Wat doet u?

3 De quiz is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met diverse groepen agrarische vrouwen. Het idee was afkomstig van de onderzoekster, Thea Hilhorst, die het project uitvoerde. Zij heeft elk onderdeel uit de quiz voorgelegd aan agrarische vrouwen en de begeleidingscommissie van het onderzoeksproject.

4 Zie pagina 47/48 van het onderzoeksrapport voor de uitwerking van de drie typen.

- 1 *U wordt boos: straks moet u zich nog schamen omdat u tot de boerenstand hoort!*
- 2 *U troost uw dochter en zegt dat ze het zich niet aan moet trekken, de juf heeft er geen verstand van.*
- 3 *U praat met de juffrouw en stelt voor dat de hele klas een keer op het bedrijf komt voor een les over landbouw en milieu.*

5.6.7 Voorbeeld 'Spelen in Klein-Istanbul', spelvoorlichting aan Turkse gezinnen⁵

Dit voorbeeld laat enerzijds zien hoe een voorbereidende fase of doelgroepanalyse vorm kan krijgen, geeft anderzijds een beeld van hoe voorwaarden voor ontwikkeling gecreëerd kunnen worden. Het voorbeeld is ontleend aan een onderzoek naar het project 'Spel aan Huis', bedoeld voor Turkse gezinnen in de wijk Lombok in Utrecht.

Het project 'Spel aan Huis' wil door middel van voorlichting onderstrepen dat spelen ook leren is. Spelvoorlichtsters bezoeken gezinnen thuis, spelen met de kinderen en proberen de ouders door voorbeeldgedrag en het geven van voorlichting inzicht te geven in spel en de mogelijkheden van spel voor de ontwikkeling van kinderen.

Uit een evaluatieonderzoek (Hilderink, 1994) bleek echter dat de boodschap 'spelen is leren' de doelgroep beperkt bereikt. Door middel van een doelgroeponderzoek is getracht te achterhalen waarom deze boodschap niet overkwam. Het onderzoek bestond uit twee delen. Ten eerste is gedurende enkele maanden participerende observatie gedaan in een Turks gezin. De onderzoekster is hiervoor regelmatig bij het gezin thuis geweest, heeft deelgenomen aan activiteiten in het gezin, en heeft gesprekken met de verschillende gezinsleden gevoerd. Het centrale thema hierbij was de opvoeding, zowel de opvoeding door de ouders in de praktijk, als hun opvattingen daarover. Ten tweede heeft de onderzoekster contact opgenomen met alle andere actoren, die bij de opvoeding van deze kinderen betrokken bleken. Dat hield bijvoorbeeld in dat met de broer en de vriendin van de moeder, maar ook met professionals van de peuterspeelzaal en de basisschool gesproken is. Verder is met de projectleidster van 'Spel aan Huis' Utrecht-West en enkele spelvoorlichtsters gesproken, en is een uitgebreide literatuurstudie gedaan.

Vervolgens is een analyse gemaakt van de belangrijkste begrippen, gekoppeld aan de waardenoriëntatie, zoals die in deze 'case' te onderscheiden waren. Dat leverde het volgende op: Opvoeding bleek voor genoemde ouders, en literatuuronderzoek bevestigde deze uitkomst, gekoppeld te zijn aan discipline, gehoorzamen en straf. Hierbij hoorden begrippen als rustig en lief zijn, steun en hulp bieden, respect voor volwassenen. Leren bleek een begrip dat bij school

5 Uit: Hilderink, E. (1997), Spelen in Klein-Istanbul. Over spelvoorlichting aan Turkse gezinnen. Doctoraalscriptie Utrecht/Wageningen: Vakgroep Pedagogiek/Landbouwuniversiteit, Vakgroep Communicatie en Innovatie Studies.

hoort en werd niet gezien als iets dat spelenderwijs kan gebeuren. School behoorde tot een andere wereld, waar weinig contact mee bestond. Ouders reageerden op de leerervaringen van hun kinderen, vanuit hun ervaringen van vroeger, die niet aansloten bij wat er werkelijk op school gebeurt. De moeder was zelf nooit naar school geweest, maar vond het wel belangrijk dat haar kinderen naar school gingen. Spel en speelgoed hadden voor de ouders de functie om kinderen te vermaken, niet om van te leren.

Spelen en leren bleken aldus twee gescheiden domeinen voor de doelgroep. De voorlichting van 'Spel aan Huis' sluit hier niet op aan, omdat men in de boodschap ervan uitging dat spelen en leren zich voor de doelgroep in hetzelfde domein bevonden. Om de waarde van spel voor leerdoeleinden uit te kunnen leggen aan Turkse ouders, moesten beide domeinen van spelen en leren aan elkaar gekoppeld worden. Om deze verbinding tot stand te brengen werden de opvattingen van de ouders als uitgangspunt genomen om deze vervolgens te 'toetsen' aan de opvattingen zoals die in het spelproject tot uitdrukking kwamen. Op basis daarvan heeft de spelvoorlichtster gedurende enkele maanden verder geëxperimenteerd met de dialogische deconstructie.

- Het eerste doel werd kennismaken met het gezin en nagaan of er vragen in het gezin waren waarop aangesloten zou kunnen worden.
- Op basis van de vragen die de ouders stelden, werd hulp geboden.
- De moeder vond school, en alles wat daarmee te maken heeft, zeer belangrijk. Hierover wilde zij graag praten. Tegelijkertijd bleek dat zij niet inzag hoe kinderen ook van spelen zouden kunnen leren. Nadrukkelijk moet hier gesteld worden dat het niet de bedoeling was de moeder te overtuigen van het belang van leren. Het doel was na te gaan of er al ervaringen waren, waarop aangesloten kon worden. Dat bleek zo te zijn.
- Vervolgens bracht de spelvoorlichtster boekjes mee. Ze merkte dat ouders die waardeerden omdat boekjes in verband gebracht werden met school en leren. Boekjes kunnen een brug vormen tussen spelen en leren.
- De ouders gingen nu zelf aan de slag met de boekjes (die in de eigen taal waren geschreven). Aanvankelijk wilden de ouders niet dat de boekjes in het gezin bleven, omdat ze bang waren dat de boekjes kapot zouden gaan. Maar een boekje met hardkartonnen bladzijden mocht wel blijven. Geleidelijk kon de spelvoorlichtster ook met speelgoed spelen dat verder van leren af leek te staan. De moeder bleef steeds langer kijken bij het spelen en ging zelf initiatief nemen tot meespelen. Het plezier van de kinderen maakte aan de moeder duidelijk dat spelen leuk is voor kinderen én tegelijkertijd leren is.

DEEL 3 DOELGROEPANALYSE

Mick Jagger van de Rolling Stones vertelde onlangs in een televisieinterview dat hij altijd, tijdens het voorprogramma van elk optreden, tussen het publiek rondloopt om de sfeer te proeven en een indruk te krijgen van het publiek. Op basis hiervan past hij zijn programma aan. Zelfs tijdens het optreden let hij op de reacties van het publiek en speelt hierop in. Een ander aspect dat hij aanroerde was het decor. Het decor is een zeer kostbare investering in een tournee en moet een hele tijd meegaan. Bij het ontwerp ervan ziet hij erop toe dat het decor zo vormgegeven wordt dat het voor uiteenlopend publiek geschikt is of te veranderen is. Decorontwerpers letten hier niet op. Zij willen een spectaculair decor, maar zij hoeven er geen jaar mee rond te trekken!', aldus Mick Jagger, die hiermee een vorm van dialogische deconstructie illustreert. Ten eerste zoekt hij bij elk optreden aansluiting bij het dan aanwezige publiek (analyse, alsmede aanpassing van het programma). Ten tweede deconstrueert hij de constructies van decorontwerpers. Zij zijn alleen geïnteresseerd in hun vak, een mooi decor en bekommeren zich niet om de behoeften van de doelgroep. Maar Mick Jagger doet dat wel en kiest om die reden voor een decor dat voor een uiteenlopend publiek geschikt is of te maken is.

5.7 Doelgroepanalyse: behoeftenanalyse én situatieanalyse

In de vorige paragrafen is uiteengezet hoe de methode van dialogische deconstructie consequenties heeft voor de wijze waarop:

- doelgroepen benaderd worden;
- doelen geformuleerd worden;
- interventies tot stand komen.

Deze paragraaf gaat in op de doelgroepanalyse, die de informatie voor het ontwerp en de uitvoering (en tenslotte de evaluatie) moet opleveren.

In hoofdstuk 4 is beschreven hoe de leefwereld, waarin de ervaringen van mensen centraal staan, uitzicht biedt op mogelijke behoeften. Behoeften zijn echter geen vast gegeven: ze zijn in ontwikkeling en zijn niet altijd op voorhand aanwezig. Voor de doelgroepanalyse betekent dit dat gezocht wordt naar ervaringen bij de doelgroep, waarop aangesloten kan worden voor verdere ontwikkeling. Het doel van de doelgroepanalyse is inzicht krijgen in ervaringen, die een diversiteit aan ontwikkelingsmogelijkheden te zien geven. Op basis hiervan kunnen dan een reeks van procesdoelen geformuleerd worden. In het ontwerp komen deze terug in thema's en vormen van activiteiten, dat alles in het licht van de voorwaarden voor een creatief proces.

In de doelgroepanalyse wordt onderscheid gemaakt tussen:

- behoeftenanalyse;
- situatieanalyse.

In de behoeftenanalyse staat de doelgroep centraal. Het gaat dan om het kennismaken met hun ervaringen met het oog op hun toekomstige ontwikkeling. Bij de behoeftenanalyse worden binnenperspectieven van doelgroepleden vergeleken met hun buitenperspectieven. Eenvoudig geformuleerd: hoe beleven zij zichzelf, hun ervaringen tot nu toe en hun toekomst. En hoe beoordelen zij in dit verband de ondersteuning die zij in het verleden hebben gekregen, de daarmee samenhangende personen, organisaties enzovoort.

Bij de situatieanalyse gaat de aandacht naar de totale situatie van de doelgroep: ervaringen worden nu vergeleken met de inzichten en ervaringen van significante anderen, zoals professionals en andere actoren. Bij de situatieanalyse worden binnen- en buitenperspectieven van *alle* betrokkenen vergeleken en onderzocht op inzichten, ideeën en mogelijke aannames, steeds met het oog op het ontdekken van ervaringen, die aanknopingspunten bieden voor de mogelijkheid voor verandering. In het onderzoek naar arbeidsoriëntatie in Veenendaal (zie hoofdstuk 6) werden bijvoorbeeld de ervaringen van laagopgeleide werkzoekende vrouwen vergeleken met de ervaringen, inzichten en aannames van werkgevers en vertegenwoordigers van het arbeidsbureau.

Belangrijk element van de doelgroepanalyse is de systematische vergelijking van de verschillende perspectieven en de daarmee samenhangende deconstructie van aannames. Hierdoor worden geleidelijk de mogelijkheden van verandering (behoeftearticulatie) zichtbaar.

Ik zal in dit deel nu achtereenvolgens de behoeftenanalyse (5.8) en de situatieanalyse (5.9) bespreken. Daarna besteed ik aandacht aan de wijze hoe bij deze analyses gebruik gemaakt kan worden van intermediairen (5.10).

5.8 Behoeftenanalyse: ervaringsverhalen als kennis over leefwerelden

De behoeftenanalyse wordt mogelijk, zoals bovenstaand is opgemerkt, door de binnen- en buitenperspectieven van de cliënt of doelgroep te leren kennen. Dit betekent in eerste instantie het optekenen van de 'verhalen' van doelgroepleden, zonder dat de professional daar zijn eigen standpunten tegenover plaatst. Het begrijpen van deze verhalen vergt een betrokken houding. De professional leeft als het ware mee met de ervaringen van de cliënt. Geertz spreekt in dit verband van een 'verdiept begrijpen' of 'Verstehen'. Dit betekent dat de professional de eigen inzichten, opvattingen, normen en waarden 'tussen haakjes plaatst': hij schort zijn eigen oordeel op. De ervaringen worden begrepen vanuit de betekenis die de mensen zelf eraan geven (Geertz, 1983).

Een bruikbare methode waarin de analyse van de eigen 'verhalen' (de ver-

schillende perspectieven) van mensen centraal staat, is de narratievenbenadering (Mishler, 1991; Kohler Riessman, 1993).⁶ In deze benadering staat de biografie centraal. Kenmerkend voor de methode is aandacht voor de samenhang tussen ervaringen en kenmerkende momenten in de levensloop enerzijds, en de beleefde samenhang daarvan in heden, verleden en toekomst anderzijds. Het gaat om het persoonlijke verhaal dat mensen vertellen over hun levensloop, hoe zij hun eigen ervaringen en situaties beoordelen en hun toekomst inschatten.

In de doelgroepanalyse van de dialogische deconstructie speelt het biografisch materiaal, dat de narratievenbenadering oplevert, een sleutelrol: het verzamelen van materiaal op basis van gesprekken en interviews. Daarnaast zijn echter andere methoden nodig. Het gaat erom niet alleen te weten wat mensen zeggen of vertellen over hun levensloop, maar het is ook belangrijk dat mee te beleven, bijvoorbeeld door participerende observatie. Dat laatste is nodig omdat er gezocht wordt naar mogelijkheden voor activiteiten die niet-talig zijn. Door meebeleven kunnen doe-activiteiten een veel duidelijker plaats krijgen in het materiaal van de doelgroepanalyse.

Bovendien is het belangrijk meerdere perspectieven te kunnen vergelijken. Om die reden wordt het materiaal, verkregen uit gesprekken, getoetst aan materiaal ontleend aan andere methoden of bronnen, zoals reeds bestaand onderzoek, literatuurstudie, enquêtes en de al genoemde participerende observatie. Met behulp van het nieuwe materiaal kan worden nagegaan of de perspectieven in de bevindingen overeenkomen of verschillen. Het verkregen materiaal zal daardoor 'steviger' worden.

Het belang van participerende observatie is hier dus dat de onderzoeker, door zelf deel uit te gaan maken van het onderzoeksveld, binnenperspectieven op een andere manier leert kennen dan alleen uit gesprekken. Voorbeelden hiervan zijn te zien in:

- het onderzoek 'Spelen in Klein-Istanbul' (zie 5.6.7), waarin de onderzoekster gedurende maanden deelnam aan gezinsactiviteiten;
- het onderzoek naar de belangen van agrarische vrouwen (5.6.6), waarin de onderzoekster regelmatig op agrarische bedrijven is gaan wonen en werken tijdens het onderzoek;
- mijn eigen onderzoek bij de kerkelijke vrijwilligers (5.6.5) en in mijn betrokkenheid bij de implementatie in het onderzoek in Veenendaal (zie hoofdstuk 6).

Ik zal nu in de volgende subparagraaf enkele aandachtspunten bespreken die

6 De narratievenbenadering heeft de laatste jaren een vooraanstaande plaats verworven binnen het sociaalwetenschappelijk onderzoek. Benaderingen die veel overeenkomst vertonen zijn de etnomethodologie, biografisch onderzoek en 'oral history'. Genoemde benaderingen hebben een fenomenologisch gezichtspunt met elkaar gemeen: belangstelling voor de subjectieve beleving. De eerste toepassing van narratievenonderzoek vond overigens al aan het begin van deze eeuw plaats in het onderzoek van Thomas en Znaniecki naar Poolse immigranten in Europa en Amerika. Zie hiervoor het themanummer van Comenius 'Identiteit en biografie', 1995 no. 3.

bij de narratievenbenadering van belang zijn. De feitelijke analyse komt in paragraaf 5.8.2 aan bod.

5.8.1 Aandachtspunten bij de narratievenbenadering

Onderstaand volgt een viertal aandachtspunten in verband met het gebruik van de narratievenbenadering bij de dialogische deconstructie. Deze punten betreffen met name de wijze waarop het biografisch materiaal verzameld wordt en waarop gelet moet worden.

Ten eerste staat het tijdsperspectief centraal. Er wordt onderzocht hoe iemand thans terugkijkt, vanuit actuele ervaringen, op ervaringen uit het verleden. Dat tijdsperspectief laat zien of er sprake is van breekpunten dan wel van continuïteit (Mishler, 1991; Sannen, 1998). Bruikbare vragen zijn dan: Is er samenhang tussen oude en huidige ervaringen? Hoe beoordeelt de persoon deze? Hoe spelen deze ervaringen door in het perspectief op de nabije toekomst? Welke redenen sommen mensen op voor hun handelen? Wat kunnen ze zelf vertellen over hun gevoelens en denkwijzen, over achterliggende motieven? Volgens de onderzoeker Smaling is hierbij de 'dialogische intersubjectiviteit' van belang (1995). De essentie hiervan is dat de werkelijkheid, zoals deze beleefd wordt door mensen, als feit aanvaard wordt. Niet alleen wat mensen doen, maar vooral ook waarom zij iets doen, is van belang. Het gaat dus niet om een objectieve causaliteit, waarin de buitenstaander een duidelijke oorzaak-gevolgketen tracht te zien, maar om te begrijpen hoe mensen hun eigen situatie beoordelen.

In verband met de behoeftenanalyse is het van belang dat in het tijdsperspectief gezocht wordt naar mogelijke samenhangen tussen **veranderingen** en de **omstandigheden** die deze veranderingen mogelijk maakten. Het zijn deze veranderingen die aanknopingspunten kunnen bevatten voor het soort verandering dat in de toekomst mogelijk wordt (procesdoelen) en aanknopingspunten verschaft voor de voorwaarden voor een creatief proces. Of een buitenstaander de samenhang tussen deze veranderingen en de omstandigheden logisch vindt, doet niet terzake. Van belang is de samenhang zoals de persoon die beleeft. Alleen de mensen zelf kunnen inzicht bieden in hun ervaringen en het ontwikkelingsproces dat zij door hebben gemaakt.

Ten tweede moet aandacht besteed worden aan wat 'polyphony' genoemd wordt: iemand spreekt als het ware met **verschillende stemmen** (Kohler Riessman, 1993; Mishler, 1991; Bruner, 1990). Daarmee wordt bedoeld dat in een narratief tegelijkertijd verschillende verhalen naast elkaar voorkomen, bestaande uit meerdere aspecten, ogenschijnlijke tegenspraken en paradoxen. Dit heeft te maken met het feit dat het binnenperspectief van een persoon niet eenduidig is, maar vorm krijgt in samenhang met verschillende gebeurtenissen en situaties. Daar komt nog bij dat in het gesprek zelf het ver-

haal ingekleurd wordt in de interactie met de interviewer. Ondanks deze 'meerstemmigheid' gaat de professional (interviewer of onderzoeker) uit van de eenheid in iemands narratief en helpt het verhaal mede construeren. De interviewer is dus geen **neutrale gesprekspartner**: hij is betrokken en helpt mee het verhaal vorm te geven.

In verband met 'polyphony' is het onderscheid dat Aalten (1995) maakt tussen biografie en levensverhaal interessant. De biografie heeft betrekking op de specifieke ervaringen van een persoon, in het levensverhaal gaat het om de ervaringen die representatief zijn voor een bepaalde groep. Juist omdat mensen hun eigen verhalen mede inkleuren vanuit een groepsperspectief, en daaraan hun identiteit ontlenuen, is dit onderscheid voor de behoeftenanalyse van belang.

Het verschijnsel 'polyphony' is van belang in relatie tot wat in hoofdstuk 3 geschreven is over het moderne mens- en wereldbeeld. Sommige auteurs vatten de moderne mens op als een complex van verschillende identiteiten, waarin meerdere levensverhalen naast elkaar bestaan én geïntegreerd moeten worden. De moderne mens is een 'zelf' dat uit meerdere relaties met de wereld bestaat (Kunneman, 1996; Jansz, 1991; Giddens, 1992).

Het **derde** punt heeft betrekking op het begrijpen in relatie tot de **context**, dat wil zeggen de specifieke aard van de situatie, de omstandigheden en het tijdsperspectief. Begrijpen wordt hier opnieuw opgevat in de zin van 'Verstehen'. Het handelen van mensen wordt begrepen binnen de gestructureerdheid van de context. Dat wat voor de professional vreemd lijkt, past binnen de context van de persoon. In het verhaal gaat de context betekenis krijgen door de reconstructie van de situatie, de omstandigheden en het tijdsperspectief. Daartoe is het soms nodig onderdelen van het levensverhaal, die relevant kunnen zijn voor het 'Verstehen', te benadrukken (Bem, 1989:101). Hiervoor is nodig dat de professional de wereld van de ander als het ware deelt, herkent, zich eigen maakt en er zich in verplaatst. Het is in ruime zin delen in existentiële ervaringen, in de common sense van regels, conventies, rituelen, waarden, emoties, vaardigheden en gebaren. Mensen begrijpen elkaar omdat zij min of meer tot dezelfde dingen in staat zijn, en zich in elkaar kunnen herkennen. De interpretator verplaatst zich in dezelfde situatie, gist naar en weegt motieven en bedoelingen, vraagt zich af wat men zelf gedaan zou hebben (Bem, 1989; 105). Ten **vierde** is het nodig meerdere verhalen van doelgroepleden met elkaar te vergelijken. Deze verhalen worden echter steeds binnen hun specifieke context begrepen (Sannen, 1998; Kohler Riessman, 1993). Daarbij moeten dus nooit op zichzelfstaande feiten met elkaar vergeleken worden. Het gaat om de wijze waarop de persoon zelf de feiten weergeeft en aldus zijn werkelijkheid interpreteert.

De narratievenbenadering betekent meestal verschillende gespreksrondes, waarin het verhaal geleidelijk gereconstrueerd wordt. Degene die de interviews afneemt moet niet alleen goed kunnen luisteren (zich 'meelevend' op kunnen

stellen), maar moet ook 'doorvragen'. Doorvragen is niet alleen nodig om de veelvormigheid van behoeften te kunnen begrijpen, maar ook om de cliënt zelf de gelegenheid te bieden zich in zijn eigen verhaal in te kunnen leven. Vaak gaat het immers om belevingen die vergeten schijnen, of emoties die bijna uitgedoofd lijken te zijn. Doorvragen maakt het mogelijk deze herinneringen en emoties te activeren. Natuurlijk dient dit steeds te geschieden binnen de grenzen van de normatieve structurering en structurele veiligheid. Hierbij zijn de eerder in dit hoofdstuk behandelde beoordelingslijsten van het creatief proces en de participatie van nut.

Alvorens de analyse van het narratievenmateriaal te bespreken, volgt eerst een voorbeeld uit praktijkonderzoek, dat interessante aanknopingspunten biedt voor onderzoeksmethoden, die praten en doen combineren.

Anders communiceren over landbouw en milieu ⁷

Eén van de praktijkonderzoeken betrof de problematiek rond de emissie van gewasbeschermingsmiddelen. In dit onderzoek is een doelgroepanalyse uitgevoerd om mogelijkheden op het spoor te komen en doelgroepen beter te bereiken met voorlichting aangaande de emissieproblemen. In dit onderzoek is een werkwijze toegepast die in het kader van deze paragraaf over narratieven en participerende observatie interessante aanknopingspunten biedt. Voor de doelgroepanalyse was contact met agrariërs van groot belang. Hun inzichten vormden de spil van het onderzoek. Om die reden hebben twee studenten, beiden afkomstig van een agrarisch bedrijf, samen met een sociaalwetenschappelijke onderzoeker, een aantal boeren bezocht. Tijdens dat bezoek is de informatie verzameld tijdens een rondleiding over het bedrijf. De agrariër vertelde, en de student-onderzoeker wist 'van binnenuit' vragen te stellen. Deze vorm van materiaal verzamelen combineerde praten en doen. Deze werkwijze leverde zeer goede resultaten en lijkt belangrijk om verder toe te passen bij behoeftenonderzoek.

Een interessant resultaat van de deconstructie was overigens dat telers het begrip emissie niet gebruiken. Zij spreken over verwaaien, drift en verlies. Telers bezien emissie vanuit een economische optiek. Men wil het verlies van bespuiting beperkt houden. Het begrip emissie wordt vooral gebruikt door onderzoekers en beleidmakers. Het milieu is dan het referentiepunt, samen met de negatieve effecten, die gewasbeschermingsmiddelen hierop hebben. Deze conclusie bood aanknopingspunten voor een thematische verbreding om de doelgroep beter te bereiken. Economie enerzijds en milieu anderzijds vormden de polen van het continuüm.

Een tweede aanknopingspunt vormde het inzicht dat agrariërs het standpunt huldigen 'zien is geloven'. Dat leverde een aanknopingspunt voor uitbreiding van de vormen van activiteiten. Het leek belangrijk activiteiten aan te bieden, die de problemen zichtbaar maken en niet alleen talige activiteiten, waarbij slechts informatie gegeven wordt.

7 Klaver, L. en F.V. Heymann (1996)

5.8.2 De analyse van narratieven

Hier wordt ingegaan op de analyse van genoemde levensloopverhalen of narratieven. Het doel hiervan is, zoals bovenstaand is opgemerkt, aanwijzingen te vinden voor een reeks van procesdoelen en de invulling daarvan. Dat laatste betekent inhoud en vorm van activiteiten, die de voorwaarden bieden voor een creatief proces. De behoeftenanalyse is de eerste stap in de analyse. Om werkelijk diversiteit in ontwikkelingsmogelijkheden te ontdekken is ook een situatieanalyse nodig, die later wordt besproken. In de behoeftenanalyse wordt gezocht naar de verhouding tussen het persoonlijke in elk verhaal en de gemeenschappelijkheid in de ervaringen van de groep. Dat wil zeggen datgene wat de geïnterviewden intersubjectief met elkaar verbindt. Beide zijn van belang voor de ontwikkeling van het uiteindelijke programma-aanbod: de procesdoelen en de interventies. Dit aanbod is enerzijds gebaseerd op de intersubjectiviteit in de levensverhalen (de gemeenschappelijke ervaringen), biedt anderzijds ruimte voor specifiek persoonlijke gebeurtenissen. Het is de combinatie van beide die de juiste informatie oplevert: niet *óf* het persoonlijke, *óf* het intersubjectieve. Soms kunnen de biografische gegevens van één persoon van groot belang zijn.⁸

Meestal moet men een meervoudige analyse maken om uit de levensloopverhalen die informatie te putten die voor een juiste verhouding van persoonlijke en intersubjectieve ervaringen nodig is. De systematiek daarbij is als volgt:

- verzamelen van basisverhalen (enkele narratieven);
- analyse op zoveel mogelijk ervaringen: persoonlijke én intersubjectieve;
- ander (nieuw) materiaal (interviews of participerende observatie);
- analyse op nieuwe ervaringen (persoonlijke en intersubjectieve), enzovoort.⁹

Gezien het belang van diversiteit in ervaringen (en de mogelijke behoeften die daarmee samenhangen) is het nodig niet te snel tot een intersubjectieve ordening over te gaan. Het materiaal van de levensloopverhalen hoeft geen representatieve steekproef te zijn.

De ordening van de narratieven is in het algemeen een kwestie van experimenteren. Doorgaans leveren de gesprekken en vooral de participerende observatie een stortvloed aan ervaringsmateriaal op, dat aanvankelijk weinig structuur vertoont. Men begint daarom vooral met een beperkt aantal gesprekken of observaties en probeert daarin een hiërarchie van relevante betekenissen aan te brengen. Deze hiërarchie, en de relevante betekenissen, heeft in eerste instantie een voorlopig karakter en wordt in verschillende

8 Zie hiervoor het onderzoek 'Agrarische vrouwen benoemen hun belangen', uit paragraaf 5.6. In dit onderzoek werd op basis van slechts één levensverhaal geconcludeerd dat er ook actieve agrarische vrouwen zijn, die geen bijeenkomsten bezoeken en dus ook niet bereikt worden via deze bijeenkomsten. Door dit gegeven werd besloten een activiteit te ontwikkelen, die het mogelijk maakte agrarische vrouwen thuis te bereiken.

9 Zie ook de bespreking van kwalitatieve interviews in hoofdstuk 2.

rondes van materiaalverzameling aangepast en verfijnd. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van de verschillende lijsten, die in paragraaf 5.6 besproken zijn.

Bij het ordenen van het materiaal kunnen de volgende aandachtspunten gebruikt worden:

- ervaringen met (vergelijkbare) veranderingsprocessen;
- relevante betekenissen daarvan;
- door welke ervaringen hebben begrippen hun betekenis gekregen;
- welke thema's spelen een rol en hoe verhouden die thema's zich tot andere ervaringen;
- welke vormen van activiteiten zijn bekend;
- welke lading hebben deze gekregen;
- welke rol en betekenis hebben talige activiteiten;
- op welke wijze kan gespeeld worden met taal;
- welke rol en betekenis hebben niet-talige activiteiten;
- op welke wijze zouden mensen gemotiveerd zijn voor doe-activiteiten;
- welke ervaringen zijn positief geweest en bieden een aanknopingspunt om op door te gaan;
- welke ervaringen hebben een negatieve lading;
- welke waarden en normen worden als belangrijk gezien;
- hoe wordt omgegaan met emoties;
- wie zijn belangrijk voor de ontwikkeling van de persoon;
- op welke manier zijn deze personen belangrijk;
- welke plaats nemen professionals en instellingen, eventuele significante anderen, in ten aanzien van ontwikkelingsprocessen;
- hoe interpreteert men hun ondersteuning?

De significante anderen zijn die personen die een rol spelen, of kunnen spelen in het veranderingsproces. In het algemeen zijn dat personen of (vertegenwoordigers van) instellingen, die op de een of andere manier een rol spelen in de beleving van de doelgroep in kwestie. In de onderzoeken naar de heroriëntatie van werkzoekenden op de arbeidsmarkt bijvoorbeeld, die in hoofdstuk 6 beschreven zijn, kwam naar voren dat de significante anderen werkgevers, medewerkers van het arbeidsbureau en anderen instellingen, en gezinsleden waren. In het onderzoek 'Spelen in Klein-Istanbul' waren dat verschillende gezinsleden, een vriendin, en vertegenwoordigers van de peuterspeelzaal en de basisschool.

Deze significante anderen spelen een rol in de belevingswereld van de doelgroep en kunnen dus als een belevingsnetwerk van de doelgroep opgevat worden. Deze personen of instellingen zijn, volgens de doelgroep, betrokken bij hun veranderingsproces, positief dan wel negatief. Bij de situatieanalyse komt dat netwerk terug.

5.9 Situatieanalyse

In samenhang met de zojuist beschreven behoeftenanalyse vindt een tweede analyse plaats waarin het biografisch materiaal onderzocht wordt in relatie tot de gehele situatie. Het is hier niet de doelgroep alleen die centraal staat, maar doelgroep, professional en eventuele andere relevante personen, alsmede de onderlinge verhoudingen. De situatie in plaats van de doelgroep vormt het aangrijpingspunt van analyse. Ik noem in dit verband opnieuw het voorbeeld van werkzoekenden die te maken krijgen met allerlei instanties en personen op het gebied van arbeidsoriëntatie, zoals werkgevers en vertegenwoordigers van het arbeidsbureau.

In de situatieanalyse gaat het dus om de perspectieven van alle betrokkenen, dat wil zeggen de binnen- én de buitenperspectieven van de diverse partijen. Aldus gaat een dynamisch beeld ontstaan van de cliënt of doelgroep in relatie tot zijn omgeving. Door deze combinatie van behoeftenanalyse, waarin de perspectieven van de doelgroepleden in het centrum van de aandacht staan, én situatieanalyse, waarin ook de perspectieven van omgevingsactoren onderzocht worden, kan nu de deconstructie plaatsvinden door al deze perspectieven met elkaar te vergelijken. Uit deze deconstructie komt tenslotte het materiaal dat de basis gaat vormen voor de dienstverlening, het ontwerp of programma.

De situatieanalyse bestaat schematisch uit twee onderdelen:

- Een netwerkanalyse: de significante actoren worden in kaart gebracht. Met hen worden gesprekken gevoerd, waaruit ook weer hun binnen- en buitenperspectieven ten aanzien van zichzelf, de doelgroep en de situatie af te leiden zijn. Deze gesprekken leveren de noodzakelijke aanvullende informatie.
- De deconstructie: analyse van het hele verzamelde materiaal waardoor specifieke aannames zichtbaar worden. Onderdeel hiervan is de vergelijking van het formele netwerk van significante actoren en het belevingsnetwerk van de doelgroep, zoals dat bij de behoeftenanalyse beschreven staat. Nota bene: de netwerkanalyse vertoont in het algemeen overeenkomst met het belevingsnetwerk uit de vorige paragraaf, maar is niet per se identiek.

Ik zal nu onderstaand beide onderdelen kort bespreken.

5.9.1 Het formele netwerk van significante actoren

De gesprekken met actoren uit het formele netwerk bieden nuttige aanvullende informatie. Het in kaart brengen van dit formele netwerk van significante anderen is onder andere van belang om vast te stellen welke actoren ontbreken. Zo leerde de netwerkanalyse in het onderzoek naar arbeidsoriën-

tatie dat werkgevers ontbraken in het formele netwerk. Desondanks, zo bleek later uit de gesprekken die met hen gevoerd werden, hadden werkgevers standpunten die van belang waren in de arbeidsoriëntatie van de betrokkenen. Immers, de perspectieven van deze belangrijke actoren, kunnen de feitelijke arbeidsoriëntatie zowel positief als negatief beïnvloeden. Het ontbreken van significante actoren betekent dat belangrijke perspectieven buiten beeld blijven en een vertekening opleveren. In het zojuist genoemde voorbeeld kon het onderzoek interessante werkgeversperspectieven optekenen, zoals hun visie ten aanzien van langdurig werkzoekenden, ten aanzien van vrouwen met kinderen, met betrekking tot eventuele kansen op de arbeidsmarkt, specifieke eisen die men stelt aan werkzoekenden enzovoort. Ook kunnen zij standpunten (binnenperspectieven) ten aanzien van de eigen groep (de werkgevers) tot uitdrukking brengen. Aldus gaat uit de inventarisatie en vergelijking van de verschillende binnen- en buitenperspectieven een meer volledig beeld van de situatie ontstaan.

Het verzameld materiaal wordt steeds als een voorlopige stand van zaken gezien. Het materiaal kan, indien men dat wenselijk acht, verder geanalyseerd worden. Het kan bijvoorbeeld van belang zijn de conclusies uit deze analyse te toetsen aan bestaand onderzoek of literatuurstudie, waardoor wellicht verdere verdieping kan optreden of meer aspecten van de situatie belicht worden.

Een van de significante actoren in het formele netwerk is vanzelfsprekend de professional. Ook zijn binnen- én buitenperspectief zijn onderdeel van de netwerkanalyse en de deconstructie.

5.9.2 De deconstructie van perspectieven en aannames

De deconstructie betreft de vergelijking van alle mogelijke perspectieven en de daarin aanwezige aannames. Deze zijn vanzelfsprekend afhankelijk van het thema of onderwerp dat in het programma aan de orde is. Het doel van de deconstructie is het formuleren van:

- diversiteit in procesdoelen;
- een themalijst in de vorm van continua;
- een vormenlijst voor activiteiten;
- aanwijzingen voor de fasen van het creatief proces;
- aanwijzingen voor de verhouding tussen appèlwaarde en structurele veiligheid op basis van de beoordelingslijst voor participatie.

In de vorige paragraaf zijn alle lijsten uitvoerig aan de orde geweest. Bij de in dit hoofdstuk en in hoofdstuk 6 beschreven praktijkonderzoeken staan voorbeelden van toepassingen.

Bovenstaand heb ik opgemerkt dat de perspectieven die in de deconstructie betrokken worden afhankelijk zijn van het onderwerp: spelvoorlichting, arbeidsoriëntatie, gezondheidsvoorlichting enzovoort. Daarnaast spelen natuurlijk ook opvattingen, vooroordelen of attitudes in meer algemene zin een rol. Deze zijn soms persoonlijk, maar vaker ingebed in aannames die onderdeel zijn van de cultuur of specifieke maatschappelijke ontwikkelingen. Belangrijk in dit verband zijn natuurlijk die perspectieven (en de daarmee samenhangende opvattingen, attitudes en vooroordelen) die voortvloeien uit het dominante mens- en wereldbeeld. Daarbij denk ik in het bijzonder aan de aannames die betrekking hebben op het moderne subject, zoals die vaak impliciet aanwezig zijn in agogische praktijken: de aanname van de ondernemende en besluitvaardige cliënt, een aanname die zowel door de calculerende cliënt als door professionals in stand gehouden wordt.¹⁰ Maar de processen van economisering en verwetenschappelijking, de twee andere pijlers van het moderne mens- en wereldbeeld, doen ook hun invloed gelden in de perspectieven van doelgroepen en significante actoren.

Het is natuurlijk niet mogelijk een vaste opsomming van relevante perspectieven te maken: iedere situatie, doelgroep en praktijk leveren hun eigen combinatie. Wel kunnen enkele punten of vragen helpen verschillen in perspectieven te onderkennen zoals:

- wat is het zelfbeeld van de doelgroep (de cliënt) en hoe zien de andere actoren dit beeld;
- hoe schat de doelgroep de eigen mogelijkheden in en hoe verhoudt zich dit beeld tot dat van de andere actoren;
- welke opvattingen heeft de doelgroep ten aanzien van andere significante actoren;
- welke (impliciete) verwachtingen heeft een doelgroep van de professional of instelling die deze vertegenwoordigt;
- hoe denken de doelgroep, de professional en andere actoren over autonomie, onafhankelijkheid, het maken van keuzes, het nemen van besluiten, het plannen van actie enzovoort;
- hoe denken de betrokkenen over rechten en plichten;
- hoe gaan de betrokkenen om met bestaande regels en welke impliciete regels worden tegelijkertijd gehanteerd;
- hoe benoemen alle betrokkenen het thema en welke verschillen in betekenisgeving zijn hieruit op te maken;
- is er bij doelgroepen, professionals en andere actoren de (impliciete) neiging problemen beheersbaar te maken;
- hoe verhouden deze beheersingsstrategieën zich tot de emotionele betrokkenheid van doelgroepleden: is er samenhang of juist conflict;
- hebben professional en andere actoren oog voor het dynamisch karakter van behoeften, of neigt men tot ' clichés' ;

10 In de gezondheidszorg is het autonoom subject onder andere aanwezig in de aanname van de mondig patiënt die zelf actief op zoek gaat naar informatie.

- in welke mate spelen concurrentieoverwegingen bij de professional (instellingen) en andere actoren een rol;
- in welke mate wordt het programma-aanbod eenzijdig bepaald door kwaliteitseisen die van buitenaf opgelegd zijn, zoals subsidie-eisen?

5.10 De rol van intermediairen

De dialogische deconstructie is een methode die stapsgewijs zijn beslag krijgt. In een proces van toenadering worden de doelgroep, hun vragen, behoeften en mogelijkheden onderzocht. In deze stapsgewijze benadering kunnen intermediairen op verschillende manieren goede diensten bewijzen. Intermediairen zijn personen die op de een of andere manier een brugfunctie vervullen in het contact tussen de professional en zijn doelgroep, zowel in de doelgroepanalyse als in het ontwerp en de uitvoering. Er zijn globaal twee redenen om intermediairen in te zetten:

- de professional kent de doelgroep niet of in onvoldoende mate;
- de professional geniet nog niet het vertrouwen van de doelgroep.

In deze paragraaf zal ik de betekenis van intermediairen uiteenzetten. Eerst een voorbeeld, dat het nut van de intermediair kan verduidelijken.

'Met één hand kun je niet klappen'

Het voorbeeld dat hier beschreven wordt betreft een onderzoek naar gezondheidsvoorlichting voor Hindoestaanse vrouwen afkomstig uit Suriname.¹¹ Naar aanleiding van een programma gezondheidsvoorlichting van het Academisch Medisch Centrum in Amsterdam voor genoemde vrouwen, rees de vraag waarom de werving van de doelgroep zo moeizaam verliep. Bekend was dat Hindoestaanse vrouwen interesse hebben voor zaken hun gezondheid betreffende. Er leek behoefte te bestaan aan meer informatie over Seksueel Overdraagbare Aandoeningen (SOA), waaronder aids, alsmede de mogelijkheid daarover met anderen te praten en vragen te stellen. De vraag was nu hoe men met deze Hindoestaanse vrouwen in contact zou kunnen komen om een programma te ontwikkelen dat op hun behoeften is afgestemd. In een twee jaar durend project is hiermee geëxperimenteerd. Er is onderzoek gedaan naar de opvattingen van deze vrouwen over gezondheid, eventuele problemen met menstruatie, bevalling en anticonceptie, zowel in Suriname als in Nederland, hun visie op gezondheidsvoorlichting in het algemeen en seksuele voorlichting in het bijzonder. De uitkomsten van deze analyse onderbouwden het uiteindelijke programma, dat met vallen en opstaan tot stand is gekomen.

11 Dit onderzoek werd verricht door Kosten (1994) in het kader van een doctoraalscriptie voor Etnische Studies en Minderheidsvraagstukken en de Vakgroep Voorlichtingskunde. De titel, 'Met één hand kun je niet klappen', heeft betrekking op het feit dat je altijd anderen nodig hebt.

Samengevat waren belangrijke momenten in het project:

- Organisatie van voorlichtingsbijeenkomsten in het ziekenhuis. Deze bijeenkomsten werden opgezet volgens de traditionele uitgangspunten van planmatige voorlichting waarbij de werving geschiedt op basis van folders, posters en dergelijke. De opkomst was slecht.
- Werving via de lokale migrantenradiozenders, waaronder één Hindoestaanse zender. Tevens vond een interview plaats met een Hindoestaanse stagiaire. Resultaat: 7 Hindoestaanse vrouwen kwamen maar de ziekenhuisbijeenkomst. Een contactvrouw van een Hindoestaanse vrouwenorganisatie komt de voorlichting beoordelen voor haar achterban. Zij vraagt vervolgens, via de Hindoestaanse stagiaire, of een dergelijk programma voor de eigen groep georganiseerd kan worden, maar dan in het buurthuis.
- Twee bijeenkomsten werden gehouden op zondagmiddag, gedurende 3 uur, in het buurthuis. De werving gebeurt via de contactvrouw. De twee bijeenkomsten werden telkens door 35 vrouwen bezocht.
- Er volgde een verzoek om meer bijeenkomsten, ook voor Hindoestaanse mannen, te organiseren. Het bleek geen probleem wie nu de voorlichting presenteert, als de bijeenkomst maar op gewenste plaats en tijd is.
- Tenslotte was er een bijeenkomst voor Hindoestaanse gezinnen, waarin een toneelstuk over ziekte en gezondheid, gemaakt door de eigen groep, opgevoerd werd.

Bovenstaand voorbeeld laat zien hoe geleidelijk het contact vorm krijgt, het vrouwen gewonnen wordt en de behoeften van de Hindoestaanse vrouwen bekend worden. De intermediairen, de Hindoestaanse stagiaire en contactvrouw, vervulden hierbij de brugfunctie.

De intermediair helpt dus het contact met de doelgroep te vergemakkelijken. Enkele voorbeelden van intermediairen zijn:

- personen die vanuit hun achtergrond of deskundigheid met de doelgroep bekend zijn;
- bemiddelende lotgenoten (bijvoorbeeld in de vorm van patiëntenorganisatie of consumentenplatform);
- ex-doelgroepleden: personen die vanuit de eigen ervaringen bekend zijn met de problematiek;
- personen die anderszins een laagdrempelig contact met doelgroepleden onderhouden;
- personen die vanuit een persoonlijke betrokkenheid kunnen motiveren, of het vertrouwen hebben van de doelgroep.

Enkele concrete voorbeelden kunnen deze mogelijkheden verduidelijken.

- In het voorbeeld van Averroës (paragraaf 5.2.1) waren het de zogeheten contactmoeders, paraprofessionele deskundigen die na een korte opleiding informatie gaven over de voorzieningen in de wijk, die het contact legden

met de doelgroep. De bedoeling was dat de doelgroepleden hierdoor de stap zouden zetten naar de voorzieningen zelf, bijvoorbeeld een peuterspeelzaal.

- In de onderzoeken over arbeidsoriëntatie fungeerden laagopgeleide vrouwen en academici, die zelf werkloos waren geweest maar inmiddels werk hadden gevonden of een opleiding volgden, als intermediair. Zij waren ex-doelgroepleden. In gesprekken doen deze ervaringsdeskundigen verslag van hun ervaringen en belevingen. Dit 'materiaal' diende vervolgens als opstap om het eerste contact met de groep zelf te kunnen leggen.
- In het onderzoek naar Landbouw en Zorg (zie onderstaand) waren onder andere personen uit de landbouw, maar met een sterke betrokkenheid op de wereld van de zorg, intermediair. Omgekeerd fungeerden personen als intermediair die uit de zorgsector afkomstig waren, maar grote interesse voor de wereld van de landbouw hadden.
- In de gezondheidsvoorlichting aan Hindoestaanse vrouwen speelde de Hindoestaanse stagiaire de rol van intermediair en vervolgens de leidster van het Hindoestaanse vrouwennetwerk.
- In Amersfoort is in oktober 1998 het project 'Collega gevraagd' van start gegaan. Dit project beoogt 'moeilijk bereikbare, langdurig werklozen' op weg naar werk te begeleiden. Doelgroepleden worden thuis bezocht door 'lotgenoten' die zelf na lang zoeken een baan hebben gevonden.
- In mijn eigen onderwijspraktijk maak ik al jaren gebruik van 'gewone' studenten, die assisteren bij het college. Deze assistent vervullen een brugfunctie naar de studenten die het college volgen. Ten eerste wordt de collegestof met de assistenten voorbesproken en eventueel aangepast. Ten tweede kunnen zij voor studenten als opstap dienen, bijvoorbeeld voor kritiek of onduidelijkheid.

De intermediair vormt een tussenstation naar de doelgroep en is niet bedoeld als een vervanging ervan. De intermediair biedt de mogelijkheid om te achterhalen hoe de doelgroep, die men nog niet goed kent, denkt en voelt. De vraag, wie men als intermediair in de behoeftenanalyse of in het ontwerp of bij de uitvoering moet betrekken, verschilt natuurlijk in elke situatie. Er zijn enkele criteria die bij de selectie van intermediairen om aandacht vragen.

- Zijn de intermediairen bekend met de wereld van de te bereiken groep en/of hebben zij ervaringen die vergelijkbaar zijn met die van de doelgroep? De professional moet bij het zoeken naar intermediairen steeds kritisch te werk gaan. Een Turkse intermediair is niet per definitie representatief voor een Turkse doelgroep. Het zijn de ervaringen die van belang zijn. Zelfs wanneer een intermediair dezelfde achtergronden heeft als de groep die men wil bereiken, betekent het nog niet dat deze dezelfde ervaringen heeft of er dezelfde betekenis aan geeft.
- Men zoekt bij voorkeur personen die vanuit verschillende invalshoeken de doelgroep of problematiek kennen. Hierdoor ontstaat minder kans op eenzijdigheid.

- Men zoekt personen als intermediair die echt betrokken zijn en respect hebben voor de te bereiken doelgroep en hun belevingswereld, en die graag willen meewerken. Deze persoonlijke werkwijze geeft meer speelruimte.
- De intermediair moet geen geïsoleerde positie ten aanzien van de doelgroep innemen. De intermediair moet in staat zijn de brug naar een doelgroep te slaan. Bovendien moet hij gemakkelijk contacten met anderen of met instellingen kunnen leggen.

Ik wil deze paragraaf en dit hoofdstuk afsluiten met een laatste voorbeeld over het belang van de intermediair.

Landbouw en Zorg: een gezondmakende samenwerking

De laatste jaren doet een nieuw fenomeen zijn intrede: de zogenoemde landbouwzorgcombinatie. De landbouwzorgcombinatie is te omschrijven als een vorm van sociaal-agogische ondersteuning waarbij personen, met sociale, psychische of lichamelijke problemen, tijdelijk werken (en soms zelfs daar wonen) op een land- of tuinbouwbedrijf. Inmiddels zijn verschillende landbouwzorgcombinaties operationeel. Probleem is betrokkenen uit de agrarische sector en de zorgsector met elkaar in contact te brengen teneinde deze ontwikkeling in gezamenlijkheid vorm te geven. De toenadering tussen deze twee 'werelden' verliep en verloopt tot nu toe via intermediairen. Het eerste contact ziet men ontstaan tussen individuen, niet tussen organisaties. De intermediairen zijn individuen die vanuit een persoonlijke betrokkenheid enthousiast zijn over de mogelijkheden van Landbouw en Zorg voor de opvang en begeleiding van mensen met problemen. Het zijn deze mensen die, aanvankelijk op persoonlijke titel, de formele contacten met instellingen en organisaties tot stand helpen brengen. Een voorbeeld is een gepensioneerde directeur van een zorginstelling voor verstandelijk gehandicapten.

Genoemde intermediairen zijn belangrijk omdat ze:

- inzicht kunnen bieden in de taal, betekenisgeving en normen en waarden van de onbekende belevingswereld;
- mensen met de juiste personen in een organisatie in contact kunnen brengen om samen te werken.

In het volgende hoofdstuk bespreek ik twee praktijkonderzoeken betreffende arbeidsoriëntatie, te weten:

- van laagopgeleide herintreedsters;
- van hoogopgeleide langdurig werkzoekenden.

Beide onderzoeken willen meer inzicht geven in de ontwikkeling en achtergronden van theorie en methode.

Hoofdstuk 6

Arbeidsoriëntatie

Een analyse van twee praktijkonderzoeken

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt de beschrijving en analyse van twee praktijkonderzoeken plaats.¹ Beide onderzoeken betreffen het veld van de arbeidsoriëntatie en, meer specifiek, de voorlichting bij het zoeken naar betaald werk voor doelgroepen waarvoor de arbeidsmarkt 'krap' was. In beide gevallen stond de vraag centraal hoe de behoeften van de doelgroep konden worden opgespoord, teneinde het aanbod aan voorzieningen van de respectievelijke instellingen beter af te kunnen stemmen op de vragen, wensen en mogelijkheden van de doelgroep. De ene instelling was Ruimbaan te Veenendaal. Het was binnen deze instelling dat het onderzoek naar arbeidsoriëntatie voor laagopgeleide herintredende vrouwen plaats vond. De andere instelling was de Stichting Loopbaancentrum Wageningen, waar de arbeidsoriëntatie van langdurig werkzoekende academici onderzocht werd.

Bovengenoemde vraag sloot goed aan bij de fase waarin mijn onderzoek zich bevond. Op basis van eerder praktijkonderzoek en nieuwe theoretische inzichten begonnen de contouren te ontstaan van een nieuw theoretisch en methodisch kader. Nieuw praktijkonderzoek was nodig om de ideeën die er waren verder te ontwikkelen. De samenwerking met de uitvoerende professionals, die met name in Veenendaal zeer intensief was, en de uitvoerende onderzoekers zijn van wezenlijk belang geweest voor de verdere ontwikkeling van zowel het theoretisch als het methodisch kader. In hoofdstuk 2 werd op het belang van dergelijke samenwerking gewezen in verband met het onderzoek.

Tijdens de twee praktijkonderzoeken werden de begrippen, zoals die in voorgaande hoofdstukken zijn gebruikt en beschreven, nog niet gehanteerd. De praktijkonderzoeken die hier beschreven worden moeten dan ook als reconstructies (Van der Laan, 1995) ten behoeve van het gehele onderzoek beschouwd worden. Bij deze reconstructie is veel aandacht besteed aan de doelgroepanalyse in samenhang met de deconstructie, die dan ook uitvoerig

1 Zie voor een uitgebreide beschrijving van beide onderzoeken de volgende rapportages: Klaver, E.A. en F.V. Heymann (1993). Meer resultaat met kleine, gerichte initiatieven! Een praktijkgerichte studie naar de Wageningse ingenieur als werkzoekende. Wageningen: Loopbaancentrum en Landbouwuniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde, en: Heymann, F.V., M.A.E. Wagemakers, M.R.E. Bol (1991). Vrouwen op weg naar werk; Voorlichting aan laagopgeleide herintreedsters, Een onderzoek naar de aansluiting tussen vraag en aanbod. Verslag van het onderzoek. Veenendaal: Ruimbaan, project voor scholing en werkervaring en Wageningen: Landbouwuniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde. Zie ook de rapportages 1, 2, 3, en 4. Beide onderzoeken staan vermeld in de lijst van praktijkonderzoeken in de Inleiding van deze dissertatie.

beschreven wordt. Vervolgens wordt uitgebreid verslag gedaan van de uitvoering van de onderzoeken. In beide gevallen geschiedt dit met het doel de lezer een beter inzicht te verschaffen in de methode van werken.

Gekozen is om beide onderzoeken samen te beschrijven en te analyseren, omdat vraagstelling en opzet in grote lijn overeen kwamen. Hierdoor is het mogelijk de uitkomsten met elkaar te vergelijken en kan een verdiept inzicht ontstaan met betrekking tot de mogelijkheden, maar ook de beperkingen van de gevolgde aanpak.

De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt. In paragraaf 6.2 komen de achtergronden van beide onderzoeken apart aan de orde, waarbij het accent ligt op de wijze waarop diverse organisaties tezamen voorlichting en ondersteuning bieden bij het zoeken naar betaald werk. In paragraaf 6.3 staan de werkwijze en opzet van beide onderzoeken centraal. De methodische principes voor behoeftenarticulatie, zoals die in hoofdstuk 5 beschreven staan, zijn hier toegepast op de beide praktijksituaties. Het betreft ten eerste de uitwerking van het participerende karakter van de onderzoeken. Vervolgens komt de onderzoeks cyclus aan de orde, die de lijn van het hoofdstuk bepaalt. In de paragrafen 6.4 tot en met 6.8 is de deconstructieanalyse uitgewerkt. In paragraaf 6.8 is beschreven hoe de analyse tot uitgangspunten, plan en verdere uitwerking heeft geleid. Vervolgens worden de ontwikkelingen in beide instellingen apart beschreven, geanalyseerd en geëvalueerd. In 6.9 trek ik conclusies over alle resultaten tezamen in het licht van mijn eigen onderzoek.

6.2 Beschrijving van de twee onderzoeken

In de twee onderzoeken staat de oriëntatie op betaalde arbeid centraal. Arbeidsoriëntatie wordt in de literatuur omschreven als het proces waarin iemand de mogelijkheden op betaalde arbeid onderzoekt en in samenhang daarmee een beroepsbeeld ontwikkelt (Kloosterman, 1987; van Heel, 1989; Mok, 1994). Het doel van arbeidsoriëntatie is om de arbeidsmarkt te betreden, dat wil zeggen om betaalde arbeid te vinden. Arbeidsoriëntatie kan aangeduid worden als een zoekproces. Binnen de door mij gebruikte terminologie kan men ook spreken van een behoeftenarticulatieproces.

Het doel van de opdrachtgevers van beide onderzoeken was het aanbod aan voorzieningen van de instellingen beter af te stemmen op de behoeften van de doelgroepen. Dat doel kwam overeen met mijn eigen onderzoek. Het ene onderzoek besteedde speciale aandacht aan de doelgroep laagopgeleide herintreedsters. In het andere onderzoek was de doelgroep langdurig werkzoekende academici.

Er zijn diverse organisaties die activiteiten voor arbeidsoriëntatie en begeleiding van beide doelgroepen aanbieden. De meest voorkomende activiteiten zijn:

- arbeidsbemiddeling;
- omscholing en bijscholing;
- sollicitatietraining;
- werkervaring;
- individuele trajectbegeleiding.

De belangrijkste organisaties die deze oriëntatieprogramma's aanbieden zijn:

- Arbeidsbureaus;
- Regionale werkgelegenheidsprojecten;
- Vrouw en Werk;
- Sociaal-cultureel werk;
- Sollicitatie Club.

Het arbeidsbureau speelt in alle gevallen een centrale rol. Iedereen is verplicht zich in te schrijven bij het arbeidsbureau, wil men aanspraak kunnen maken op enigerlei voorziening zoals scholing of een uitkering. Tegelijkertijd is de werkwijze van het arbeidsbureau nauwelijks afgestemd op de hier onderzochte doelgroepen: laagopgeleide herintreedsters en langdurig werkzoekende academici. Beide groepen behoeven namelijk in het algemeen extra begeleiding om aan het werk te komen (de Grip, 1987; Kroft e.a., 1989).²

De overige organisaties, die een aandeel hebben in de arbeidsoriëntatie van genoemde doelgroepen, verschillen aanzienlijk in hun aanbod. Sommige instellingen zijn beperkt in hun aanbod en geven bijvoorbeeld alleen ondersteuning in de vorm van sollicitatietraining. Andere instellingen bieden een uitgebreider aanbod, bijvoorbeeld naast sollicitatietraining ook de mogelijkheid tot werkervaring. Daarnaast bestaan er verschillen met betrekking tot de doelgroepen, die de organisatie bedient. Vrouw en Werk richt zich, zoals te verwachten valt, uitsluitend op vrouwen. Ook zijn er verschillen in 'actieradius': instellingen zijn in meerdere of mindere mate gebonden aan de grenzen van een gemeente, regio of provincie. Maar ook onderscheiden instellingen zich in de financiële en procedurele regels die zij toepassen. Kortom, de organisaties op het gebied van arbeidsoriëntatie vormen tezamen een complex netwerk dat moeilijk inzichtelijk is voor wie niet goed bekend is met dit werkveld. In beide onderzoeken was dan ook veel energie nodig om een goed overzicht te krijgen van het totale pakket aan voorzieningen dat voor de doelgroepen in kwestie beschikbaar was. Op dit punt kom ik nog

² De situatie is sinds enige tijd in verandering. De arbeidsbureaus hebben vanuit de rijksoverheid de opdracht gekregen meer aandacht te besteden aan groepen die niet gemakkelijk werk vinden. Officieel is het arbeidsbureau dan ook de instelling geworden die zich inzet speciaal voor deze groepen. Ten tijde van het onderzoek was dat beleid echter nog geenszins zichtbaar. Bovendien bleek uit beide onderzoeken dat binnen de arbeidsbureaus volstrekt geen overeenstemming bestaat over welke doelgroep prioriteit moet hebben. Zie verder paragraaf 6.7.

terug. Eerst volgt nu een kennismaking met beide instellingen die betrokken waren in het onderzoek.

6.2.1 Onderzoek 1: Het Regionaal Werkgelegenheidsproject

Het eerste onderzoek betrof een Regionaal Werkgelegenheidsproject te Veenendaal, een middelgrote gemeente in het centrum van het land. Al was de werkloosheid er niet hoog, toch was ook hier een aanzienlijk aantal werkzoekenden dat niet gemakkelijk aan werk kwam. De doelgroepen, aan wie het project prioriteit gaf bij aanvang van het onderzoek, waren: langdurig werkzoekenden, herintredende vrouwen en allochtone jongeren.

In de regio bestonden verschillende instellingen die ieder bepaalde doelgroepen bedienden op specifieke vragen betreffende scholing en werk. Het **Arbeidsbureau** bemiddelde direct bij het zoeken naar werk of verwees door naar een andere instelling. **Vrouw en Werk** richtte zich speciaal op vrouwen. Het **Sociaal-cultureel Werk** richtte zich op groepen die nog ver van de arbeidsmarkt staan en bood algemene activiteiten aan, zoals koffieochtenden in het buurthuis die mensen wellicht konden stimuleren. Het **Centrum Vakopleiding Administratief** verzorgde gerichte vakcursussen op administratief gebied en de **Sollicitatie Club** gaf sollicitatietrainingen en adviezen.

In deze reeks voorzieningen paste ook het Regionaal Werkgelegenheidsproject van de gemeente. Dit project had een breed aanbod op het gebied van arbeidsoriëntatie. Het project organiseerde onder andere kortdurende praktische cursussen op administratief, grafisch en technisch gebied. Ook konden deelnemers aan het project onbetaalde werkervaring opdoen, zowel binnen als buiten de instelling. Ook de **Banenpool** en het **Jeugd Werk Garantieplan**, die beide gelegenheid tot betaalde werkervaring gaven, maakten deel uit van de programma's van het Werkgelegenheidsproject.³

Binnen het Regionaal Werkgelegenheidsproject kregen diverse doelgroepen de gelegenheid tot arbeidsoriëntatie. Deze groepen hadden met elkaar gemeen dat ze niet gemakkelijk betaald werk konden vinden. Sommigen kwamen op eigen initiatief naar het project, anderen werden verwezen door het Arbeidsbureau. De cliënten waren uit de hele regio afkomstig. De samenstelling was zeer heterogeen, van jong tot oud, vrouw en man, laag- en hoogopgeleid, Nederlander en buitenlander.

3 Alle programma's van het Werkgelegenheidsproject waren aanvankelijk gebaseerd op vrijwilligheid. De basis hiervan was de overtuiging dat vrijwilligheid de voorwaarde is om mensen te activeren tot arbeid en arbeidsoriëntatie. Dit uitgangspunt begon ten tijde van het onderzoek veld te verliezen, onder andere door het feit dat het arbeidsbureau, dat een belangrijk 'reservoir' was waaruit het Regionale project zijn cliënten putte, geconfronteerd werd met reorganisaties die tot bezuinigingen moesten leiden. In feite werd het arbeidsbureau gedwongen om meer succes te boeken en meer geslaagde bemiddelingen dan voorheen te realiseren. Daardoor ontstond een verschuiving van vrijwillige naar verplichte oriëntatie.

De leiding van het project lag in handen van een coördinator en een assistent-coördinator. Bij aanvang van het onderzoek was de uitvoering van scholing en werkervaring een taak van de assistent-coördinator. Zij was tevens de initiator van het onderzoek.⁴

Centraal in het onderzoek stond de vraag hoe de doelgroepen van het werkgelegenheidsproject beter zouden kunnen worden bereikt.⁵ Het doel was te onderzoeken hoe de activiteiten van de diverse programma's op het gebied van arbeidsoriëntatie beter op de behoeften, wensen en mogelijkheden van alle doelgroepen afgestemd zouden kunnen worden. Als doelgroep voor het onderzoek werden laagopgeleide herintredende vrouwen gekozen. De reden was dat juist de groep laagopgeleide herintredende vrouwen weinig prioriteit krijgt, ook binnen het beleid voor groepen die niet gemakkelijk aan werk komen. Terwijl juist deze doelgroep vaak met specifieke problemen te maken heeft en dus gebaat zou zijn met een meer op hen toegesneden aanbod. Zeker nu vrouwen met een uitkering, wier jongste kind 12 jaar of ouder is, de verplichting hebben om te gaan werken. Bij de bespreking van het onderzoek met de verantwoordelijke gemeenteambtenaren viel de keuze voor deze doelgroep niet in goede aarde. Het bleek dat de ambtenaren uit de gemeente de voorkeur gaven aan allochtone jongeren boven herintredende vrouwen. Dit hangt mede samen met het feit dat de rijksoverheid (en in het verlengde hiervan de gemeentelijke overheid) de laatste jaren prioriteit aan allochtonen geeft. Wellicht was een extra reden om niet voor de doelgroep laag-opgeleide herintreedsters te kiezen, de confessionele levensovertuiging in de gemeente. In sommige confessionele kringen is immers het standpunt, dat getrouwde vrouwen en vrouwen met kinderen niet buitenshuis behoren te werken, nog steeds in zwang. Deze mogelijke verklaring is nooit expliciet genoemd en ook niet verder onderzocht.

Het uiteindelijke doel was de ontwikkeling van een permanent instrument voor het onderzoeken van behoeften van alle doelgroepen. In paragraaf 6.9 van dit hoofdstuk komt dit doel verder ter sprake.

6.2.2 Onderzoek 2: Stichting Loopbaancentrum Wageningen

De Stichting Loopbaancentrum Wageningen is onderdeel van de beroepsvereniging van Wageningse ingenieurs. De Stichting is een dienstverlenende organisatie op non-profitbasis voor afgestudeerden en studenten van de

4 De assistent-coördinator had op eigen initiatief, met goedkeuring van haar superieuren, buiten de gemeente een subsidie aangevraagd en verkregen. Het doel hiervan was onderzoek te doen om de werking beter af te stemmen op de doelgroepen van het Werkgelegenheidsproject. De subsidie is gebruikt om het hier beschreven onderzoek uit te voeren.

5 De instelling had geen tekort aan cursusdeelnemers. Het probleem dat men signaleerde was dat andere doelgroepen dan bedoeld, zoals 'gewone herintreedsters', een deel van de gesubsidieerde, dus goedkope, cursusplaatsen innam.

Landbouwniversiteit. In de Stichting participeren de Landbouwniversiteit en werkgevers die afgestudeerden in dienst willen nemen. De Stichting bestaat sinds 1973 en heeft als doelstelling de doorstroming naar de arbeidsmarkt van afgestudeerden van de Landbouwniversiteit te bevorderen. De activiteiten van de Stichting bestaan uit sollicitatiecursussen, zoeken van en bemiddelen bij werkervaringsplaatsen, en de opzet en uitvoering van diverse voorlichtende activiteiten voor studenten en afgestudeerden.

Bij aanvang van het onderzoek waren er enkele ontwikkelingen die in het kader van arbeidsoriëntatie van hoger opgeleide werkzoekenden van belang waren. Deze ontwikkelingen hadden te maken met het feit dat de werkloosheid onder academici toe nam. De ernst van het probleem van langdurig werkzoekende academici werd in brede kring, dus ook buiten de Stichting Loopbaancentrum Wageningen, ingezien. Onderzoek toonde aan dat naarmate men langer werkloos is, het moeilijker wordt een betaalde functie te vinden.⁶ Een eerste ontwikkeling die te zien was betrof een gewijzigd beleid van het arbeidsbureau, waardoor ook academici meer aandacht zouden krijgen. Om dat te bevorderen werden twee consultants voor hogeropgeleiden aangesteld. Een tweede ontwikkeling betrof een onlangs in Utrecht opgericht bemiddelingsbureau voor hogeropgeleiden (Top-center). Het Loopbaancentrum zelf had al vanaf 1990 geëxperimenteerd met sollicitatiecursussen en omscholingsprojecten voor beroepen die wellicht perspectief zouden kunnen bieden. Hierdoor hoopte de Stichting een betere samenhang tussen onderwijs en arbeidsmarkt te realiseren. Alhoewel er kennis was over de achtergronden van werkloosheid en de manier waarop langdurig werkzoekenden hun werkloosheid ervaren (zie Kroft e.a., 1989 en Schaufeli, 1985 en 1988), was er weinig inzicht in de wijze waarop langdurig werkzoekenden, en hogeropgeleiden in het bijzonder, te bereiken zijn met voorlichting. Ook ontbrak inzicht in hun behoeften op het gebied van ondersteuning bij het zoeken naar betaald werk. Weliswaar had de Stichting een werkervaringsproject, maar de ervaringen hiermee waren niet bevredigend (Van der Loos, 1992). Tegen deze achtergrond ontstond de behoefte aan een praktijkgericht onderzoek. Daarbij ging het om de volgende vragen:

- Op welke wijze kan het Loopbaancentrum Wageningen langdurig werkzoekende Wageningse ingenieurs bereiken?
- Is het mogelijk de specifieke wensen, mogelijkheden en problemen van hoger opgeleide werkzoekende Wageningse academici in kaart te brengen?
- Is het mogelijk een aanbod aan arbeidsoriëntatie te ontwikkelen dat aansluit bij de wensen, mogelijkheden en problemen van deze groep werkzoekenden?

6 In 1989 was 13 % van de Wageningse afgestudeerden, die als werkzoekend stond ingeschreven, langdurig werkloos. In 1990 was dit percentage opgelopen tot 20 %. Eind 1990 ging het om een totaal van 204 afgestudeerden die langer dan twee jaar werkzoekend was (Bericht arbeidsmarkt LU-ingenieurs, 1990).

6.3 De werkwijze en opzet van beide onderzoeken

In nauwe samenwerking met beide instellingen is de onderzoeksopzet tot stand gekomen. Op hoofdlijnen was deze in beide gevallen identiek.⁷

Beide onderzoeken kunnen getypeerd worden als een vorm van ontwikkelend onderzoek.⁸ Het eerste uitgangspunt is dat praktijkkennis van even groot belang is als wetenschappelijke theorieën. Beide zijn gelijkwaardige bronnen van kennis (Joha en Joosten, 1994; Coenen, 1987;95). Het doel is tweeledig:

- Enerzijds gaat het om de totstandbrenging van kennis die tot verbeterd handelen in de praktijk kan leiden. Praktijkgericht onderzoek is hiervoor een goede methode (Swanborn, 1989).
- Anderzijds gaat het ook om het bewerken van die kennis, en om het ontwikkelen van de aard en vorm waarin deze kennis bruikbaar wordt om het handelen in andere praktijken te sturen.

Dat laatste punt is mede het doel van mijn onderzoek. Ook hiervoor zijn wetenschappelijke kennis én ervaringsgegevens nodig.

Een tweede uitgangspunt van ontwikkelend onderzoek is dat onderzoeken en ontwikkelen samengaan (Joha en Joosten, 1994:49/50). De rol van de onderzoekers is verschillend bij het onderzoeken (de analyse) en het ontwikkelen van een programma-aanbod. In de bespreking komt dit verschil in rol nog ter sprake.

De hier gepresenteerde praktijkonderzoeken zijn ten dele beschrijvingen van de feitelijke gang van zaken en, zoals in de inleiding is opgemerkt, ten dele reconstructies in het licht van nieuwe theoretische inzichten en praktische bevindingen. De verantwoording van deze methode van onderzoek is in hoofdstuk 2 te vinden.

6.3.1 Theoretische begrippen en de toepassing ervan

Zoals gezegd was het doel van beide onderzoeken het ontwikkelen van een werkwijze die de behoeften, vragen en mogelijkheden van respectievelijk laagopgeleide herintreedsters en hoogopgeleide langdurig werkzoekende academici op het spoor kon komen. Het uiteindelijke doel was, om door middel van deze werkwijze, een permanent instrument te creëren ter 'kwaliteitsverbetering'. Dat wil zeggen een werkwijze om behoeften van doelgroepen in het algemeen te kunnen onderzoeken.

7 Het onderzoek bij het Regionaal Werkgelegenheidsproject startte ongeveer negen maanden eerder dan het onderzoek bij het Loopbaancentrum. Dat had als gevolg dat de opgedane ervaringen bij het regionaal project invloed hadden op de opzet van het tweede onderzoek.

8 Zie voor een uitgebreidere verantwoording van de verschillende aspecten van de onderzoeksmethode hoofdstuk 2.

In deze werkwijze nemen de principes zoals deze in hoofdstuk 5 zijn uitgewerkt een belangrijke plaats in, zoals:

- het doorlopend proces van experiment en analyse;
- de toepassing van continua om meerdere behoeften en perspectieven in kaart te brengen;
- de deconstructie.

In deze punten is de essentie van de dialogische deconstructie terug te vinden: de geleidelijke toenadering tot de doelgroep, waarbij de doelgroep als onvervangbare partner betrokken is. In beide praktijkonderzoeken zijn deze principes duidelijk aanwezig geweest.

De methode van dialogische deconstructie is, zoals eerder is vastgesteld, in feite de toepassing van communicatief handelen waardoor de 'machtsvrije ruimte' vergroot wordt: de doelgroep of cliënt wordt medeonderhandelaar. In beide onderzoeken is dit gegeven toegepast. De doelgroep was niet het sluitstuk van het onderzoek, maar vertrekpunt: de doelgroep, respectievelijk de intermediairen die representatief voor de doelgroep geacht mogen worden, bepaalden in hoge het verloop van het onderzoek en de ontwikkeling van een programma-aanbod.

Dit communicatief handelen is de legitimatie van het nu eenmaal onvermijdelijke strategisch handelen door de instellingen waar de onderzoeken plaatsvonden. Onvermijdelijk, omdat de instelling nu eenmaal eigen belangen heeft, maar ook omdat iedere instelling bepaalde werkwijzen hanteert om bepaalde doelen na te streven. De dialogische deconstructie maakt het echter mogelijk om dit strategisch handelen mede vanuit de perspectieven van de doelgroep vorm te geven. Daartoe is het noodzakelijk, zoals in de praktijkonderzoeken hier daadwerkelijk is gebeurd, de perspectieven van alle partijen te traceren en met elkaar te vergelijken. Communicatief handelen mag met andere woorden geen 'holle leus' worden, maar moet gecreëerd worden in de kritische analyse van de verschillende perspectieven en waardenoriëntaties.

In de analyse van de perspectieven, zoals die in beide onderzoeken daadwerkelijk heeft plaatsgevonden, komen de begrippen leefwereld en systeem 'tot leven'. Er is gezocht naar de waardenoriëntaties van de betrokken partijen, alsmede naar de mogelijke beïnvloedingen vanuit het systeem.

De leefwereld is representatief voor de wijze waarop betrokkenen hun eigen handelen waarnemen en interpreteren, dat wil zeggen het binnenperspectief. Tegelijkertijd is ook het buitenperspectief van de doelgroep van belang, dat wil zeggen de wijze waarop zij anderen beoordelen. Maar ook het buitenperspectief van andere betrokkenen moet in de analyse betrokken worden, bijvoorbeeld de wijze waarop werkgevers werkzoekenden beoordelen. De analyse van binnen- én buitenperspectieven is noodzakelijk om een meer volledig beeld van een situatie te verkrijgen. Hierbij kan verwezen worden naar de situatieanalyse, zoals deze in hoofdstuk 5 uitgewerkt is.

In de praktijk vormen binnen- en buitenperspectieven een complex en paradoxaal geheel. Tegelijkertijd vullen ze elkaar aan. Om een volledig beeld te verkrijgen is het derhalve nodig verschillende perspectieven op het spoor te komen en met elkaar te vergelijken. Daarom heeft in de onderzoeken een doelgroepanalyse plaatsgevonden, die uit een behoeftenanalyse en een situatieanalyse bestond.

6.4 De start van het onderzoek

In het Regionaal Werkgelegenheidsproject was de gemeente officieel opdrachtgever. De afspraken zijn echter gemaakt met de assistent-coördinator van de instelling die verantwoordelijk was voor de externe financiering van het onderzoek. Een externe, tijdelijke onderzoekster werd belast met de uitvoering van de doelgroepanalyse. Enkele studenten van de Vakgroep Voorlichtingskunde hebben aparte deelonderzoeken uitgevoerd. Zelf heb ik de externe begeleiding van het onderzoek verzorgd. De assistent-coördinator was zeer nauw betrokken bij alle fasen van het onderzoek. Het plan, ontwerp en het experimenteren in de praktijk voerde zij zelf uit. De betrokkenheid van de rest van de organisatie was en bleef gering bij het project.

Bij het Loopbaancentrum was de directie de opdrachtgever. Het onderzoek kon worden opgezet dankzij een (tijdelijke) projectsubsidie. De uitvoering ervan berustte bij een onderzoekster die als tijdelijk medewerkster van het Loopbaancentrum experimenteerde met de nieuwe werkwijze in de praktijk van de instelling. Na afloop van het project vertrok de tijdelijk medewerkster. Voor de interviews ten behoeve van de situatieanalyse werd een tweede onderzoeker ingeschakeld.

In de twee onderzoeken was dus sprake van een opdrachtgever die vanuit een eigen belang in het onderzoek participeerde. Het was van groot belang om met deze opdrachtgevers, én met de (externe) onderzoekers, duidelijke afspraken te maken over de exacte aanpak. Deze afspraken betroffen de onderzoeksvraag, de doelstellingen en de opzet van het onderzoek. Daarnaast moest natuurlijk duidelijkheid gecreëerd worden over de wijze van samenwerken en de wederzijdse verantwoordelijkheid. Vanzelfsprekend werden dergelijke afspraken mede bepaald door de onderzoekssituatie, zoals het karakter van de instelling, het soort doelgroep, de gesignaleerde problemen enzovoort. In hoofdstuk 2, waar de verschillende methoden van onderzoek besproken worden, is uitgebreid op het belang van heldere communicatie tussen opdrachtgevers, (externe) onderzoekers en eindverantwoordelijken gewezen.

In beide onderzoeken was een onderzoeksgroep actief, bestaande uit de verantwoordelijke instellingsmedewerker(s) en de onderzoekers.⁹ De samenwer-

⁹ Bij het Loopbaancentrum was er tevens een stuurgroep om het onderzoek richting te geven.

king tussen onderzoekers en instellingswerkers was belangrijk omdat beide partijen, ieder op zijn eigen gebied, relevante kennis bezaten. De instellingswerkers konden, als mensen die in de praktijk werkzaam zijn, een ingang tot het onderzoeksveld verschaffen. Zij hadden kennis van de bestaande netwerken op het gebied van de arbeidsoriëntatie en kenden, min of meer, de doelgroep alsmede de problemen waarmee deze te kampen heeft. De onderzoekers waren deskundig op het gebied van de inhoud van het onderzoek en hadden kennis van de onderzoeksmethoden. In gezamenlijk overleg kwam de eerste opzet van het onderzoek tot stand.

Schematisch bestonden de onderzoeken uit twee delen:

- het feitelijk onderzoek of analysedeel, bestaande uit de behoeftenanalyse, de situatieanalyse en de deconstructie;
- de fase waarin geëxperimenteerd werd met het ontwikkelen van een nieuw programma-aanbod voor arbeidsoriëntatie.

In de fase van de analyse (het feitelijk onderzoek) lag de verantwoordelijkheid bij de onderzoekers. In de fase van het experimenteren met een nieuw programma-aanbod waren de instellingsmedewerkers verantwoordelijk.

Een belangrijk aspect in beide onderzoeken was dat gezocht werd naar positieve aanknopingspunten. De vraag was hoe werkzoekenden weer hun weg terug naar de arbeidsmarkt zouden kunnen vinden. De opzet van het onderzoek werd dus gekenmerkt door een 'opwaartse spiraal': de aanname dat ontwikkeling mogelijk is. Dit is een belangrijk punt omdat in de literatuur gewezen wordt op het feit dat in veel onderzoek juist een beschrijving is te zien van een 'neerwaartse spiraal', ofwel een zogenoemde verslechterings-these (Kroft e.a., 1989; Gordon, 1988). In de onderzoeken hier werd niet op de eerste plaats de aandacht gericht op de problemen die werkzoekenden ondervinden, maar op de positieve mogelijkheden om de arbeidsmarkt weer te betreden.

6.5 Behoeftenanalyse

Het eerste probleem dat zich in de doelgroepanalyse voordeed, was het 'bereiken' van de doelgroep. De onderzoekers moesten met de doelgroep in contact komen om inzicht te krijgen in hun behoeften, vragen en mogelijkheden. Dit inzicht was noodzakelijk, niet alleen om een zinvolle communicatie met de doelgroep tot stand te brengen, maar vooral om een uitnodigend programma-aanbod aan te kunnen bieden.

Het eerste contact is dus heel essentieel. Dit contact is op te vatten als een eerste wervingsboodschap. De doelgroep moet zich hierin herkennen. Dat betekent dat de doelgroep zich uitgenodigd voelt tot deelname. Hiervoor is het echter noodzakelijk dat bepaalde behoeften of vragen van de doelgroep aangesproken worden. Probleem is echter dat men in dit 'prille' begin de doel-

groep nog niet voldoende kent, laat staan dat men al inzicht in specifieke vragen of behoeften heeft.

In onderstaande paragraaf wordt ingegaan op de methode die uitgewerkt is om de behoeften van de doelgroep te achterhalen.

6.5.1 Behoeftenanalyse en het half-gearticuleerde

De vraag die zich bij de behoeftenanalyse voordoet is dus op welke wijze behoeften achterhaald kunnen worden. In de voorgaande hoofdstukken is benadrukt dat behoeften geen constante kenmerken van een persoon zijn, maar ontstaan en veranderen binnen de concrete situatie of omstandigheden waarin een persoon zich bevindt. Behoeften kunnen met andere woorden niet eenvoudigweg geïnventariseerd worden. Dit probleem is des te nijpender wanneer men zich realiseert dat behoeften vaak niet eenduidig gearticuleerd zijn. Dit laatste is met name het geval wanneer doelgroepleden zich nog aan het oriënteren zijn: zij hebben wel vragen, wensen en behoeften maar deze zijn nog niet uitgekristalliseerd. Men is nog aan het zoeken en vergelijken. In de behoeftenanalyse spelen, zoals in hoofdstuk 5 is aangegeven, de begrippen half-gearticuleerd en zone van naaste ontwikkeling een belangrijke rol. Op een nog maar weinig gearticuleerd niveau laat de doelgroep zien dat er mogelijkwerwijs behoeften 'uitgenodigd' of aangesproken kunnen worden en er dus ontwikkeling (een creatief proces) mogelijk is.

De aanspreking van een doelgroep verloopt echter niet spontaan, zoals eerder is vastgesteld. Er moeten dan twee voorwaarden gerealiseerd worden:

- het programma-aanbod moet appèlwaarde bevatten;
- het programma moet aansluiten bij de normatieve structurering, zodat het voldoende structurele veiligheid bevat.

Bovenstaande gezichtspunten, evenals genoemde voorwaarden, dienden in het concrete onderzoek in een aantal vragen vertaald te worden, zoals:

- Hoe ziet de normatieve structuur van de doelgroep eruit? Om deze vraag te kunnen beantwoorden moest het onderzoek aanknopingspunten vinden in de uitgangssituatie van de doelgroep, zoals mogelijke drijfveren, de belevingswereld en waardenoriëntaties.
- Hoe kan de doelgroep aangesproken worden? Hiertoe was het nodig te onderzoeken waarom men aan arbeidsoriëntatie was begonnen.
- Welke half-gearticuleerde behoeften waren aanwezig en, in samenhang daarmee, welke soorten zones van naaste ontwikkeling zouden geschikt kunnen zijn voor behoeftenarticulatie?
- Welke significante anderen waren bij het proces van arbeidsoriëntatie van belang, respectievelijk reeds betrokken? Wie gaven daarbij ondersteuning? Wat verwachtten doelgroepleden van de betrokken professionals?

6.5.2 Ervaringsdeskundigen en hun levensloop

Om het contact met de doelgroepleden te realiseren, dat wil zeggen om inzicht in hun behoeften te krijgen, was een zogeheten stap-voor-stapwerkwijze nodig. In deze werkwijze bleken ervaringsdeskundigen of intermediairen een mogelijke opstap naar de doelgroep te kunnen zijn: personen die niet tot de feitelijke doelgroep behoorden, maar wel bekend waren met de doelgroep (zie hoofdstuk 5, paragraaf 10). Deze werkwijze was nodig omdat de doelgroep zelf in dit stadium van de analyse de benodigde kennis niet kon leveren. In beide onderzoeken waren de intermediairen ex-doelgroepleden die een vergelijkbaar proces van arbeidsoriëntatie hadden doorlopen. Zij waren in staat informatie te geven over hun ervaringen, maar ook over hun vragen en behoeften. Deze informatie was bruikbaar mits de ervaringen en behoeften vergelijkbaar waren met die van de doelgroep zelf.

De intermediairen werden dus als ervaringsdeskundigen ten aanzien van arbeidsoriëntatie beschouwd. In de onderzoeken werden twaalf, respectievelijk dertien van deze ervaringsdeskundigen betrokken in de behoeftenanalyse. Van hen werden 'portretten' of narratieven gemaakt: levensloopbeschrijvingen die uitmondde in het proces van arbeidsoriëntatie.

De werkwijze was tweeledig:

- **Ten eerste** werden de ervaringen op het terrein van arbeid en arbeidsoriëntatie binnen de biografie of context van de betreffende persoon geplaatst. Bovendien werd geprobeerd deze ervaringen vanuit het eigen perspectief van de persoon te begrijpen. Arbeid en arbeidsoriëntatie werden dus in het licht van de geschiedenis van de persoon begrepen. Aldus werd het mogelijk de verschillende gebeurtenissen uit de levensloop met elkaar te vergelijken. Men kan hierbij denken aan bijvoorbeeld de samenhang van opleiding, de beleving van vroegere werkervaringen, huidige ervaring met scholing, recente werkervaringen enzovoort. In de literatuur wordt deze werkwijze uitgebreid besproken. Zie hiervoor hoofdstuk 5 (Mishler, 1991; Kohler Riessman, 1993).
- **Ten tweede** werden de portretten met elkaar vergeleken zowel op verschillen als overeenkomsten. Doel hiervan was half-gearticuleerde elementen op het spoor te komen, die bruikbare zones voor ontwikkeling konden opleveren met betrekking tot arbeidsoriëntatie en dus bij konden dragen tot het articulatieproces van de doelgroep. Hiertoe werden de levenslopen en de oriëntatiewegen tezamen onderling vergeleken.¹⁰

10 Ten behoeve van deze analyse was al het materiaal getranscribeerd volgens het computerprogramma Kwalitan en van trefwoorden voorzien volgens de methode Westers (Peters, Wester en Richardson, 1989). Daartoe werd elk interview in zogenoemde scènes verdeeld en voorzien van een of meerdere trefwoorden. Per trefwoord is een uitdraai gemaakt van alle interviews en de bijbehorende scènes. Op basis hiervan konden de interviews onderling met elkaar vergeleken worden.

Dit laatste punt bleek van groot belang. Hierdoor bleek bijvoorbeeld dat werkervaring, als oriëntatieweg naar betaalde arbeid, een zone van naaste ontwikkeling kan zijn, en niet alleen scholing zoals vaak wordt aangenomen. Ter afsluiting van deze subparagraaf volgen enkele algemene onderzoeksresultaten van respectievelijk de laagopgeleide herintreedsters en de hoogopgeleide langdurig werkzoekende academici.

Laagopgeleide herintreedsters op weg naar werk

Het materiaal betrof dertien herintreedsters. Allen hadden reeds op jonge leeftijd hun intrede gedaan in het arbeidsproces. Meestal waren ze jong getrouwd en gedurende een periode werd hun leven vooral bepaald door gezin en huishouding. Deze periode varieerde bij de vrouwen zeer: tussen de 2 en de 20 jaar. Ook hun leeftijd liep sterk uiteen: van 32 jaar tot 52 jaar. Voor de meeste vrouwen gold echter dat ze pas na jaren weer op zoek gingen naar scholing of werk. Hun arbeidsoriëntatie tot aan de tijd van het onderzoek was als volgt. Vier vrouwen deden een vervolgopleiding. Vier hadden hun oude werk weer opgepakt, waarvan twee eerst een bijscholingscursus gevolgd hadden. Twee vrouwen vonden direct werk, zonder verdere scholing. De overigen volgden bijscholingscursussen of waren daar nog mee bezig tijdens de aanvang van het onderzoek. De redenen om tot arbeidsoriëntatie over te gaan was verschillend, soms uit noodzaak om financieel onafhankelijk te worden, soms om sociale contacten op te bouwen.

'Je hoort bij een andere groep mensen, je praat over andere dingen en je krijgt een wat wijdere blik op heel veel dingen (...).'

Sommigen hadden slechte ervaringen opgedaan met school, anderen hadden domweg niet de kans gekregen om verder te leren. Hun uitgangssituatie bij arbeidsoriëntatie verschilde sterk, maar gemeenschappelijk was de grote afstand die men tot de arbeidsmarkt had bij het begin van het oriëntatieproces.

Langdurig werkzoekende academici oriënteren zich op werk

De groep werkzoekende academici bestond uit 7 vrouwen en 6 mannen, die een academische opleiding afgerond hadden, verspreid over 9 studierichtingen. De leeftijd liep uiteen van 25-55 jaar. Vier van deze groep waren op het moment van het onderzoek werkzoekend. De overigen waren langdurig werkzoekend geweest in het verleden. Van de 13 waren er 3 die een kortere of langere tijd werk hadden gehad, alvorens werkloos te worden. Een groot aantal Wageningse afgestudeerden woont en werkt in ontwikkelingslanden. Twee geïnterviewden hadden ook deze achtergrond. Men was inmiddels van 4 maanden tot 8 jaar zonder werk. De studierichtingen waren zeer uiteenlopend.

De keuze voor de universiteit was vaak geen eigen, bewuste keuze geweest. Dit

bleek soms al tijdens de studie, maar meestal na het afstuderen een probleem te worden. Men voelde dan pas dat men eigenlijk zelf geen beroepskeuze had gemaakt. Kiezen voor de universiteit had ondermeer te maken met kiezen voor het 'hoogste', meestal onder invloed van anderen, zoals ouders of leraren. De status van opleidingen speelde hierbij een belangrijke rol en de houding van de ouders ten aanzien van de universiteit.

'Ik denk dat het ook te maken had met hun eigen situatie. Mijn vader heeft in de oorlog nooit de kans gehad om verder te studeren. En hij heeft graag zijn kinderen wel die kans gegeven (...). Ik ben naar de HBS gegaan omdat mijn ouders dat wilden. Tijdens beroepskeuzetests kwam ik daar echt niet voor in aanmerking. Dan zeiden ze dat LTS meer geschikt was of zo (...).'

Bij de vrouwen speelde ook nog een belangrijke rol dat zij man en/of kinderen gedurende een aantal jaren hadden verzorgd. Een deel had vroeger gewerkt en was herintreedster. Sommige geïnterviewden hadden inmiddels werk gevonden, anderen zochten nog steeds werk, deden onbetaalde werker-
varing op of volgden een omscholing.

6.6 Situatianalyse: significante actoren in beeld

In hoofdstuk 5 (zie ook paragraaf 6.3.1) is uiteengezet dat de doelgroepenanalyse bestaat uit de behoeftenanalyse en de situatianalyse. Bij de behoeftenanalyse staat de doelgroep in het middelpunt van de aandacht. Bij de situatianalyse worden de significante anderen betrokken. Doel is zoveel mogelijk binnen- en buitenperspectieven in kaart brengen en met elkaar vergelijken.

Uit de analyse van de levensloopverhalen van de ervaringsdeskundigen werd duidelijk welke significante anderen medebepalend waren voor de mogelijkheden tot arbeidsoriëntatie van de doelgroep en derhalve een rol konden spelen in de situatianalyse. Deze situatianalyse was bedoeld als verkenning van de totale context van de doelgroep.

In de situatianalyse lag het accent op de onderlinge relaties tussen de diverse actoren. Het perspectief verschoof van de doelgroep, als centrale actor, naar het netwerk van relaties waarin de doelgroep een van de actoren was. De situatianalyse bood bovendien de gelegenheid zowel de problemen van de doelgroep, als de mogelijke oplossingen, in een breder perspectief te plaatsen. In deze onderzoeken werd de situatianalyse als volgt uitgewerkt:

- Ten eerste werd met hulp van de respectievelijke instellingswerkers het formele netwerk van instanties in kaart gebracht die bij de arbeidsoriëntatie van de doelgroep betrokken waren. Met de actoren uit dit netwerk zijn interviews gehouden, waarbij zowel hun perspectief op het eigen handelen

als hun perspectief op alle andere actoren in het netwerk, inclusief de doelgroep, verkend is.

- Ten tweede zijn de portretten van de ervaringsdeskundigen geanalyseerd vanuit de netwerkbenadering. Hierdoor werd een tweede netwerk zichtbaar. Dat wil zeggen het netwerk, zoals dat gezien en beleefd werd door de ervaringsdeskundigen. Hun perspectief op actoren, die een rol hadden gespeeld tijdens hun proces van arbeidsoriëntatie, kwam hierdoor naar voren.

Door deze twee netwerken met elkaar te vergelijken konden de verschillende deelnemers- en waarnemersperspectieven getraceerd worden en ontstond een verdiept inzicht. Met name de verschillen tussen de beide netwerken was van belang. Hierdoor werd nieuwe informatie verkregen over wie tot het netwerk gerekend kon worden. Het formele netwerk bleek uitgebreid te moeten worden met andere actoren. **Ten eerste** kwamen in beide onderzoeken werkgevers in beeld als actoren, die bij de arbeidsoriëntatie van beide doelgroepen een belangrijke rol speelden. Deze groep is vervolgens in het onderzoek betrokken.¹¹ **Ten tweede** bleken alle ervaringsdeskundigen een persoonlijk netwerk te hebben ontwikkeld, dat uit individuen bestond die een ondersteunende rol hadden vervuld in hun arbeidsoriëntatie.¹²

6.7 De deconstructie

Het materiaal dat tot nu toe verzameld was, is vervolgens in de vorm van een deconstructie geanalyseerd. In de theoretische uiteenzettingen, met name in hoofdstuk 3, is naar voren gebracht dat communicatief handelen een voorwaarde is voor behoeftenarticulatie. Dat betekent het scheppen van een 'machtsvrije ruimte' die een uitwisseling van perspectieven tussen de verschillende betrokkenen mogelijk maakt. Dit impliceert echter niet alleen uit-

11 Bij het Regionaal project is met hulp van studenten van de Vakgroep Voorlichtingskunde een apart deelonderzoek uitgevoerd. Zie Rietveld, M.P. en J. A. Bolding (1991). *Vrouwen op weg naar werk. De juiste vrouw op de juiste plek. Deelonderzoek 3. Veenendaal: Ruim baan en Wageningen: Landbouwuniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde.*

In dit deelonderzoek zijn gesprekken gevoerd met 12 bedrijven en instellingen die laagopgeleide herintreedsters in dienst hadden. Bij het Loopbaancentrum zijn drie extra gesprekken gehouden en zeven interviews, die in het kader van een eerder onderzoek gemaakt werden, zijn opnieuw geanalyseerd vanuit de vraagstelling van het onderzoek.

12 Uit ander onderzoek wordt het belang van een dergelijk persoonlijk netwerk bevestigd. Dit netwerk bestaat juist uit die mensen met wie men geen sterke persoonlijke band heeft en die in staat zijn sociale scheidslijnen te overbruggen (Granovetter, 1982; Flap e.a., 1987; Kroft e.a., 1989). Voor de hoogopgeleide werkzoekende academicus was bijvoorbeeld een oud-docent of coördinator uit de studie een belangrijke stimulator. Voor beide groepen werkzoekenden bleek dat bijvoorbeeld een maatschappelijk werker, die zich persoonlijk inzette voor hun belangen, een stimulerende rol had gespeeld. Kroft (1989:28) noemt in dit verband het onderzoek van Valkenburg (1983), waarin het sociale netwerk een belangrijke sleutel vormt voor de toegang tot de arbeidsmarkt. Het belang van familie en vrienden wordt gezien om de moed erin te houden en meer in algemene zin ondersteuning te geven.

wisseling (dialoog), maar ook het op elkaar betrekken van de verschillende perspectieven: de deconstructie.

Met betrekking tot het onderwerp van beide onderzoeken, te weten arbeidsoriëntatie, was het dus noodzakelijk de verschillende gezichtspunten ten aanzien van arbeid te inventariseren. Daartoe moest onderscheid gemaakt worden tussen leefwereldperspectieven en de perspectieven die meer tot de systeemwereld gerekend mogen worden. De deconstructie hield tevens in dat aandacht besteed werd aan de mogelijke beïnvloeding van leefwereldperspectieven vanuit de systeemwereld. Door het expliciteren van de 'systeemplading' kon wellicht meer ruimte voor het eigen handelen van de diverse actoren gecreëerd worden. Bij de deconstructieanalyse is gebruik gemaakt van de aandnames met betrekking tot het moderne mens en wereldbeeld, zoals deze in hoofdstuk 3 zijn uitgewerkt.

In de volgende paragrafen staan de resultaten van de deconstructieanalyse beschreven, die hebben geleid tot uitgangspunten voor het programma-aanbod waarmee in de twee instellingen geëxperimenteerd is. Het betreft ten eerste het proces van arbeidsoriëntatie (6.7.1 en 6.7.2), ten tweede de inhoud van de arbeidsoriëntatie (6.7.3), ten derde solliciteren als probleem (6.7.4 en 6.7.5) en ten vierde de samenwerking binnen de arbeidsoriëntatie (6.7.6 en 6.7.7).

6.7.1 De waardering van arbeid: het negatieve zelfbeeld

Voor het begrijpen van het perspectief op arbeid, respectievelijk arbeidsoriëntatie, was het nodig een aantal begrippen of waarden als uitgangspunt te nemen. Een daarvan was het begrip beroepsidentiteit. In de beroepsidentiteit komt ondermeer tot uitdrukking op welke wijze een persoon zich met zijn beroep, of het werk dat daarmee samenhangt, verbonden voelt. Aangenomen wordt dat deze beroepsidentiteit zich ontwikkelt binnen de context van iemands persoonlijke geschiedenis: zoals ervaringen met scholing en werk. Daarnaast spelen maatschappelijke ontwikkelingen en culturele invloeden een rol, zoals de wijze waarop arbeid in de hedendaagse maatschappij opgevat wordt. Moks definitie van arbeid was in dit kader interessant: *het verrichten van bezigheden die nut hebben voor degene die de arbeid verricht, voor zijn of haar naaste omgeving en/of voor de maatschappij als geheel* (Mok, 1994:37).

Arbeid is in Moks visie breder en betekenisvoller dan in de wijze waarop het begrip door de actoren binnen het netwerk van arbeidsoriëntatie gehanteerd werd. Dat was voor alle actoren het geval. Uit het onderzoeksmateriaal kwamen onder andere de volgende punten naar voren:

- Instellingen en bedrijven gebruikten het begrip arbeid exclusief in de zin van betaalde arbeid. Wanneer de betrokkenen over ervaring met werk spraken, bedoelden ze ervaring met betaalde arbeid.

- De geïnterviewde ervaringsdeskundigen hadden deze opvatting van arbeid overgenomen. Dat kon men opmaken uit de wijze waarop zij over het eigen bestaan zonder betaald werk spraken. Alleen betaalde arbeid had status. Alle geïnterviewden verrichtten bijvoorbeeld werk in het verzorgen van anderen of deden vrijwilligerswerk. Die activiteiten werden echter niet opgevat in de betekenis van arbeid zoals Mok die geeft.
- De geïnterviewden gaven een markt-economische invulling van arbeid, Het ontbreken daarvan vertaalde zich in een negatief zelfbeeld. De afwezigheid van betaald werk leek de totale identiteit van een persoon te domineren.¹³

Vrijwilligerswerk

‘En ik heb ook werk gedaan voor een sportorganisatie. Een heleboel regelen en opzetten, plannen uitwerken, coördineren, dat soort dingen. En internationaal ook (...)’

Ondanks het feit dat de ondervraagden veel energie investeerden in niet-betaald werk, speelde dit geen rol van betekenis in de beleving van instellingswerkers. Het had weinig status en werd beschouwd als iets voor ‘kneusjes’. Ook beschouwde men het als een plicht voor werkzoekenden om iets terug te doen voor de maatschappij die hen een uitkering geeft.

‘Men kan niet flierefluiten en niets doen (...), men behoort nuttig bezig te zijn’, aldus een van de instellingswerkers in zijn beoordeling van vrijwilligerswerk.

Bij de waardering van vrijwilligerswerk was één uitzondering: het bestuurlijk vrijwilligerswerk had meer aanzien. Voor bestuurlijke arbeid, in de zin van vrijwilligerswerk, golden dan ook strengere selectiecriteria, terwijl het overige vrijwilligerswerk niet strak gebonden was aan regels en criteria. Daarin begint overigens een kentering te komen. Naarmate het betaalde werk schaarser wordt, wordt er ook meer geselecteerd bij het vrijwilligerswerk. Bovendien verandert het type vrijwilliger. Vroeger waren dit voornamelijk oudere vrouwen, die nooit betaald werk hadden verricht. Maar geleidelijk komt er een ander type vrijwilliger, voor wie vrijwilligerswerk een opstap naar betaald werk is. Deze ontwikkeling heeft weer gevolgen voor de plaats, functie en werkwijze in het vrijwilligerswerk. Het schuift als het ware op naar betaald werk. De organisatie ervan begint meer te lijken op de wijze waarop het betaalde werk georganiseerd is. Zie voor een uitgebreider inzicht in deze problematiek: Loon, 1987; Overkamp, 1991; Schneider-Arendse, 1994; Van Helden, 1994.

¹³ Interessant is dat er veel onderzoek bestaat met betrekking tot de vraag hoe werklozen het verlies van betaald werk hebben ervaren, maar weinig aandacht voor de vraag wat men daarna en daarnaast onderneemt, welke activiteiten er tijdens de periode van werkloosheid ontwikkeld worden (Kroft e.a., 1989: 18). Dus ook onderzoekers hebben de exclusieve waarde van betaald werk zo verinnerlijkt, dat hun perspectief en onderzoeksvragen kleurt.

Mensen die bestuurlijk vrijwilligerswerk verrichtten, deden dit meestal naast een betaalde baan. Van werkgeverszijde kwam in het onderzoek een positief geluid over dit type vrijwilligerswerk. Men zag dat als een aanvulling op de vaardigheden die bij het betaalde werk noodzakelijk zijn, zoals bestuurlijke vaardigheden, het organiseren van een contactennetwerk enzovoort.

Onder de geïnterviewden, in beide onderzoeken, kwam veel onbetaalde zorgarbeid voor.¹⁴ Wat opviel was dat hen enerzijds geen blaam trof voor het werkloos zijn: het was geaccepteerd dat vrouwen verzorgen. Anderzijds werd hun ervaring op geen enkele wijze als nuttig of als opstap gezien voor hun toetreding tot de arbeidsmarkt. Daarvoor was betaalde werkervaring vereist.¹⁵

6.72 Negatief zelfbeeld doorbreken: positieve aanspreking en 'zachte dwang'

Uit de interviews kwam naar voren dat de werkzoekenden bij het begin van het proces van arbeidsoriëntatie ongemotiveerd overkwamen bij vertegenwoordigers van instellingen. Dit hing waarschijnlijk samen met het negatief zelfbeeld dat men communiceerde. 'Ik kan niets, ik doe alles fout' of 'ik weet het niet,' enzovoort. Het had er alle schijn van dat de geïnterviewden dit negatieve zelfbeeld ontwikkeld had als reactie op het beeld dat de buitenwereld van hen had: mensen die niet gemotiveerd zijn, die niets kunnen enzovoort. In de meeste gevallen ging de vorming van een negatief zelfbeeld terug tot de fase waarin de keuze voor school en beroep plaatsvond. Men moest naar de fabriek, men moest verder leren, of men werd geacht thuis te blijven, afhankelijk van de opvatting van de significante anderen in het gezin of in de familie.

Ja, (...), want ik was echt ouderwets opgevoed, zo van de vrouw hoorde thuis en nou ja, d'r werd niet over gesproken, over werken of zo.'

Een actuele gebeurtenis in het heden, zoals een scheiding, verhuizing, kinderen of werkloosheid, leidde ertoe dat men zich bewust werd van de onvrede over wat men gedaan had in het verleden. Daardoor onstond ruimte voor fantaseren over nieuwe mogelijkheden. Men nam afscheid van 'oude' denkbeelden, die niet meer pasten bij de ontwikkeling die men doormaakte in het zoeken naar een eigen arbeidsidentiteit.

Ja, waarom er dan zo'n omwenteling plaatsvindt in je geest, dat is heel raar terwijl je er zeven jaar mee bezig geweest bent, ik snap het zelf ook niet echt (...).'

14 De term zorgarbeid wordt hier gebruikt om onbetaalde arbeid aan te duiden, die verricht wordt om gezin of anderen in de directe omgeving te verzorgen. Dit in tegenstelling tot het werktelein van de zorgsector, waarin deze arbeid betaald wordt.

15 Vanuit de vrouwenbeweging wordt al vele jaren geijverd om deze zorgarbeid aan te merken als arbeid die kwalificeert als betaald werk. Organiseren van een huishouden vereist kwaliteiten die vergelijkbaar zijn met diverse soorten betaalde arbeid in bedrijven of instellingen.

Men liep vaak jaren met deze gevoelens van onvrede door, tot het besef door-drong dat het roer omgegooid zou moeten worden. Alle respondenten uit beide groepen waren het erover eens dat ieder het uiteindelijk zelf moet doen, maar dat anderen hierbij ondersteuning kunnen geven en helpen het proces te versnellen.

'Het is wel goed eigenlijk. Dat je een stok achter de deur hebt. Ja, anders zit je maar thuis. Maar als je er niet achter staat dan lijkt mij dat het niks wordt.'

De gesprekken met de intermediairen maakten duidelijk dat er in deze eerste fase van de arbeidsoriëntatie geen standaardvragen en oplossingen bestaan. Het was een proces van vallen en opstaan, voorzichtig iets proberen, een gesprekje hier of daar, een kort baantje bij een uitzendbureau of vrijwilligerswerk. Veelal speelde zo'n eerst stapje zich 'dichtbij' af. In deze fase was het nog niet belangrijk wat men precies deed, **als** men maar iets deed. In deze fase bleken juist mensen buiten de eigen kring van groot belang. Eén tegenstelling was hierbij opvallend. Enerzijds wilde men dat anderen ondersteuning boden, anderzijds communiceerde men onduidelijk en was het moeilijk voor anderen om veranderingsgezindheid te constateren. Hier lag een probleem in de communicatie met professionele hulpverleners. De instellingswerker of andere betrokkenen reageerden op die negatieve uitstraling van doelgroepleden. 'Ze willen niets' was de conclusie, 'ze zijn niet gemotiveerd'. Soms riep men zieligheid op met als resultaat dat men bijvoorbeeld zijn uitkering mocht houden. Hierdoor bevestigde de instellingswerker de persoon als slachtoffer van zijn omstandigheden, maar zag de onderliggende groeiende motivatie niet. Op die manier kwam de persoon niet uit zijn situatie, maar werd er integendeel weer in teruggeworpen. In een bekende studie over dit onderwerp beschrijft Seligman dit patroon en noemt het 'aangeleerde hulpeloosheid' (Seligman, 1975).

De ex-doelgroepleden beschreven echter ook dat zij juist in die situatie enorm gebaat waren geweest bij ondersteuning om door te zetten. Maar een voorwaarde hierbij was dat de ondersteuning gegeven werd vanuit een echte betrokkenheid en interesse. Wie zich echt in hen verdiepte ontdekte de motivatie en kon daarop aansluiten. De kern van de ondersteuning was activeren om door te gaan, om in beweging te blijven, door bijvoorbeeld te vragen hoe initiatieven liepen en wat men dacht te doen. Maar daarnaast gaf men aan dat het meest stimulerend was als er 'positieve dwang' werd uitgeoefend.

'Maar iemand die eens kritisch doorvroeg over je motivatie en wat je wilde en waarom je dat wilde.'

Men had behoefte aan een vorm van ondersteuning die niet meeging met slachtoffergedrag, maar juist confronteerde en erop wees dat een negatief

zelfbeeld te maken had met de situatie en van voorbijgaande aard zou zijn. Het hielp bijvoorbeeld wanneer gevraagd werd of men al een afgebakend plan of een idee had, of hoe men dat dacht te doen. In dat verband werd nogal eens naar de Sociale Dienst verwezen, omdat veel leden van de beide doelgroepen regelmatig contact hadden met juist die instantie. Zij konden bij uitstek hulp bieden door hun middelen, kennis en de mogelijkheid om structuur aan te brengen in het zoekproces van de arbeidsoriëntatie. Juist op die manier kon een omslag plaatsvinden waarin iemand vanuit een positieve beroepsmotivatie aan de slag ging. Deze 'positieve dwang' is op te vatten als een voorbeeld van strategisch handelen dat door de doelgroep zelf communicatief werd onderbouwd: de dwang was gelegitimeerd door het positieve effect en het feit dat men zich waarachtig en respectvol bejegend voelde. Bovendien was deze gekoppeld aan deskundig en professioneel handelen.¹⁶ In dit verband is ook het onderscheid interessant dat Engbertsen e.a. (1987) maken in de soorten relaties van de burger met de overheid. Zij onderscheiden een papieren relatie, een bureaucratische relatie en een persoonlijke relatie. Deze derde relatie is de enige die tot zachte dwang kan leiden. De andere relaties roepen in combinatie met dwang juist woede op. In dat verband werd het arbeidsbureau regelmatig genoemd. De laagopgeleide herintreedsters hadden vooral moeite met de bureaucratische werkwijze van het arbeidsbureau. Ook de zelfwerkzaamheid, die kenmerkend is voor het Arbeidsbureau Nieuwe Stijl (ANS), leverde problemen op voor die vrouwen die moeite hadden met het vinden van de eerste stappen op weg naar arbeid.

6.7.3 Scholing én werkervaring als toegang tot de arbeidsmarkt

Alle instellingen die betrokken waren bij arbeidsoriëntatie hanteerden het uitgangspunt dat scholing dé weg naar arbeid betekent. Er was dan ook een omvangrijk scholingsaanbod als toeleiding tot de arbeidsmarkt, zoals vakinhoudelijke cursussen voor om- en bijscholing en sollicitatietrainingen in uiteenlopende soorten. Maar dat aanbod was niet direct op de praktijk gericht. Toch was juist daar behoefte aan, gezien de achtergrond van beide onderzochte doelgroepen. De academici hadden al een theoretische opleiding achter de rug. En van de laagopgeleiden is bekend dat zij voortdurend worden verdrongen op de arbeidsmarkt door beter geschoolden (De Grip, 1986; Schippers, 1990; Mok, 1994). Ook kwam uit de gesprekken met de ervaringsdeskundigen naar voren dat lang niet iedereen via scholing de weg naar de

16 Dit resultaat komt sterk overeen met de uitkomst van een tevredenheidsonderzoek bij de Stichting Correlatie (Bokhoven, 1991) Ook daar beschouwden de ex-cliënten van de Stichting de kwaliteit van het professionele handelen als een combinatie van een serieuze bejegening én de deskundige inzet van professionele middelen.

Ook in het emissie-onderzoek, een van de andere praktijkonderzoeken die binnen het kader van deze studie zijn uitgevoerd, was eenzelfde conclusie te zien. De agrariërs gaven te kennen dat mensen door een combinatie van deskundigheid en positieve dwang invloed uit kunnen oefenen (Klaver, 1996).

arbeidsmarkt had gevonden. De ervaringen waren zeer uiteenlopend, vooral in de aanvangsfase van de oriëntatie waarin de motivatie nog moest groeien. De ervaringsdeskundigen zagen arbeidsoriëntatie heel breed: van lange, uitgebreide scholingen tot heel korte die direct toegang tot de arbeidsmarkt gaven. Men was bijvoorbeeld gestart via het uitzendbureau of via baantjes of klussen bij bekenden of via vrijwilligerswerk. Men voelde zelf goed aan dat de grote afstand tot de arbeidsmarkt niet zomaar kon worden overbrugd. Een interessant verschil in de inhoud van het proces van arbeidsoriëntatie was te zien binnen de groep laagopgeleide herintreedsters. Als men arbeidsoriëntatie en levensloop tezamen vergeleek waren er twee kenmerkende patronen:

- De basis van het ene patroon was positief ten aanzien van leren. Men wilde graag leren.

'En toen weer naar school. Ja, je hoorde er weer bij en ja, je was moe, maar je wist gewoon waarom je moe was en het was gewoon heerlijk om te doen.'

Uit de biografie bleek dan dat leren vroeger niet had gekund of gemogen om diverse redenen. Degenen die vanuit die motivatie het proces van arbeidsoriëntatie startten, kozen vooral voor scholing in een of andere vorm.

- Bij het andere patroon was leren verbonden met negatieve gevoelens.

'Ik denk niet dat leren me lukt. Het zou misschien wel gaan als je het meteen in de praktijk kon doen. Dat je het van iemand af kan kijken, maar het echt leren met boeken en zo, nee.'

In de levensloop waren negatieve ervaringen met leren te zien, die hun sporen hadden nagelaten. Men zag als een berg op tegen alles wat maar leek op leren. De arbeidsoriëntatie van deze vrouwen was heel anders dan van de eerste groep. Men ging direct aan het werk, de angst voor leren zat erin. Als men ging scholen, dan was dat via een omweg door eerst te werken of gekoppeld aan werk.

Ook bij de **hoogopgeleiden** waren opmerkelijke verschillen in de inhoud van de arbeidsoriëntatie. Ook bij deze groep waren samenhangen te zien met elementen uit hun biografie. Leden van deze groep hadden met elkaar gemeen dat zij vroeger goed hadden kunnen leren en gestimuleerd waren om hun technische inzichten verder te ontwikkelen. Voor een deel van de groep was een om- of bijscholing een goede stap in de arbeidsoriëntatie. Zij konden en wilden verder met hun technische kwaliteiten. Maar ook bij deze groep oriënteerde niet iedereen zich via deze weg. Een deel van de groep ontdekte via (negatieve) werkervaringen, dat zij een heel andere weg in moesten slaan. Juist door werkervaringen ontdekten zij, naast hun technische competentie, ook andere kwaliteiten die mogelijk tot een andere beroepsidentiteit zou kunnen leiden, zoals sociale vaardigheden als beroep.

'Dat ik daar gewoon mijn werk van kan maken. Dat had ik nooit gedacht.'

V: *Hoezo, nooit gedacht?'*

A: *'Nou, ik heb er misschien altijd het belangrijke van onderschat. Gewoon, dat heb je toch en er nooit aan gedacht dat dat de belangrijkste factor zou kunnen zijn in een bepaalde werksituatie. Waar het voornamelijk om gaat is dat je goed met mensen kunt communiceren. Wat een ontzettend belangrijke eigenschap is, onmisbaar.'*

V: *'Hoe kwam je daarachter?'*

A: *'Met mijn begeleider bij bedrijf Q heb ik een uitgebreid gesprek gehad over wat voor soort mensen een organisatie nodig heeft. Dat is eigenlijk de eerste aanzet geweest.... En dat het ook iets is voor mij, ...daar ligt mijn kracht en daar moet ik gebruik van maken, dat is wat ik ten opzichte van de maatschappij te bieden heb misschien. Niet het doorzettingsvermogen hebben om allerlei proeffjes te zitten doen om dan een of andere stelling te bewijzen of zo. Maar omgaan met andere mensen.'*

Anderen kwamen erachter dat zij niet op een academisch niveau wilden of konden werken.

6.7.4 Solliciteren als probleem

Een zeer belangrijk onderdeel van het arbeidsoriëntatieaanbod bestond uit sollicitatietrainingen. Men leerde op deze cursussen hoe men zich diende te presenteren, mondeling en schriftelijk. Men diende zich deze competenties eigen te maken om de arbeidsmarkt te kunnen betreden. Op de arbeidsmarkt zijn communicatieve vaardigheden een 'must'. Solliciteren is daarmee voor menigeen een drempel geworden, die het toetreden tot de arbeidsmarkt verzwart. De geïnterviewde intermediairen ervoeren grote problemen met het solliciteren. **Ten eerste** moest men leren 'zeker' over te komen en sociaal vaardig te zijn.¹⁷ De werkgevers, die in deze onderzoeken betrokken waren, bevestigden het bovenstaande. Zij gaven aan dat sociale vaardigheden soms hoger genoteerd staan dan inhoudelijke vakkennis. Zij waren geïnteresseerd in sociaal vaardige, actieve mensen.

'De mensen die we hier aannemen moeten goed kunnen samenwerken, in teamverband kunnen werken, ze moeten flexibel zijn.'

Deze eisen zijn bij uitstek zwaar voor wie langdurig buiten het arbeidsproces staat, zoals de beide doelgroepen uit dit onderzoek. Uit veel onderzoek is langzamerhand bekend dat langdurige werkloosheid met zich meebrengt dat de afstand tot de arbeidsmarkt groter wordt, onder andere door het afnemen

¹⁷ Zie in dit verband Gomperts, p. 214. De opkomst van de sociale fobie. In deze studie beschrijft hij hoe de moderne etiquette assertiviteit voorschrijft. Wie stottert, stamelt, bloost en naar de grond kijkt, en zo te kennen geeft dat men zich niet de gelijke voelt van welk medemens dan ook, heeft een probleem en moet worden behandeld. Het betekent niet dat dit gedrag vroeger niet voorkwam. Maar toen was verlegenheid geaccepteerd en in sommige omstandigheden zelfs norm, aldus Gomperts.

van sociale contacten, de gewijzigde planning van het bestaan, het ritme en vooral het negatieve zelfbeeld dat al eerder ter sprake kwam (Kroft e.a., 1989; Kloosterman, 1987; Goewie, 1990; Schaufeli, 1985; Mok, 1994).

Ten tweede was er een probleem met de waardering die het solliciteren geniet op de arbeidsmarkt. Solliciteren bestond gewoonlijk uit het schrijven van een brief en het wachten op antwoord.

'Een brief schrijven is verschrikkelijk. Je wou wat doen dus je moest. Om dat op papier te zetten. Ik wist niet of je het goede er wel opzette, he, als je dan weer een brief terugkreeg, nou u wordt bedankt, u kunt wel gaan, he, ja wat heb ik daar dan verkeerd in gedaan? De volgende brief zet je ongeveer hetzelfde weer op, want je weet niet wat je daar nou precies aan veranderen moest.'

Deze werkwijze maakte passief en versterkte het negatieve zelfbeeld. Met betrekking tot dit punt was duidelijk de werking te zien van het subjectparadigma zoals dat in hoofdstuk 3 is beschreven. Het werd belangrijk geacht om autonoom, onafhankelijk en doelbewust over te komen. Mislukkingen werden steeds aan de eigen persoon geweten.

Bij het solliciteren was men in eerste instantie aangewezen op vacatures via de krant. Bij deze vorm van solliciteren moet men echter concurreren met vele andere zoekenden op de arbeidsmarkt. Het resultaat was in de meeste gevallen teleurstellend, hetgeen niet zal verbazen. Het is immers bekend dat mensen die langere tijd werkloos zijn laag scoren in sollicitatieprocedures. Werkgevers, of hun vertegenwoordigers, hebben de neiging aan te nemen dat mensen die al langere tijd zonder werk zijn een 'risicofactor' vormen.

Merkwaardig was dat het criterium, waarop werkzoekenden werden afgerekend, het aantal sollicitaties was dat zij hadden lopen. Terwijl juist deze vorm van werk zoeken niet de meest succesvolle is en dus geen goede meetlat kan zijn. Interessant is in dit verband de eerder genoemde bureaucratische verhouding tussen burger en overheid. Bij een bureaucratische verhouding past een schijnbaar neutraal criterium, zoals het aantal sollicitaties. Bij een meer persoonlijke verhouding zal men rekening houden met de omstandigheden van de betrokkene. Dat zal invloed hebben op de criteria, die men hanteert. Een derde probleem dat deze werkzoekenden hadden bij solliciteren was dat de mogelijkheden voor de werkzoekenden, met het stijgen en dalen van de arbeidsmarktsituatie, wisselden. De conjunctuur bepaalde de hoogte van de drempels. Dat wil zeggen dat werkgevers soms extra drempels opwierpen en als ze mensen hard nodig hadden de eisen weer verlaagden.¹⁸ De werking van de markt wordt hier heel duidelijk zichtbaar.

6.7.5 Solliciteren: leren netwerken

De intermediairen in de onderzoeken weken natuurlijk op één punt af van de doelgroep voor wie uiteindelijk een aanbod moet worden geformuleerd: zij had succes geboekt en hadden een betaalde baan gevonden. Dit zou aanknopingspunten kunnen bieden voor behoeftenarticulatie, zoals:

- Sollicitatietrainingen hielpen bij het opbouwen van een positief zelfbeeld, onder andere door het eigen levensverhaal als het ware positief te herschrijven.¹⁹ Alle ervaringen uit de levensloop werden op een positieve wijze gebruikt bij het formuleren van een curriculum vitae of om andere sollicitatiewegen te bewandelen. Niet iedereen volgde een sollicitatietraining.
- Zowel de laagopgeleiden als de hoogopgeleiden ontdekten geleidelijk dat sollicitatiebrieven schrijven te passief maakte en in feite verouderd was. Solliciteren verliep, zo ontdekte men, in een groot aantal gevallen via informele netwerken of speciale bureaus die werving en selectie voor veel bedrijven verzorgden. Dat circuit was veel moeilijker toegankelijk voor langdurig werkzoekenden. Zij misten de contacten, maar geleidelijk via een gesprekje hier, een contact daar, bouwden ook zij een contactennetwerk op.
- Het 'echte' solliciteren kon ook omzeild worden:
'Ik heb dan via START gewerkt. En dat was ook van ja dan moet je daar maar naar toe gaan, maar dat heeft niks met een sollicitatiegesprek te maken. Want dan is het gelijk van nou dit moet je doen, dat moet je doen en zus gaat het, dus dat kun je niet vergelijken.'

Iedereen ontwikkelde zo een eigen manier om zich te oriënteren. Juist bij het solliciteren bleek weer het gunstige effect van 'positieve dwang', zoals een van de intermediairen het verwoordde:

'Na die twee weken komt de groep weer bij elkaar en wordt weer doorgesproken van: twee weken geleden zei je dat je vijf open sollicitaties had en je hebt er nu nog maar een gedaan. Wat dat betreft lijkt het soms schools, er zit nog heel veel structuur in. En uit ervaring weet ik dat de mensen het nodig hebben.'

18 Een goed voorbeeld hiervan was het sollicitatiebeleid van de betaalde zorgsector. Men was op de hoogte van het feit dat laagopgeleiden moeilijkheden ondervonden bij het schrijven van een sollicitatiebrief. Als men nieuwe werknemers nodig had, plaatste men een advertentie voorzien van een antwoordbon in de krant. Op deze wijze werd de drempel voor solliciteren lager. Gegadigden hoefden dan slechts hun gegevens in te vullen alvorens te worden opgeroepen voor een gesprek.

19 Deze werkwijze is onder andere af te leiden uit de narratieve psychologie en wordt breed toegepast, onder andere in Zweden waar men psychiatrische patiënten helpt om hun levensverhaal te herzien of, als dat ontbreekt, hen te helpen een levensverhaal te construeren (Bruner, 1990; Kohler Riessman, 1993; Mishler, 1991).

6.7.6 Samenwerking of concurrentie?

Er bestond, zoals gezegd, een heel netwerk aan voorzieningen op het gebied van arbeidsoriëntatie. Maar zoals eerder opgemerkt, het was niet eenvoudig de weg hierin te vinden. Tijdens beide onderzoeken heeft het veel tijd gekost om alle voorzieningen in kaart te brengen. Daarvoor zijn diverse redenen aan te geven.

Ten eerste waren er veel ontwikkelingen gaande, waardoor nieuwe initiatieven nog niet algemeen bekend waren. Ook waren er vele projecten die zonder verdere implementatie verdwenen. Het veld van de arbeidsoriëntatie was volop in beweging. In een dergelijke situatie was het moeilijk een totaalbeeld te krijgen van alle mogelijkheden, die er voor beide doelgroepen waren. Wat betreft de hoogopgeleiden speelde bijvoorbeeld mee dat de mogelijkheden verspreid over het hele land werden ontwikkeld. Het aantal werkzoekende academici was te klein om een regionaal gespecialiseerd aanbod te ontwikkelen. Wat betreft de laagopgeleide herintreedsters speelde een rol dat op het gebied van scholing en werk voor hen niets te vinden was onder de categorie 'laagopgeleide herintreedsters'. Soms was er iets ontwikkeld voor de categorie vrouwen, soms voor laagopgeleiden en soms voor werkzoekenden. Criteria voor het ontwikkelen van oriëntatiemogelijkheden waren moeilijk te achterhalen.²⁰

Ten tweede was er de factor concurrentie. Instellingen informeerden elkaar niet altijd optimaal over het eigen oriëntatieaanbod uit concurrentieoverwegingen. Dat was begrijpelijk want elke organisatie was voor zijn financiële overleving afhankelijk van subsidies. De schaarste aan middelen leidde ertoe dat elke organisatie moest kunnen aantonen het overleven waard te zijn. Dat had tenminste twee gevolgen voor de hier besproken doelgroepen.

- Ten eerste moest men zorgvuldig omgaan met verworven kennis, zodat die vooral het eigen voortbestaan ten goede kwam.²¹ Dat zette een rem op de samenwerking tussen instellingen. Het totale overzicht aan voorzieningen was niet bij de instelling bekend. De doelgroepen zouden hiermee echter gebaat zijn. Ook kon geconcludeerd worden dat niet één instelling alle voorzieningen voorhanden had. Alle instellingen tezamen hadden wel een goed aanbod.
- Ten tweede moest men, om voor subsidie in aanmerking te kunnen komen, aantonen dat de cursussen van de instelling een hoog rendement hadden, hetgeen betekende dat alle cursusplaatsen bezet waren. Dat had als gevolg dat men zich gedwongen voelde doelgroepen prioriteit te geven

²⁰ Zie verder deelrapportage 4 van het onderzoek Vrouwen op weg naar werk.

²¹ Een voorbeeld waarin de concurrentie rond nieuwe kennis een rol speelde was het volgende. In het kader van een van de hier beschreven onderzoeken werd een bezoek gebracht aan een nieuw experiment, waarin Arbeidsbureau, Sociale Dienst en uitzendbureau Start zich gezamenlijk presenteerden vanuit de visie 'één loket voor de klant'. Tijdens het gesprek met een medewerkster werd het gesprek halverwege afgebroken op last van de directeur van het project. Er mochten nog geen gegevens over deze vernieuwing naar buiten komen.

die een grote kans op succes te zien gaven. Dat waren in feite doelgroepen die de ondersteuning minder hard nodig hadden, maar wel gemakkelijk te werven waren. Dit ging vanzelfsprekend ten koste van doelgroepen, die minder makkelijk hun weg vonden naar de instelling, terwijl het juist om die doelgroepen te doen was. Een voorbeeld hiervan was de doelgroep herintreedsters, die al een opleiding hadden. Zij kwamen als calculerende burgers gretig af op de goedkope cursussen, die onder andere bedoeld waren voor de doelgroep laagopgeleide herintreedsters.

6.7.7 Eigen interpretatie van regels

De instellingswerkers hadden het gevoel tussen de doelgroepen en de arbeidsmarkt (de werkgevers) te moeten schipperen. Zij beleefden dat als een moeilijke positie. Zij voelden zich tussen de partijen in staan. Bovendien waren zij gebonden aan regels, die vaak regionaal of zelfs landelijk werden bepaald. Maar er waren grote verschillen tussen de instellingswerkers in de wijze waarop men de situatie interpreteerde en zich verhiel tot de regelgeving. Van bovenaf kreeg men bijvoorbeeld instructies om 'moeilijke doelgroepen' prioriteit te geven. Maar wat is een moeilijke doelgroep? Hoogopgeleide werzoekenden worden al gauw als een bevoorrechte groep gezien in relatie tot bijvoorbeeld laagopgeleide allochtonen.

'Ze hebben al een prima opleiding en veel meer vaardigheden in huis om het zonder hulp af te doen'.

Bij het Regionaal Werkloosheidsproject vonden met name de gemeenteambtenaren dat allochtonen meer prioriteit moeten hebben dan laagopgeleide herintreedsters. Men ziet hier de bureaucratische houding terug, die in contrast staat met de persoonlijke betrokkenheid. Dat laatste zag men juist bij de instellingswerkers die veel contact hadden met de doelgroep en deze goed kenden. Hun standpunt ten aanzien van de doelgroep was duidelijk veel positiever.

6.8 De uitvoering: uitgangspunten, resultaat en evaluatie

6.8.1 Inleiding

In de eerste fase van het onderzoek was het de taak van de (externe) onderzoekers het onderzoeksmateriaal te analyseren met als doel de behoeften van de doelgroepen te achterhalen, om op basis daarvan mogelijkheden te creëren om te experimenteren met het programma-aanbod van de betreffende organisaties. Er moest dus een vertaalslag gemaakt worden van het geanaly-

seerde onderzoeksmateriaal naar vormen van concreet handelen in de praktijk. Dat betekende dat nieuwe activiteiten ontwikkeld en getest moesten worden. Uitgangspunt was doelgroepen aan te spreken in overeenstemming met hun behoeften. In deze uitvoeringsfase werd de rol van de onderzoeker vooral adviserend en ondersteunend. Het waren de instellingswerkers, die nu hun kennis van de praktijk gingen combineren met de uitkomsten van het onderzoeksmateriaal. Zij kenden de mogelijkheden en beperkingen van de praktijk. Bij het ontwerpen en de verdere planning van activiteiten was de samenwerking tussen onderzoekers en instellingswerkers dus anders dan in de eerdere fase van het onderzoek.

Uitgangspunten voor het ontwerp, dat in beide instellingen identiek was, komen in de volgende paragraaf (6.8.2) aan bod. Tevens komen daar de basisprincipes van het ontwerp zelf aan de orde. Een belangrijk principe was dat de werving, als eerste contact van de instelling met de doelgroep, veranderd werd. Deze werd omgevormd tot een 'dialoog' tussen instelling en doelgroep. Bovendien is tegelijkertijd het programma-aanbod van de instelling uitgebreid. Maar elke praktijk is anders georganiseerd en krijgt daardoor vanzelfsprekend andere mogelijkheden (Doets, 1982; Joha en Joosten, 1994). Het onderzoek bij het Regionaal Werkgelegenheidsproject startte acht maanden eerder dan dat bij het Loopbaancentrum. Om die reden is het bij het Regionale project ontwikkelde ontwerp in grote lijn overgenomen voor het ontwerp bij het Loopbaancentrum. Een belangrijk verschil tussen beide situaties was dat bij het Regionaal Werkgelegenheidsproject gedurende twee jaar geëxperimenteerd is met de nieuwe werkwijze en bij het Loopbaancentrum slechts vijf maanden.

De opgedane ervaringen uit elk onderzoek worden duidelijk in de concrete uitwerking die aan de orde komt in paragraaf 6.8.3 en 6.8.4.

6.8.2 Uitgangspunten en principes voor het ontwerp

Op basis van de analyse zijn de volgende zes uitgangspunten geformuleerd voor het ontwerp:

- Het eerste uitgangspunt was doelgroepleden een oriëntatieproces aanbieden dat correspondeerde met de fase waarin hun oriëntatie zich bevond. Een kenmerkend verschil hierbij was dat sommige doelgroepleden alleen nog maar wisten dat zij iets wilden, terwijl anderen al gericht aan het zoeken waren. Zij wisten wat ze wilden. Het ontwerp zou dus activiteiten met een verschillende 'stapgrootte' moeten bevatten, overeenkomend met genoemde verschillen.
- Een tweede uitgangspunt was dat de begeleiding van de professionals rekening zou houden met het negatieve zelfbeeld van de doelgroep. De doelgroep had in dit verband de 'positieve dwang' genoemd. In het ontwerp moest dat worden vertaald in een bejegening waarin mensen tegelijkertijd

serieus en met respect benaderd werden, en structuur geboden wordt in het arbeidsoriëntatieproces. Dit hield in dat doelgroepleden niet louter als slachtoffer werden gezien of alleen in hun problematische kant werden benaderd.

- Een derde uitgangspunt hing samen met het serieus en respectvol bejegenen, dat in het vorige punt genoemd werd. Dit impliceerde dat geprobeerd werd de handelingsbekwaamheid van cliënten te vergroten door ze meer alternatieven aan te bieden en te stimuleren, alleen of samen met anderen, keuzes te maken. Dat hield in dat de instelling zo min mogelijk zou bepalen welke doelgroep voor welk programma in aanmerking zou komen. In plaats hiervan zou men de regels zo veel mogelijk oprekken om elke deelnemer de ruimte te bieden vrij te kiezen uit het totale aanbod van de instelling.
- Een vierde uitgangspunt was dat de inhoud van het arbeidsoriëntatieproces de diversiteit van de doelgroep zou weerspiegelen. Er moest in de arbeidsoriëntatie ruimte gecreëerd worden voor activiteiten en programma's, die het mogelijk maakten zich direct op de arbeidsmarkt te oriënteren ofwel direct contact te leggen met werkgevers, naast de traditionele scholingsactiviteiten.
- Een vijfde uitgangspunt was dat, naast de mogelijkheid van gesprekken als arbeidsoriëntatie, de mogelijkheid aanwezig moest zijn zich te oriënteren door activiteiten te ondernemen. Doen moest evenveel accent krijgen als praten, en doen moest gecombineerd worden met praten over.
- Een zesde uitgangspunt was dat de samenwerking tussen instellingen zodanig vorm zou krijgen dat de doelgroep zou kunnen profiteren van meer mogelijkheden dan één instelling zou kunnen bieden.

Op basis van deze uitgangspunten werden de volgende principes geformuleerd voor het ontwerp:

- de werving werd opgevat als een eerste stap of zone van naaste ontwikkeling zodat een creatief proces mogelijk werd;
- nieuwe en oude activiteiten of programma's werden gecombineerd en waren toegankelijk voor alle doelgroepen van de instelling;
- een persoonlijke benadering;
- uitbreiding van de keuzemogelijkheden op het gebied van oriëntatie met betrekking tot werkervaring;
- keuzemogelijkheden in kleine, grotere en grote activiteiten;
- activiteiten opzetten die zowel praten als doen mogelijk maakten;
- activeren als basisondersteuning;
- experimenteren met vormen van samenwerking zoals systematisch doorverwijzen.

Onderstaand wordt beknopt ingegaan op de afzonderlijke instellingen waar de onderzoeken plaatsvonden.

5.8.3 Praktijkonderzoek 1: een Open Dag op een andere manier

Elk half jaar houdt het Regionaal Werkgelegenheidsproject een Open Dag op de instelling zelf om deelnemers te werven voor de diverse programma's. In het kader van het onderzoek werd deze halfjaarlijkse Open Dag veranderd van een anonieme inlooplek tot een gestructureerde situatie waarin doelgroepeleden zich vertrouwd zouden voelen: een persoonlijke ontmoeting tussen instelling en doelgroep. De doelgroep bestond uit alle uitkeringsgerechtigden uit de regio.

Wervingsopzet

De werving voor de vernieuwde Open Dag liep langs drie kanalen (zie voor de eerste uitnodiging de bijlagen):

- De uitnodiging/mailing werd naar het huisadres van alle uitkeringsgerechtigden gestuurd.²²
- De uitnodiging/mailing werd als advertentie op de gemeentepagina in de lokale pers afgedrukt voor andere geïnteresseerden.²³
- Een aankondiging van de Open Dag kwam op de kabelkrant en werd via posters verspreid.

De uitnodiging als creatief proces

De uitnodiging bestond uit drie onderdelen, die tezamen de fasen van het creatief proces omvatten.

Fase 1: de normatieve structuur

Dit hield in dat de doelgroep zich zou herkennen in de uitnodiging. Dit was terug te zien in het eerste vragenlijstje. Er was voor een vragende vorm gekozen om naast herkenning ook activering mogelijk te maken. De basis voor de vragen werd gevonden in het onderzoeksmateriaal. Doel was een diversiteit aan behoeften aan te spreken. Bijscholing en direct werken waren mogelijkheden, maar wie nog niet goed wist wat men wilde, kreeg gelegenheid voor een eerste oriëntatie. Speciaal voor de herintreedsters was er een vraag gericht op wat men nu al zou willen beginnen met oog op het moment dat de kinderen groot zijn.

Fase 2: spelen met mogelijkheden

Het tweede deel van de uitnodiging bood een soort quiz of aankruisspel. Alle bestaande en nieuwe activiteiten waren opgenomen. Er werd een inhoudelijke diversiteit in zones van naaste ontwikkeling geboden: bijleren, werken of alleen een gesprek. Daarbinnen was weer gedifferentieerd in drie 'stapgroottes' van klein naar groot. Dat leverde verschillende vormen van activiteiten op.

22 Via de Sociale Dienst ontving men de uitnodiging voor de Open Dag. Het antwoordformulier, dat bij de uitnodiging zat, kon iedereen zelf, zonder tussenkomst van de Sociale Dienst, naar het Regionaal Werkgelegenheidsproject sturen.

23 Ook deze uitnodiging was voorzien van een antwoordformulier om terug te sturen, zodat men zich kon opgeven voor de Open Dag.

Fase 3: een handelingsperspectief

Dit was terug te zien in het antwoordformulier. Men tekende in voor een of meerdere activiteiten.

Er was gekozen voor een persoonlijke benadering in de vorm van een persoonlijke brief die elke deelnemer na opgave ontving. In deze brief stonden naam, plaats en tijd voor een afspraak. Hierdoor werd de Open Dag, zoals gezegd, in plaats van een anonieme inloopmogelijkheid, een persoonlijke ontmoeting met instellingsmedewerkers.

Vernieuwing in het programma-aanbod

Op basis van de uitgangspunten over verbreding van de oriëntatiemogelijkheden is het bestaande cursusaanbod uitgebreid met nieuwe mogelijkheden voor arbeidsoriëntatie. Ook hier werd uitgegaan van diversiteit. Als nieuwe 'kleine activiteit' was het zogenaamde bedrijfsbezoek ontwikkeld. Dat hield in dat werkzoekenden vrijblijvend kennis konden maken met een bedrijf.²⁴ Bovendien was contact gelegd met uitzendbureaus en het arbeidsbureau om in het kader van een betere samenwerking mee te doen aan de Open Dag.²⁵

De verantwoordelijkheid lag primair bij de assistent-coördinator van het Regionaal Werkgelegenheidsproject, al was de samenwerking tussen deze en de externe onderzoeker zodanig dat de diverse beslissingen in gezamenlijk overleg tot stand kwamen. Praktijk en theorie vulden elkaar aan. De verdere uitvoering was de verantwoordelijkheid van de assistent-coördinator.

Resultaat en evaluatie

Gedurende twee jaar is geëxperimenteerd met het ontwikkelen van de nieuwe werkwijze. Er zijn vier cycli doorlopen van analyse en experimenteren. Na de derde cyclus is de samenwerking tussen de assistent-coördinator en de externe onderzoeker afgebouwd. Alleen de eerste cyclus bestond uit een uitgebreide analyse. In dit hoofdstuk is om die reden alleen de eerste cyclus weergegeven. In een intern verslag zijn de resultaten van elke Open Dag beschreven en geanalyseerd. Verder staat in dit verslag gedetailleerd beschreven welke wijzigingen aangebracht zijn in het oorspronkelijke ontwerp en waarom. Op enkele punten wil ik nader ingaan. De volgende gegevens zijn gebruikt bij de vervolgcycli:

- aantal teruggestuurde antwoordkaarten via de verschillende kanalen;
- aantal deelnemers aan de diverse activiteiten op de Open Dag;
- aantal deelnemers aan vervolgvacatures;
- gegevens van deelnemers zoals geslacht, leeftijd, nationaliteit, de tijd dat men werkzoekende is.²⁶

²⁴ Met enkele bedrijven, die aan het onderzoek hadden meegedaan, is gevraagd of zij een bedrijfsbezoek wilden organiseren in het kader van de Open Dag. Deelnemers gaven zich op bij het Regionale project, maar de verdere organisatie lag in handen van de betreffende bedrijven.

²⁵ Dat heeft ertoe geleid dat uitzendbureau Start op de open dag aanwezig was.

Op basis van de vervolganalyses is getracht steeds beter aan te sluiten bij de werkelijke stappen of zones, die de doelgroep zette. Hieruit zijn de volgende vier stappen afgeleid:

Stap 1: gestopt na het invullen en opsturen van de antwoordkaart;

Stap 2: gestopt na de Open Dag;

Stap 3: ingeschreven voor een activiteit bij Ruimbaan of elders;

Stap 4: daadwerkelijk bezig met een cursus bij Ruimbaan.

Bij het experimenteren is getracht de veranderingen beter af te stemmen op de deelnemers in de hoop dat zij meer stappen of zones zou doorlopen.

De volgende twee overzichten geven een beeld van het aantal personen per stap per cyclus.

| Antwoordkaarten | | | |
|-----------------|----------|----------|----------|
| | aug. '92 | jan. '93 | aug. '93 |
| verzonden | ca. 1000 | ca. 1000 | ca. 1000 |
| ontvangen | 92 | 111 | 139 |

| Resultaat in stappen | | | |
|----------------------|----------|----------|----------|
| | aug. '92 | jan. '93 | aug. '93 |
| stap 1 | 34 | 35 | 22 |
| stap 2 | 14 | 46 | 40 |
| stap 3 | 17 | 21 | 50 |
| stap 4 | 50 | 52 | 66 |

26 De persoonsgegevens waren echter incompleet, omdat deze verzameld werden op de Open Dag zelf. Van de personen die alleen een antwoordkaart terugstuurden was weinig bekend omdat weinig gegevens gevraagd werden. Twee redenen waren hiervoor. De eerste reden was dat men zich wilde onderscheiden van de werkwijze van de Sociale Dienst. Deze vraagt juist veel gegevens aan cliënten. De tweede reden, die samenhangt met de eerste, was dat het juist de laagopgeleide herintreedsters waren die hadden aangegeven dat zij moeite hadden met het invullen van formulieren.

De doorgaande cycli

De opdrachtgever, het Regionaal Werkgelegenheidsproject was tevreden over het bereikte resultaat. Het aantal deelnemers en de genomen stappen namen geleidelijk toe. De eerste cyclus kostte veel tijd en energie. Maar bij elke cyclus werd dit minder.

Belangrijk om te noemen is het volgende. Al experimenterend bleek tijdens de tweede cyclus dat de opkomst van allochtone deelnemers toenam. Maar zij verdwenen tegelijkertijd weer na stap 2. Er bleek dus meer kennis over deze groep nodig te zijn dan bekend was. Een nieuwe, meer uitgebreide cyclus zou dus nodig zijn geweest. Het is dus niet automatisch zo dat de werkwijze steeds minder tijd kost. Maar een gevolg van de cyclische werkwijze kan zijn dat men de 'gaten' in het aanbod op het spoor komt en daardoor steeds beter kan inspelen op nieuwe ontwikkelingen.

De cycli hebben ook een ander voordeel. Het doorgaande karakter van ontwikkeling, dat kenmerk is van de werkwijze, maakt het mogelijk, dat de ontwikkelaars zelf een **leerproces** aangaan. Dit punt heb ik al in hoofdstuk 5 aan de orde gesteld. Door de cycli dwingt men zichzelf de eigen werkwijze kritisch te bezien. Men neemt afstand bij de analyse en is betrokken bij de uitvoering. Daardoor is het mogelijk dat men zichzelf corrigeert, doordat men de eigen aannames op het spoor komt. Dat is juist het doel van de deconstructie.

Duidelijk werd, uit de ervaringen bij het Regionale project, dat het belangrijk is de methode van dialogische deconstructie met meerdere personen uit de instelling te ontwikkelen. Het is nodig in elke nieuwe cyclus meerdere perspectieven te betrekken, teneinde blinde vlekken te ontdekken. Daarbij is het nuttig ook externe adviseurs te raadplegen. Maar om de werkwijze in de instelling te implementeren is het noodzakelijk dat meerdere personen uit de instelling zich de houding eigen maken, die nodig is om de methode te kunnen toepassen in de dagelijkse gang van zaken. Dan wordt het mogelijk, door verschillende perspectieven in te nemen, elkaar kritisch te bevragen. Dat dit tevens de mogelijkheden voor implementatie vergroot, zal uit het volgende blijken.

De implementatie

Belangrijk is in te gaan op het feit dat de werkwijze bij dit onderzoek niet geïmplementeerd werd, terwijl de resultaten dat wel toelieten. Verschillende aspecten hebben hiermee te maken en tezamen wordt duidelijk waarom het niet tot implementatie is gekomen.

Ten **eerste** was het de assistent-coördinator, die persoonlijk gemotiveerd was voor het ontwikkelen van nieuwe activiteiten en programma's. Zij was de draagster van de vernieuwing. Zonder haar kennis, inzet en creatieve inbreng in alle onderdelen van het onderzoek was de werkwijze niet tot stand gekomen.

Ten **tweede** bleek dat de onderlinge verhoudingen binnen het Regionale pro-

ject problematisch waren. Dat had tot gevolg dat onvoldoende over het onderzoek gecommuniceerd werd. Het onderzoek werd niet gedragen door anderen binnen het Regionaal Werkloosheidsproject. De verantwoordelijkheid ervoor werd niet gedeeld.

Ten derde: zoals is aangegeven was de doelgroep van het onderzoek laagopgeleide herintreedsters, en niet allochtone jongeren, zoals de gemeente had gewild. Het onderzoek en de hieruit voortkomende werkwijze hadden daarvoor niet de onvoorwaardelijke steun van de verantwoordelijke beleidsambtenaren.

Dat alles betekende dat de nieuwe werkwijze geen onderdeel van de instelling werd. Toen de assistent-coördinator het project verliet, was er geen draagvlak meer voor de nieuwe werkwijze.

6.8.4 **Praktijkonderzoek 2: Meer resultaat met kleine, gerichte initiatieven**²⁷

Het ontwerp bij het Loopbaancentrum richtte zich op de mailings die de organisatie regelmatig verzond aan alle werkzoekenden. Deze werving voor programma's van het Loopbaancentrum werd veranderd. Bovendien werd een nieuw programma ontwikkeld voor arbeidsoriëntatie, door het directe contact met werkgevers op de arbeidsmarkt te verbeteren. In grote lijn was deze opzet dus gelijk aan die van het Regionale project.

De wervingsopzet

Er werd een mailing (zie hiervoor de bijlagen) aan een beperkte groep verzonden. Om de samenwerking met andere instellingen te vergemakkelijken werden alle instellingen, die bij het onderzoek betrokken waren en mogelijk een programma zouden hebben voor de hoogopgeleide werkzoekenden, benaderd om hun programma aan te bieden in de mailing van het Loopbaancentrum.

Toelichting op het creatief proces

Fase 1: aansluiten bij de normatieve structuur

In het eerste deel van de mailing stonden vragen afkomstig uit het onderzoeksmateriaal die correspondeerden met de opgespoorde behoeften: Bijvoorbeeld: hoe kan ik mijn werkervaring anders gebruiken?

Fase 2: spelen met mogelijkheden

Deze fase kwam tot uitdrukking in de diverse programma's die aangeboden werden. Het nieuwe programma, de bedrijfsbezoeken, was uitgebreider beschreven dan de andere, meer bekende programma's.

²⁷ Dit is de titel van het onderzoeksverslag van het Loopbaancentrum en omvat alle fasen van het onderzoek. Klaver, E.A. en F.V. Heymann (1993).

Fase 3: het handelingsperspectief

De antwoordkaart voorzag in het handelingsperspectief.

De vernieuwing in het programma-aanbod

Ook bij het Loopbaancentrum werd contact gelegd met enkele werkgevers, die bij het onderzoek betrokken waren. Met hen werd overlegd over een oriëntatiebezoek voor een groepje werkzoekenden. Dat bezoek werd in overleg tussen de projectmedewerkster en het bedrijf uitgewerkt. Dit programma was wederom opgebouwd uit cycli van creatieve processen, die steeds een nieuwe zone van naaste ontwikkeling mogelijk maakten. Het programma bestond ten eerste uit een voorbereidende bijeenkomst met de deelnemers bij het Loopbaancentrum. Op deze bijeenkomst werden de deelnemers geactiveerd om zich vanuit hun eigen situatie vragen te gaan stellen, die dienden als voorbereiding op het bedrijfsbezoek (fase 1). Vervolgens kon men experimenteren met mogelijkheden op het bedrijf dat bezocht werd. Dat bezoek was enerzijds veilig omdat men niet op een 'echt' sollicitatiebezoek ging, maar tegelijkertijd spannend (appèlwaarde), omdat men toch als werkzoekende binnenkwam en ervaring kon opdoen in de communicatie met een werkgever. Na het bedrijfsbezoek was een afsluitende bijeenkomst gepland bij het Loopbaancentrum. Het doel hiervan was onderling ervaringen uit te wisselen en tips van elkaar te krijgen voor een vervolg. Ook werden de deelnemers gestimuleerd zelf door te gaan met een andere vormen van zoekprocessen dan het traditionele solliciteren. Hiervoor werd met elkaar gezocht naar vervolgv activiteiten. Tevens was de bedoeling dat men als groep weer bijeen zou komen om een volgende stap te zetten.

De verantwoordelijkheid voor het ontwerp en de verdere experimenteerfasen lag bij de projectmedewerkster, met ondersteuning van de externe onderzoeker en van een zogenaamde denktank, die voor de duur van het experimentele deel van het onderzoek in het leven geroepen was.²⁸

Resultaten en evaluatie

Gedurende 5 maanden is geëxperimenteerd met het ontwikkelen van een nieuwe werkwijze. Dat hield in dat één uitgebreide cyclus doorlopen werd, die in dit hoofdstuk beschreven staat. Vervolgens is een tweede cyclus doorlopen, ondanks dat de projecttijd afliep. Dat hield in dat in totaal tweemaal een mailing verzonden werd en tweemaal een oriëntatieprogramma heeft plaatsgevonden met een bezoek aan werkgevers. Over het gehele project is een rapportage gemaakt, met details over alle onderdelen. Hier wil ik op enkele punten ingaan die van belang zijn voor dit onderzoek.

28 In de denktank zat een medewerkster in vaste dienst van het Loopbaancentrum. Deze was door omstandigheden weinig aanwezig. Verder maakte de alumnifunctionaris van de Landbouwwuniversiteit deel uit van de groep en twee consultants van het arbeidsbureau die speciaal waren aangesteld voor de hoogopgeleide werkzoekenden.

Aansluiten bij het oriëntatieproces van de doelgroep

Beide malen is ongeveer een derde van de mailings teruggestuurd.

| | verstuurde mailings | terug ontvangen |
|-----------|---------------------|-----------------|
| mailing 1 | 150 | 52 |
| mailing 2 | 80 | 27 |

Een interessant punt betreft de **oriëntatieprogramma's**. Bij de eerste mailing is op de antwoordkaart de mogelijkheid geformuleerd: 'ik heb interesse in een programma voor bedrijfsbezoek'. Op basis van de reacties kregen de geïnteresseerden in een bedrijfsbezoek een tweede brief om zich daadwerkelijk op te geven. Deze gefaseerde werkwijze sloeg duidelijk niet aan, zoals blijkt uit de verschillen in aantallen in de volgende tabel. Op basis hiervan is in de tweede mailing 'activerender' geworven, dat wil zeggen dat men zich direct kon opgeven voor deelname aan een oriëntatieprogramma.

| resultaat bedrijfsbezoek / oriëntatieprogramma | | |
|--|---------------|------------|
| mailing 1 | interesse: 40 | opgave: 4 |
| mailing 2 | | opgave: 11 |

Gedurende de twee cycli is het oriëntatieprogramma uitgegroeid tot een veelbelovende mogelijkheid voor werkzoekenden om een doorgaand proces van arbeidsoriëntatie mogelijk te maken. Met weinig financiële middelen is het mogelijk een dergelijk programma voor een groot aantal werkzoekenden uit te voeren. Het project is echter gestopt en de werkwijze is niet geïmplementeerd. Het is van belang verder in te gaan op de achtergronden hiervoor.

Implementatie

Het is nuttig stil te staan bij de vraag waarom de werkwijze, die op belangrijke onderdelen veelbelovend was, niet tot blijvende resultaten heeft geleid. Verschillende factoren wil ik belichten.

Eén probleem vormde de opzet. Het onderzoek en het experimenteren met de vernieuwing was tezamen ondergebracht in een project, waarvoor tijdelijke financiering was verkregen. Dat hield in dat een medewerkster aangesteld was voor de periode van het project. Op zich leek deze vorm heel bruikbaar omdat de medewerkster eerder een tijdelijke aanstelling had gehad bij deze

instelling en daardoor goed ingevoerd was in de problematiek. Zoals uit dit hoofdstuk blijkt, is het nodig meerdere cycli te doorlopen om de werkwijze goed te ontwikkelen. Van te voren was niet duidelijk dat deze opzet niet paste bij de korte looptijd van het project. Dat leidde ertoe dat de instellingsmedewerkers niet ingevoerd raakten in de werkwijze. Dat had twee consequenties. De werkwijze werd niet vanaf het begin afgestemd op wat er al gaande was. De tijdelijke projectmedewerker was nooit op dezelfde manier betrokken bij de gang van zaken als de vaste medewerkers. Al is van te voren gedacht dat dit probleem op te lossen was door een begeleidingsgroepje, waarin twee vaste medewerkers zitting hadden. Maar door drukke werkzaamheden en ziekte heeft het begeleidingsgroepje niet zo intensief kunnen participeren. Het bleef een tijdelijk project. Het feit dat de werkwijze buiten de vaste medewerkers om werd ontwikkeld had als gevolg dat na afloop van het project de kennis, tegelijk met de tijdelijk medewerkster, verdween. De instelling kreeg daardoor terecht het gevoel dat het project niets had opgeleverd. Het is achteraf duidelijk dat minstens één vaste medewerker intensief betrokken had moeten zijn. De werkwijze is alleen bruikbaar wanneer de deconstructieanalyse ingeburgerd raakt in de organisatie en een vaste plek in de werkwijze krijgt.

6.9 Terugblik en conclusies in het licht van deze studie

Bij de terugblik op elk onderzoek apart zijn positieve en minder positieve resultaten naar voren gekomen. Maar, zoals in hoofdstuk 2 ook al is opgemerkt, ook mislukkingen kunnen bijdragen tot nieuwe inzichten.

In deze paragraaf maak ik de balans op van wat beide onderzoeken hebben bijgedragen aan de probleem- en doelstelling van deze studie.

1 De wisselwerking theorie en praktijk

Geconstateerd kan worden dat een onderzoeksopzet, waarin praktijkonderzoek afgewisseld wordt met theoretisch onderzoek, vruchtbaar is geweest. Begrippen uit de theorie kregen betekenis in de concrete praktijk. Bovendien kwamen er, juist door wat niet werkte in de praktijk, nieuwe vragen voor het vervolg van het onderzoek. In de volgende punten komen zowel de kwestie van de begrippen als dat wat niet goed werkte aan de orde.

2 Het dilemma van de uitvoerende professional

In beide onderzoeken is het dilemma, waarmee uitvoerende professionals geconfronteerd worden (dit dilemma is in hoofdstuk 1 en 3 besproken), bevestigd. De uitvoerende professionals moeten steeds laveren tussen hun betrokkenheid bij doelgroepen en cliënten enerzijds, en de eisen van hun organisatie anderzijds. Deze eisen worden doorgaans geformuleerd door beleidsmakers of managers die de resultaten langs de meetlat van organisato-

rische en financiële ijkpunten leggen. Dit zijn in het algemeen andere ijkpunten dan die van de uitvoerende professionals. De organisatie moet overleven, terwijl bij de uitvoerende professional de cliënt of doelgroep voorop staat. De opvattingen over kwaliteit kunnen daardoor heel verschillend zijn. Ondanks deze verschillen heeft de methode van dialogische deconstructie het draagvlak van beide partijen nodig.

3 Permanente kwaliteitsverbetering

Beide onderzoeken richtten zich weliswaar op specifieke doelgroepen: het uiteindelijke doel was tot een nieuwe werkwijze te komen voor doelgroepen in het algemeen. Deze nieuwe werkwijze moest een permanente kwaliteitsverbetering betekenen die een voortdurende vernieuwing van het activiteitenaanbod van de instelling mogelijk zou maken. Met deze werkwijze moesten de behoeften van alle doelgroepen steeds beter zichtbaar worden en zou het mogelijk zijn nieuwe doelgroepen op te sporen.

In geen van beide instellingen is dat gelukt. Daarvoor had het onderzoeksproces door moeten gaan, en dat is niet gebeurd.

In een voortgezet onderzoeksproces zouden meerdere cycli mogelijk geweest zijn. Daardoor zou de instelling de doelgroep steeds beter hebben leren kennen en zouden beide partijen beter op elkaar in kunnen spelen. In elke cyclus zouden de constructies van de werkelijkheid, die men over en weer heeft, duidelijker gedeconstrueerd kunnen worden.

4 De implementatie

In beide gevallen was de opzet om tot een vernieuwing te komen via een extra project. Instellingswerkers hadden echter niet de ruimte om in hun dagelijkse werk met vernieuwing aan de gang te gaan. Om die reden werd een tijdelijk project in het leven geroepen. Het opzetten van een tijdelijk project houdt echter gevaren in. De kennis wordt door tijdelijke projectmedewerkers ontwikkeld hetgeen veelal betekent dat deze kennis na afloop van het project verdwijnt, samen met de medewerkers (Leeuwis, 1995). Interessant is dat bij beide onderzoeken een inventarisatie gemaakt werd van elders ontwikkelde werkwijzen voor beide doelgroepen. Hierbij bleek dat er veel tijdelijke projecten opgezet waren waarvan de kennis met het opheffen van het project verdwenen is.

De conclusie luidt dan ook dat het ontwikkelen van een methode voor behoeftenarticulatie de betrokkenheid van meerdere vaste medewerkers van de instelling vereist. Alleen dan is het vereiste leerproces mogelijk en kan tot implementatie overgegaan worden. De deconstructiewerkwijze is te zien als 'leren leren', dat wil zeggen dat het product slechts waardevol voor de organisatie kan zijn als de medewerkers ook kennis hebben van het leerproces dat aan het product verbonden is. Alleen dan is implementatie mogelijk. Bovendien is voor 'leren leren' een structurele en culturele verandering in de organisatie nodig (Leys, 1995). Dat betekent onder andere een soepeler

omgang met procedures en regels en de noodzaak steeds opnieuw de uitgangssituatie te analyseren. Dergelijke voorwaarden moeten van meet af aan gecreëerd worden.

5 Procesdoelen

Een belangrijk inzicht betrof het begrip procesdoel. In het praktijkonderzoek werd duidelijk welke 'stappen' mensen zelf als ontwikkeling voelen. Procesdoelen worden pas zichtbaar, zo bleek tijdens de onderzoeken, door te letten op de kleine, onbelangrijk lijkende details die deelnemers laten zien of vertellen in het contact met hen. Dergelijke veranderingsdoelen zijn nooit vanuit een buitenperspectief alleen te formuleren.

6 Aannames van de onderzoeker opsporen

Een zeer belangrijk inzicht in het praktijkonderzoek bestond eruit dat ik eigen aannames ontdekte in de confrontatie met de praktijk. Zowel de contacten met deelnemers als met de uitvoerende professionals waren hiervoor van belang.

Bijvoorbeeld was ik in de literatuur tegengekomen dat professionals zich soms als 'zaakwaarnemer' gaan opstellen ten aanzien van cliënten. Deze opstelling herkende ik heel goed. Bij deze opstelling hoort ook dat men de cliënt vooral als slachtoffer gaat zien, en met eenzijdig 'goede bedoelingen' bejegt. Deze opvatting sluit nu precies aan bij de wijze waarop over probleemgroepen gesproken wordt, zoals ik in hoofdstuk 3 heb laten zien. Deze persoonlijke leerervaring is van groot belang geweest bij het verdere onderzoek.

7 Het bereiken van doelgroepen via intermediairen

In beide onderzoeken is het contact met de doelgroep opgebouwd via intermediairen of ervaringsdeskundigen. Zij gaven in eerste instantie de benodigde informatie om het eerste contact met de doelgroep tot stand te brengen. Door middel van de doorgaande cycli kon vervolgens in de opgedane ervaringen met de doelgroep zelf toetsing en bijstelling plaatsvinden.

De doorgaande analyse maakte het mogelijk de behoeftenarticulatie van de doelgroep als maat te nemen voor het verdere contact en het ontwikkelde aanbod. Er was sprake van een geleidelijke toenadering tot de doelgroepen. Het feit dat het mogelijk was gebleken via intermediairen de eerste stap in de richting van de doelgroep te zetten was een belangrijke bevinding. De theorie over het half-gearticuleerde en de theorie van Vygotski over geleidelijke ontwikkeling leken daarmee juiste keuzes.

8 Het begrip creatief proces

In het verlengde van het vorige punt is het begrip creatief proces te noemen. In het onderzoeksmateriaal waren aanknopingspunten met betrekking tot de normatieve structuur van de doelgroepen naar voren gekomen. Op basis hier-

van is geëxperimenteerd met zo divers mogelijke programma's. De theorie en de wijze waarop het een en ander in de praktijk werd uitgetoetst sloten goed op elkaar aan. Voor het vervolg van mijn studie leek ook dit begrip onveranderd gebruikt te kunnen worden.

9 Binnenperspectieven: ervaringsverhalen en participerende observatie

In beide onderzoeken is vooral gebruik gemaakt van diepteinterviews, met het accent op de levensloop, en participerende observatie. Voor het begrijpen van binnen- en buitenperspectieven van diverse betrokkenen werkten deze methoden goed. De combinatie van de methoden leverde nog het meest op, omdat de verschillende methoden elkaar konden aanvullen. Omwille van de tijd is gekozen om vooral interviews te houden. Voor het vervolg zal getracht worden meer, dan nu het geval was, met een combinatie van beide te werken.

10 Structurele veiligheid

De participerende observatie leerde bijvoorbeeld dat mensen in verschillende mate behoefte hebben aan structurele veiligheid. Op de Open Dagen van Ruim baan, waar ik betrokken was bij het ontvangen van de deelnemers, was dit duidelijk te constateren uit de wijze waarop de deelnemers binnenkwamen en zich presenteerden. De meeste deelnemers had een uitnodiging ontvangen en kwamen binnen met de uitnodiging in de hand. Een deel van hen liet merken het prettig te vinden wanneer iemand met hen meeliep naar de afgesproken plaats. Een ander deel zei het verder wel te vinden. Een derde groep bezoekers had geen uitnodiging, maar kwam gewoon langs. Deze deelnemers hadden geen behoefte aan een aanspreekpunt, en wilden hun eigen gang gaan.

De constatering, dat mensen in verschillende mate behoefte hebben aan structurele veiligheid, heeft bijgedragen tot het inzicht dat een programma-aanbod, een grote variatie aan mogelijkheden moet hebben waardoor doelgroepen op diverse manieren benaderd kunnen worden. Professionals moeten dan natuurlijk wel flexibel kunnen handelen.

11 Praten en doen

Ook kan het inzicht genoemd worden dat doe-activiteiten, naast praten en informatie, positieve effecten opleverden. De bedrijfsbezoeken, die in beide instellingen als een nieuwe activiteit geïntroduceerd werden, waren voorbeelden van dergelijke doe-activiteiten. Bij het Loopbaancentrum organiseerden de deelnemers tijdens de tweede experimentele fase bovendien zelf hun bedrijfsbezoek. Juist dat, de ontdekking dat het mogelijk is het heft in eigen hand te nemen, had een activerende werking op de deelnemers.

Bij Ruim baan hadden de computerspelletjes die, zoals in hoofdstuk 5 al is genoemd altijd tot resultaat leidden, een positieve uitwerking op de deelnemers. Het was leuk én bleek nog goed uitvoerbaar ook. Juist de combinatie tussen iets doen en de reflectie erop lijkt een belangrijke motiverende werking te

hebben. Dat inzicht heeft in belangrijke mate aan de verdere ontwikkeling van de methode bijgedragen.

12 Overeenkomst in behoeften

Tot slot noem ik het volgende punt. Er bestonden vanzelfsprekend grote verschillen tussen beide doelgroepen, laagopgeleide herintredende vrouwen en langdurige werkzoekende academici. Het was echter opvallend dat beide groepen op enkele punten dezelfde behoeften hadden. Met name op het vlak van werkervaring of bijscholing, gaven beide groepen te kennen vooral behoefte aan werkervaring, respectievelijk direct contact met de arbeidsmarkt te hebben.

Hoofdstuk 7

Conclusies en aanbevelingen

De theorie over behoeftenarticulatie, in samenhang met praktijkonderzoeken, hebben geresulteerd in een methode die ik dialogische deconstructie heb genoemd. Deze methode kenmerkt zich enerzijds door het dialogisch karakter van de relatie van professional en cliënt, gebaseerd op het communicatief handelen, anderzijds door de deconstructie van de aannames die cliënt, professional en significante anderen hanteren.

In algemene zin meen ik te kunnen concluderen dat de vraag- of probleemstelling van deze dissertatie gerealiseerd is. Dat wil zeggen: enerzijds inzicht ontwikkelen in de wijze waarop de behoeftenarticulatie van mensen tot stand komt, anderzijds een bijdrage leveren aan een methodiek die in staat is mensen professioneel te begeleiden bij het ontwikkelen van hun behoeften, vragen en mogelijkheden. Ondanks dat het te vroeg is om van een volledig uitgekristalliseerde theorie en methode te spreken, zijn de eerste resultaten veelbelovend. Puntsgewijs volgen enkele conclusies en aanbevelingen.

1 Leefwereld en situatieanalyse: handelingsperspectief

In de dialogische deconstructie wordt uitgegaan van de leefwereld of context van de cliënt, met het oog op een handelingsperspectief. Maar in dit handelingsperspectief verschijnen ook andere betrokkenen die de ontwikkeling van de cliënt kunnen ondersteunen of blokkeren. Er is dus naast de leefwereldanalyse een (bredere) situatieanalyse nodig. Deze werkwijze maakt het mogelijk een programma-aanbod of dienstverlening te ontwerpen, toegesneden op de specifieke vragen en behoeften van de cliënt.

De conclusie luidt dat een werkwijze, waarin het handelingsperspectief van de cliënt centraal staat, een belangrijke aanvulling is op de bestaande aanpak om behoeften op te sporen én hierbij aan te sluiten.

2 Continua en perspectieven: reflectie op uitgangspunten

De basis van de dialogische deconstructie is een pluralistische visie op mens en samenleving: het naast elkaar bestaan van verschillende waardenoriëntaties. Dit betekent verschillen in perspectief tussen personen, maar ook dat verschillende waardenoriëntaties met elkaar verweven zijn. Daarom wordt bij de doelgroepanalyse gebruik gemaakt van zogenaamde continua, die ruimte laten voor meerdere waardenoriëntaties en perspectieven naast elkaar, zowel tussen als binnen één persoon. Door de systematiek van het vergelijken van verschillende perspectieven wordt het mogelijk de aannames van de professional te expliciteren.

De conclusie luidt dat een aanpak waarin systematische reflectie van de pro-

fessional op de eigen aannames plaatsvindt vruchtbaar kan zijn om 'andersdenkenden', zoals onbekende doelgroepen, beter te bereiken. Voorts trek ik de conclusie dat de methode van dialogische deconstructie, vanwege de gerichtheid op het naast elkaar bestaan van verschillende waardenoriëntaties, geschikt is voor voorlichting in een multiculturele samenleving. De methode is een vorm van interculturele communicatie, omdat het gegeven dat mensen altijd verschillende zienswijzen hebben methodisch is ingebed.

3 Professionele interventies op basis van participatie

In de dialogische deconstructie zijn de professional én de cliënt onderdeel van de methode. De professional is geen neutrale deskundige, de cliënt geen passieve 'ontvanger van de boodschap'. Beiden zijn 'medeonderhandelaar', ondanks dat beide partijen specifieke constructies ten aanzien van elkaar hanteren ten aanzien van het onderwerp, de beroepspraktijk enzovoort.

Om het 'partnership' te verankeren moet de methode gebaseerd zijn op dialoog, respectievelijk communicatief handelen. In het in kaart brengen van de verschillende binnen- en buitenperspectieven, die van de professional inbegrepen, komt deze verankering tot stand.

De professional is echter ook een specifieke vakdeskundige die, door middel van interventies, op strategische wijze een doel tracht te realiseren. Maar dit strategisch handelen moet steeds weer communicatief gelegitimeerd worden. Geconcludeerd wordt dat de dialogische deconstructie een noodzakelijke voorwaarde is voor participatie.

Het samengaan van communicatief en strategisch handelen komt ook tot uitdrukking in wat wel 'positieve dwang' genoemd wordt en wat door doelgroepen als een stimulans werd ervaren. De conclusie luidt derhalve dat de methode van dialogische deconstructie geschikt kan zijn om doelgroepen te stimuleren en te motiveren, mits de professionele interventie steeds opnieuw gelegitimeerd wordt.

4 De implementatie

De dialogische deconstructie omvat meerdere cycli waarin analyse en experiment elkaar afwisselen. Deze methode moet zich in de praktijk bewijzen. Dan moet aan de volgende voorwaarden voldaan worden:

- De praktijk (instelling) moet een draagvlak hebben voor deze methode, en moet de verantwoordelijkheid daarvoor op zich willen nemen.
- Uitvoerende professionals moeten de kans krijgen zich de methode eigen te maken. Daarvoor is overleg met anderen binnen de organisatie nodig en kan externe ondersteuning gewenst zijn.
- De methode moet een plek krijgen in de ontwikkelde en te ontwikkelen beleidskaders.

5 Andere werkvelden

De dialogische deconstructie is in de eerste plaats ontworpen voor voorlichtingspraktijken. De vraag is of deze werkwijze in andere (agogische) werkvelden bruikbaar is.

Mijn conclusie luidt dat de methode bruikbaar zou kunnen zijn in al die werkvelden die te maken hebben met verbetering van de participatie, het overbruggen van de afstand tussen professional en cliënt, het beter bereiken van doelgroepen, of meer inzicht krijgen in de belevingswereld van cliënten.

Literatuur

- Aalten, A. (1995). Onvoltooid zelfbeeld: Enkele opmerkingen over het gebruik van levensverhalen van jonge mensen. In *Comenius*, 1995, nr. 3: pp. 318-335. Utrecht: SWP.
- Aarts, N. (1998). *Een kwestie van natuur*. Wageningen: Landbouwwuniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde. Dissertatie.
- Aarts, M.N.C. en C.M.J. van Woerkum (1994). *Wat heet natuur? De communicatie tussen overheid en boeren over natuur en natuurbeleid*. Wageningen: Landbouwwuniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde.
- Achterhuis, H. (1980). *De markt van welzijn en geluk*. Baarn: AMBO.
- Amabile, T.M. (1983). *The Social Psychology of Creativity. Part 1. Understanding and Assessing Creativity*. New York: Springer: pp. 1-98.
- Amabile, T.M. (1990). Within you, Without you: The Social Psychology of Creativity, and beyond. In Runco, M.A. en R.S. Albert (eds). *Theories of Creativity*. London: Sage: pp. 61-91.
- Arnstein, S.R. (1971). Eight rungs on the ladder of citizen participation. In Cahn, E.S. en B.A. Passett (eds.) *Citizen participation: effecting community change*. New York: Praeger Publishers: pp. 69-91.
- Baart, A. (1996). Wat heet professioneel? In *Sociale Interventie*, jrg. 5, 1996/3. Amsterdam: Boom.
- Bakker, J.W. (1988). *Enough profundities already. A Reconstruction of Geertz's Interpretive Anthropology*. Utrecht: Rijksuniversiteit Utrecht: ISOR.
- Bandler, R. en J. Grinder (1975). *Structuur van de magie. Een boek over taal en therapie*. Baarn: Ambo.
- Bauman, Z. (1989). *Modernity and the Holocaust*. Cambridge: Polity Press.
- Bem, S. (1989). *Denken om te doen. Een studie over cognitie en werkelijkheid*. Leiden: Rijksuniversiteit. Dissertatie.
- Berlin, I. (1996). *Twee opvattingen van vrijheid*. Amsterdam: Boom.
- Bernstein, B. (1975). *Class, Codes and Control*. London.
- Beugen, M., van (1968). *Sociale Technologie: het instrumentele aspect van agogische actie*. Assen: Van Gorcum.
- Biesta, G. (1995). Opvoeding en intersubjectiviteit. Over de structuur en identiteit van de pedagogiek van John DeWey. In *Comenius*, 1995, nr. 1. Utrecht: SWP.
- Blok (1976). *Wittgenstein en Elias. Een methodische richtlijn voor de antropologie*. Amsterdam: Athenaeum-Polak & Van Gennep.
- Bokhoven, W. (1991). *Chënten aan het woord; De stichting Korrelatie en haar telefonische hulpverlening*. Wageningen: Landbouwwuniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde.
- Bos-Boers, M. (1990). *Bericht arbeidsmarkt LU-ingenieurs 1990*. Wageningen: NILI/MPW.
- Breeuwsma, G. (1993). *Alles over ontwikkeling. Over de grondslagen van de ontwikkelingspsychologie*. Amsterdam: Boom.
- Breeuwsma, G. (1994). *De constructie van de levensloop*. Amsterdam/Meppel: Boom/Open Universiteit.

- Bringuier, J. (1977). *Gesprekken met Jean Piaget*. Amsterdam: Meulenhoff Informatief.
- Bruner, J. (1990). *Acts of meaning*. Cambridge/Massachusetts/London: Harvard University Press.
- Budde, J., F.V. Heymann en I. Pardoën (1991). *Welke keuze past bij jou? Handleiding Studie- en beroepskeuzevoorlichting aan allochtone vrouwen*. Den Haag: Vem.
- Coenen, H. (1987). *Handelingsonderzoek als exemplarisch leren*. Groningen: Konstapel. Dissertatie.
- Comenius (1995). Themanummer *Identiteit en biografie*, nr. 3. Utrecht: SWP.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). The domain of creativity. In Runco, M.A. en R.S. Albert (eds) *Theories of Creativity*. London: Sage: pp. 190-212.
- Davis, K. (1983). Probleem (re)formulering in psychotherapie. Het proces van individualisering op gespreksniveau bekeken. In *Psychologie en Maatschappij*, 22. Maarssen: Elsevier/Tijdstroom.
- Dimmendaal, G. (1998). *Heropvoeding en Behandeling*. Assen: Van Gorcum.
- Doerbecker, C.L. (1979). Het iteratieve zoekproces en het cognitieve kader van de cliënt. In *Tijdschrift voor Agologie*, 5. Amsterdam: Boom.
- Doets, C. (1982). *Praktijk en Onderzoek, wetenschap in wisselwerking met praktisch handelen*. Amersfoort: De Horstink.
- Donker van Heel, P.A. (1989). *Nooit meer aan het werk?* Leiden: Research voor beleid (OSA-werkdocument nr. W 63).
- Dool, P., van den en A. Verbij (red.) (1981). *Van nature maatschappelijk. Overzicht van de kritische psychologie*. Amsterdam: SUA.
- Doyal, L. en I. Gough (1991). *A theory of human need*. London: MacMillan Education Ltd.
- Dresden, S. (1987). *Wat is creativiteit?* Amsterdam: Meulenhoff.
- Eelman, L. (1997). Het 'gelukzalige gevoel'. In *Tijdschrift voor Creatieve Therapie*, 1997, nr. 2, pp. 19-24.
- Ehrenzweig, A. (1975). *The psychoanalysis of artistic vision and hearing*. London: Sheldon Press.
- Elias, N. (1987). *Die Gesellschaft der Individuen*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Elias, N. (1982). *Het civilisatieproces. Sociogenetische en psychogenetische onderzoeken*. Utrecht: Spectrum.
- Engbertsen, G. en R. van Veen (1987). *Moderne armoede*. Leiden: Stenfert Kroese.
- Engel, P.G.H. (1995). *Facilitating Innovation. An action-orientated Approach and Participatory Methodology to improve Innovative Social practice in Agriculture*. Wageningen: Agricultural University. Doctoral dissertation.
- Erikson, E.H. (1976). *Het kind en de samenleving*. Utrecht: Het Spectrum.
- Erkamp, A. (1986). *Ervaringsleren. Praktijkinformatie voor vorming en onderwijs*. Amersfoort: Anthos/SVE.
- Flap, H., N. Lam, M. Sprengers en F. Tazelaar (1987). Netwerk en werkloosheid. In *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, jrg. 3, nr. 3.
- Freud, A. (1980). *Het ik en de afweermechanismen*. Baarn: Ambo.
- Freire, P. (1989). *Pedagogie van de onderdrukten*. Baarn: Anthos.
- Fromm, E. (1969). *Escape from freedom*. New York: Rinehart and co.

- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. New York: Basic Books.
- Geertz, C. (1983). *Local Knowledge; Further essays in Interpretative Anthropology*. New York: Basic Books.
- Gent, B., van (1987). Overheid en vrijwillige organisaties in Nederland. In *Tijdschrift voor Agologie*, 1987, nr. 1: pp. 5-23. Amsterdam: Boom.
- Gent, B., van en A.L.T. Notten (1988). *Inleiding tot de volwasseneneducatie*. Amsterdam: Boom.
- Gent, B., van en J. Katus (red.) (1995). *Voorlichting. Theorieën, werkwijzen en terreinen*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Giddens, A. (1979). *Nieuwe regels voor de sociologische methode*. Baarn: Ambo.
- Giddens, A. (1992). *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press/Blackwell Publishers.
- Glaser, B.G. en A.L. Strauss (1967). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- Glassman, W.E. en H. Geluk (Ned. bewerking) (1998). *Stromingen in de psychologie*. Baarn: Intro.
- Goewie, R. (1990). *Oriëntatie op de heroriëntering van langdurig werklozen: belemmerende en bevorderende factoren*. Den Haag.
- Gomperts, W. *De opkomst van de sociale fobie. Een sociologische en psychologische studie naar de maatschappelijke verandering van psychologische verschijnselen*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Gordon, T. (1970). *Luisteren naar kinderen; De nieuwe methode voor overleg in het gezin*. Amsterdam/Brussel: Elsevier.
- Gordon, A. (1988). *The crisis of unemployment*. London.
- Grabau, E. en H. Visser (1987). *Creatieve Therapie*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Granovetter, M.S. (1982). The strenght of weak ties; a network theory revisited. In: Marshden, P.V. en N. Lin. *Social structure and network analysis*. Beverly Hills.
- Grip, A., de (1987). *Scholing en werk*. Den Haag: Stichting Maatschappij en Onderneming.
- Groot, A. (1997). *Participation*. Interne paper. Wageningen: Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde. Draft.
- Guba, E.G. en Y.S. Lincoln (1989). *Fourth generation evaluation*. Newbury Park: Sage.
- Guilford, J.P. (1968). *Intelligence, Creativity, and their educational implications*. San Diego: Knapp.
- Harris, M. (1980). *Culture, People, Nature. An introduction to General Anthropology*. New York: Harper and Row.
- Have, T.T., ten (1973). *Andragologie in blauwdruk*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Hazekamp, J. en F.V. Heymann (1993). Tussen skateboardbaan en stadhuis, politieke participatie van jongeren in de praktijk. In *Sociale Interventie*, jrg. 2/3: pp. 91-98. Amsterdam: Boom
- Helden, W., van (1994). *Voorlichting aan asielzoekers. Een studie naar de voorlichting van Vluchtelingenwerk aan asielzoekers*. Wageningen: Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde. Doctoraalscriptie.

- Hendriksen, A. en L. Klaver (1995). *Kaas in de badkuip*. Wageningen: Wetenschapswinkel Landbouwniversiteit, rapport nr. 117.
- Hendriksen, A. en L. Klaver (1995). Agrarische vrouwen vernieuwen het platteland. Rapport bij *Kaas in de badkuip*. Wageningen: Wetenschapswinkel Landbouwniversiteit, rapport nr. 120.
- Heymann, F.V. (1988). *Voorlichting aan individu en groep. Een handleiding voor gespreksvoering*. Muiderberg: Coutinho.
- Heymann, F.V. (1989). Vrouwen uit Achterstandsgroepen. Voorlichting over schooling en werk. In *TVA*, 18/3: pp. 289-299.
- Heymann, F.V. (1990). *Praktijkwerkers aan het woord*. Interne rapportage. Wageningen: Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde.
- Heymann, F.V., M.A.E. Wagemakers en M. Bol (1991). *Vrouwen op weg naar werk. Voorlichting aan laagopgeleide herintreedsters. Een onderzoek naar de aansluiting tussen vraag en aanbod*. Veenendaal: Ruimbaan en Wageningen: Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde.
- Heymann, F.V. (1992). *Motiveren van kerkelijke vrijwilligers: een experiment*. Interne rapportage. Wageningen: Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde.
- Heymann, F.V. (1992). Arbeidsoriëntatie voor herintreedsters met een lage opleiding: beginnen bij het begin en analyse op maat. In: *Sociale Interventie*, jrg.1/1, 1992. Meppel: Boom.
- Heymann, F.V. (1996). Van Voorlichtingskunde naar Communication and Innovation Studies. In *Sociale Interventie*, jrg. 5/2: pp. 89-94. Amsterdam: Boom.
- Heymann, F.V. (1998). Vraaggericht werken. In Zijlstra, R. (1998) *Handleiding Stap-In*. Amsterdam: Averroës Stichting.
- Heymann, F.V., S. Nieborg, P. Welboren en B. Winants (1999). *Landbouw en Zorg, een gezondmakende samenwerking*. Utrecht/Wageningen: Verwey-Jonker Instituut/Landbouwniversiteit, Leerstoelgroep Communicatie en Innovatie Studies.
- Hilderink, E. (1994). *Speel, speels, speelster*. Eindverslag stage Spelvoorlichting aan huis. Utrecht: Vakgroep Pedagogiek.
- Hilderink, E. (1997). *Spelen in klein Istanbul. Over spelvoorlichting aan Turkse gezinnen*. Utrecht/Wageningen: Vakgroep Pedagogiek/Landbouwniversiteit, Leerstoelgroep Communicatie en Innovatie Studies. Doctoraalscriptie.
- Hilhorst, T.J. (1993). *Agrarische vrouwen benoemen hun belangen*. Onderzoek in opdracht van de Nederlandse Bond van Plattelandsvrouwen Nederland, de Christelijke Plattelandsvrouwen Bond en de Katholieke Plattelandsvrouwen Nederland. Wageningen: Wetenschapswinkel Landbouwniversiteit, rapport 82.
- Hilhorst, T.J. (1993). *Adviesboek contactgroep agrarische vrouwen*. Onderzoek in opdracht van de Nederlandse Bond van Plattelandsvrouwen, de Christelijke Plattelandsvrouwen Bond en de Katholieke Plattelandsvrouwen Nederland. Wageningen: Wetenschapswinkel Landbouwniversiteit, rapport 81.
- Hin, A.C. en J.B. Kieskamp (1991). *Herintreden, een vak apart*. Deelonderzoek 4 van Vrouwen op weg naar Werk. Veenendaal/Wageningen: Ruimbaan/Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde.

- Hof, S., van 't en A. Dercksen (1997). De gevestigde marge. De patiënten- en cliëntenbeweging in Nederland. In *Psychologie en Maatschappij*, 1987, nr. 80. Maarssen: Elsevier.
- Hofstede, G. (1991). *Allemaal Andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Contact.
- Houten, D.J. en M.C.J. Prins (1995). Kwaliteit en zorg. Over zorg-Taylorisme en kwaliteit van het leven. In *Sociale Interventie*, jrg. 4/2. Amsterdam: Boom.
- Huizinga, J. (1985). *Homo Ludens*. Groningen: Wolters-Noordhoff. De eerste uitgave dateert reeds van 1938.
- Hutjes, J.M. en J.A. van Buuren (1992). *De gevalstudie; strategie van kwalitatief onderzoek*. Meppel: Boom.
- Ijzendoorn, M., van (1997). *Kwaliteit zonder kapsones. Een denkkader voor kwaliteitszorg in de welzijnssector*. Utrecht: NIZW Uitgeverij.
- Jansen, L. (1997). *Tussen gunst en recht. Cliëntenparticipatie als bijdrage aan burgerschap*. Alphen aan de Rijn: Samsom-H.D. Tjeenk Willink bv.
- Jansz, J. (1991). *Person, Self and Moral Demands. Individualism contested by collectivism*. Leiden: DSWO-press.
- Japin, A. (1997). *De zwarte met het witte hart*. Amsterdam/Antwerpen: De Arbeiderspers.
- Joha, B.C. en F. Joosten (red.) (1994). *Ontwikkelen Onderzoek. Praktijkgericht onderzoek in ontwikkeling*. Amsterdam: VU.
- Karlsson, G. (1993). *Psychological Qualitative Research from a phenomenological perspective*. Göteborg: Almqvist and Wiksell International.
- Kavafis, K.P. (1997). *Als ik over mijn liefde niet kan spreken*. Vertaald door Hans Warren en Mario Molegraaf. Amsterdam: Bert Bakker.
- Kelle, U. (1995). Theories as Heuristic Tools in Qualitative Research. In Maso, I., P.A. Atkinson, S. Delamont en J.C. Verhoeven (eds.) *Openness in Research. The tension between self and other*. Assen: Van Gorcum.
- Keulartz, J. (1987). *Van bestraffing naar behandeling. Een inleiding in de sociologie van de hulpverlening*. Amsterdam: Boom.
- Kim, U. (1994). *Individualism and Collectivism. Theory, method and applications*. London: Sage.
- Klaver, L. en F.V. Heymann (1993). *Meer resultaat met kleine, gerichte initiatieven*. Wageningen: Loopbaancentrum en Landbouwniversiteit, vakgroep Voorlichtingskunde.
- Klaver, L. en F.V. Heymann (1996). *Anders communiceren over landbouw en milieu. Emissie van gewassenbeschermingsmiddelen als voorbeeld*. Onderzoek in opdracht van Informatie en Kennis Centrum Landbouw en het Ministerie van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieu. Wageningen: Nieuwland Advies/Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde.
- Kliphuis, M. (1979). Het hanteren van creatieve processen in vorming en hulpverlening. In Lex Wils (red.) *Bij wijze van spelen. Creatieve processen bij vorming en hulpverlening*. Alphen a/d Rijn: Samsom Uitgeverij.

- Kloosterman, R.C. (1987). *Achteraan in de rij: een onderzoek naar de factoren die (her)intreding van langdurig werklozen belemmeren*. Samenvatting en conclusies, OSA-voorstudie nr. V-20. Leiden.
- Kohler Riessman, C. (1993). *Narrative Analysis*. London: Sage.
- Kolb, D.A. (1984). *Experiential learning: experience as the source of learning and development*. New Jersey: Prentice Hall.
- Koningsveld, H. (1980). Voorlichting: Manipulatie of kritiek? In *Tijdschrift voor Agologie*, jrg. 9/2: pp. 71-88. Amsterdam: Boom.
- Koningsveld, H. en J. Mertens (1986). *Communicatief en strategisch handelen. Inleiding tot de handelingstheorie van Habermas*. Muiderberg: Coutinho.
- Kosten, T. (1994). 'Met èen hand kun je niet klappen'. *De bereikbaarheid van Hindostaanse vrouwen voor gezondheidsvoorlichting*. Amsterdam/Wageningen: Vakgroep Ethnische Studies en Minderheidsvraagstukken en Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde. Doctoraalscriptie.
- Kranenberg, A. (1998). *Geef mij maar een scharrelkind*. De Volkskrant, woensdag 7 okt.
- Kris, E. (1964). *Psychoanalytic explorations in art*. New York: Shocken Books. Nederlandse vertaling: 1989.
- Kroft, H., G. Engbertsen, K. Schuyt en F. van Waarden (1989). *Een tijd zonder werk. Een onderzoek naar de levenswereld van langdurig werklozen*. Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese.
- Kunneman, H. (1983). *Theorie van het communicatieve handelen; Een samenvatting*. Amsterdam/Meppel: Boom.
- Kunneman, H. en J. Keulartz (1985). *Rondom Habermas; analyses en kritieken*. Amsterdam/Meppel: Boom
- Kunneman, H. (1986). *De waarheidsrechter. Een communicatiethoreetisch perspectief op wetenschap en samenleving*. Meppel: Boom.
- Kunneman, H. (1996). *Van theemutscultuur naar walkman-ego. Contouren van postmoderne individualiteit*. Amsterdam: Boom.
- Laan, G., van der (1990). *Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk*. Utrecht: SWP. Dissertatie.
- Laan, G., van der (1995). *Leren van gevallen*. Utrecht: SWP.
- Laan, G., van der (1997). Dwang, drang en plicht tot legitimatie. In *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, 1997, nr.6.
- Lammerink, M.P. (1993). *Participatief actieonderzoek met rijstboeren, steenbakkers en visersvolk. Ervaringen uit Latijns Amerika en Nederland*. Den Haag: Dr. Gradus Hendriks-stichting. Dissertatie.
- Leeuwis, C. (1993). *Of Computers, myths and modelling: the social construction of diversity, knowledge, information and communication technologies in Dutch horticulture and agricultural extension*. Wageningen: Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde. Dissertatie.
- Leeuwis, C. (1995). Projecten, planning, participatie en platforms: een reflectie aan de hand van een case-study. In: *Sociale Interventie*, jrg.4/1: pp.14-27. Meppel: Boom.

- Leys, M. (1995). De lerende organisatie. In *Psychologie en Maatschappij*, nr.70: pp. 17-28. Maarssen: Elsevier/ De Tijdstroom.
- Lemaire, T. (1976). *Over de waarde van culturen; een inleiding in de cultuurfilosofie*. Baarn: Ambo.
- Lieshout, I. van (1993). *Deskundigen en ouders van nu. Binding in een probleemcultuur*. Maarssen: De Tijdstroom, Kinder- en Jeugdstudies.
- Lietaer, G., Ph.H. van Praag en J.C.A.G. Swildens (1984) (red.). *Client-Centered Psychotherapie in beweging*. Leuven/Amersfoort: Acco.
- Lincoln, Y.S. en E.G. Guba (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage.
- Loon, T., van (1987). *Vrijwilligerswerk: maatwerk!* In: Kwant, R.C. (ed.). *Dat doe je gewoon? Vrijwilligerswerk in sociaal, cultureel en economisch perspectief*. Amsterdam: De Balie.
- Litjens, M. met medewerking van L. Klaver (1991). *Hoe kan het ook anders. Een onderzoek naar belangen van agrarische vrouwen*. Wageningen: Wetenschapswinkel/ Nederlandse Bond van Plattelandsvrouwen/Landbouwuniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde, rapport 48.
- Loos, L., van der (1992). *Evaluatie Project Werkervaringsplaatsen 1990-1991*. Wageningen: NILI/MPW.
- Lukes, S. (1973). *Individualism*. Oxford: Blackwell.
- Maarsen, Y. (1998). *Over een lage drempel. Een verkennend onderzoek naar het bereik van migrantenvoorlichting via het buurthuis*. Wageningen: Landbouwuniversiteit, Leerstoelgroep Communicatie en Innovatie Studies. Doctoraalscriptie.
- Malmgren, G. (1985). *Min Framtid. Om högstadieelevers syn på framtiden*. Stockholm/ Lund: Symposium Bokförlag & Tryckeri.
- Margadant-van Arcken, M. (1994). *Natuur en milieu uit de eerste hand. Denkbeelden, belevingen en leerwensen van dertien- tot achttienjarigen*. Den Haag: SDU.
- Margadant-van Arcken, M. (1998). *Rehabilitatie van leefwerelddenken*. Wageningen: inaugurele rede.
- Maslow, A.H. (1971). *Psychologie van het menselijk zijn*. Rotterdam: Lemmiscaat.
- Michielse, H.C.M. (1977). *De burger als andragoog. Een geschiedenis van 125 jaar welzijnswerk*. Amsterdam: Boom.
- Michielse, H.C.M. (1980). *Socialistische vorming*. Nijmegen: SUN.
- Mishler, E.G. (1991). *Research Interviewing. Context and Narrative*. Cambridge: Harvard University Press.
- Mok, A.L. (1994). *Arbeid, bedrijf en maatschappij*. Leiden: Stenfert Kroese.
- Moll, L.C. (ed.) (1990). *Vygotsky and education. Instructional implications and applications of sociohistorical psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Negt, O. (1975). *Sociologische verbeeldingskracht en exemplarisch leren*. Groningen: H.D. Tjeenk Willink bv.
- Nievaard, A. (1994). *Structureren versus contextuele sensitiviteit: een dilemma in gevalstudies*. In Francke, A.L. en R. Richardson (red.) (1994) *Kansen voor een kwalitatieve benadering. Evaluatieonderzoek*. Bussum: Coutinho.
- Normatieve professionaliteit (1996). *Themanummer Sociale Interventie*. Amsterdam: Boom.

- Notten, A.L.T. (1988). *Rationaliteit en het schone streven*. Amsterdam: UVA. Dissertatie.
- Oers, B., van (1987). *Activiteit en begrip. Proeve van een handelingspsychologische didactiek*. Amsterdam: VU Uitgeverij.
- Oomkes, F.R. (1986). *Communicatieleer*. Meppel/Amsterdam: Boom.
- Overkamp, L. (1990). *Motiverend vrijwilligerswerk; inzicht in de samenhang tussen behoeften, motieven en belemmeringen als stimulans voor vrijwilligerswerk en -beleid*. Deventer: Weson.
- Packer, M.J. and R.B. Addison (eds) (1989). *Entering the circle. Hermeneutic Investigation in Psychology*. Albany N.Y.: State University of New York Press.
- Parreren, C.F., van (1988). *Ontwikkelen onderwijs*. Leuven/Amersfoort: Acco.
- Peeters, H.F.M. en F.J.Mönks (red.) (1986). *De menselijke levensloop in historisch perspectief*. Assen/Maastricht: Van Gorcum.
- Peters, V., F. Wester en R. Richardson (1989). *Kwalitatieve analyse in de praktijk en Handleiding bij Kwalitan, versie 2*. Nijmegen: Vakgroep Methoden, Faculteit Sociale Wetenschappen Katholieke Universiteit.
- Pouels, S. (1993). *Een andere kijk op zorg? Een onderzoek naar de leefwereld van oudere zorgconsumenten*. Wageningen: Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde. Doctoraalscriptie.
- Pretty, J.N., I. Guijt, J. Thomson en I. Scoones (1995). *Participatory learning and action: a trainers guide*. London: International Institute for Environment and Development.
- Prigogine, I. en I. Stengers (1990). *Orde uit Chaos; de nieuwe dialoog tussen de mens en de natuur*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Procee, H. (1991). *Over de grenzen van culturen. Voorbij universalisme en relativisme*. Amsterdam: Boom. Dissertatie.
- Rath, J. (1991). *Minorisering: de sociale constructie van 'etnische minderheden'*. Amsterdam: SUA.
- Regt, A., de (1984). *Arbeidersgezinnen en beschavingsarbeid. Ontwikkelingen in Nederland 1870-1940; een historisch-sociologische studie*. Meppel: Boom. Dissertatie.
- Rietveld, M.P. en J.A. Bolding (1991). *Vrouwen op weg naar werk. De juiste vrouw op de juiste plek. Deelonderzoek 3*. Veenendaal/Wageningen: Ruim baan/Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde.
- Rogers, C.R. (1961). *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Rolies, J. (red.) (1988). *De gezonde burger: gezondheid als norm*. Nijmegen: Sun.
- Röling, N.G. e.a. (1994). *Basisboek Voorlichtingskunde*. Amsterdam/Meppel: Boom.
- Röling, N.G. (1995). *Naar een Interactieve Landbouwwetenschap*. Wageningen: Landbouwniversiteit.
- Sannen, H.P. (1998). *De levensloop als verhaal. Jongeren en hun tijdsperspectief 1955-1995*. Tilburg: University Press. Dissertatie.
- Savornin Lohman, L., de en M. Steketeer (1996). *Kwaliteit als legitimatie van het gezinsvoogdijwerk*. In *Sociale Interventie*, jrg. 5/2. Amsterdam: Boom.
- Schaufeli, W.B. (1985). *Unemployment and psychological health: an investigation among Dutch professionals*. Groningen.

- Schippers, J.J. (red.) (1990). *Arbeidsmarkt en maatschappelijke ongelijkheid*. Groningen: Wolters-Noordhoff
- Schneider-Arendse, H. (1994). *Vrijwilligers voor het voetlicht. Een kwalitatief onderzoek naar de motivatie en ervaringen van vrijwilligers die zelfstandig wonende ouderen bezoeken*. Wageningen: Landbouwwuniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde. Doctoraalscriptie.
- Seligman, M.E.P. (1975). *Helplessness on depression, development and death*. San Fransisco: Freeman.
- Scroggs, J. (1988). *Persoon en persoonlijkheid: sleutelideeën uit persoonlijkheidstheorieën*, deel 1. Rotterdam: Ad Donker.
- Shadid, (1998). *Grondslagen van interculturele communicatie*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Sheldrake, R. (1995). *De wedergeboorte van de natuur*. Amsterdam: Uitgeverij Maarten Muntinga.
- Smaling, A. (1987). *Methodologische objectiviteit en kwalitatief onderzoek*. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Smaling, A. (1995). Open-mindedness, Open-heartedness and Dialogical Openess: The dialectics of openings and closures. In Maso, I. e.a. (ed.) *Openness in Research. The tension between self and other*. Assen: Van Gorcum.
- Sociale Interventie (1996). Thema-nummer over normatieve professionaliteit.
- Spangenberg, J. (1981). De armoede van het subjektparadigma. Maatschappelijke samenhangen, methodologische dilemma's en de groei van kennis in de psychologie. In: *Psychologie en Maatschappij*, 1981, nr.17: pp.499-528. Nijmegen: Sun.
- Strauss, A. L. and J. Corbin (1990). *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park: Sage.
- Strien, P.J., van (1986). *Praktijk als wetenschap. Methodologie van het sociaal-wetenschappelijke handelen*. Assen/Maastricht: van Gorcum.
- Swaan, A., de (1986). *De mens is de mens een zorg*. Amsterdam: Meulenhoff.
- Swaans-Joha, B.C. en J.J. Hox (red.) (1989). *Praktijkgericht onderzoek*. Debat/Design/ Data. Amersfoort/Leuven: Acco.
- Swanborn, P.G. (1989). Praktijkgericht onderzoek: een apart paradigma? In: B.C. Swaans-Joha en J.J. Hox (red.). *Praktijkgericht onderzoek, Debat/Design/Data*. Amersfoort/Leuven: Acco.
- Taylor, C. (1996). *Sources of the Self. The making of the modern Identity*. Cambridge: University Press.
- Terpstra, J. (1998). Bijstand als product. Managementisme bij sociale diensten. In *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, 1998, jrg. 52, nr. 9. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.
- Toulmin, S. (1990). *Kosmopolis. Verborgene agenda van de moderne tijd*. Kampen: Kok Agora.
- Vaandrager, H.W. (1995). *Constructing a healthy balance. Action and research ingredients to facilitate the process of health promotion*. Wageningen: Agricultural University. Doctoral dissertation.
- Valkenburg, F. en A. ter Huurne (1983). *Werkloosheid in oude stadswijken; een studie naar de arbeidsmarktpositie en het arbeidsmarktgedrag van werklozen*. Tilburg.
- Verhofstadt-Denève, L., P. Van Geert en A. Vyt (1995). *Handboek ontwikkelingspsychologie. Grondslagen en theorieën*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

- Verschuren, P. (1994). Toegepast evaluatieonderzoek. Mogelijkheden en kansen voor een kwalitatieve benadering. In Francke, A.L. en R.A.L. Richardson (red.) *Evaluatieonderzoek. Kansen voor een kwalitatieve benadering*. Bussem: Coutinho.
- Visscher, J., de, M. van den Bossche en M. Weyembergh (red.) (1992). *Hannah Arendt en de moderniteit*. Kampen: Kok Agora.
- Volker, J. (1983). *De witte plekken in de voorlichtingskunde. Enige aspecten die nadere studie behoeven*. In Blokker, K.J. et al. (1983). *In de ban van de Voorlichtingskunde*, p. 54-67. Wageningen: Landbouwniversiteit, Vakgroep Voorlichtingskunde.
- Vossen, T. (1976). *Zichzelf worden in menselijke relatie. Een ontwikkelings-psychologische studie van de Rogeriaanse grondhouding en haar verwerkelijking in psychotherapie, onderwijs en bedrijfsleiding*. Haarlem: de Toorts.
- Vrolijk, A., M.F. Dijkema en G. Timmerman (1972). *Gespreksmodellen: een geprogrammeerde instructie*. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Vygotski, L.S. (1978). *Mind in Society*. Harvard: University Press.
- Walle-Sevenster, J. de, L.R.J. van den Beucken, N.G. Röling (1986). *Voorlichting aan achterstandsgroepen*. Den Haag: Vuga.
- Watzlawick, Weakland en Fisch (1974). *Het kan anders*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Wertheim, A.R. (1992). Grondslagen van mondiale vorming in de basiseducatie. In: *Vorming*, jrg.7/5, p.313-335.
- Wertsch, J.V. (1985). *Vygotsky and the Social Formation of Mind*. Cambridge/Massachusetts/London: Harvard University Press.
- Wester, F. (1987). *Strategieën voor kwalitatief onderzoek*. Muiderberg: Coutinho.
- Weiner, B. (1992). *Human Motivation. Methaphors, Theories and Research*. London: Sage.
- Weyns, W. (1990). *De sociologie van Jürgen Habermas*. Leuven/Amersfoort: Acco.
- Wils, L. (red.) (1979). *Bij wijze van spelen. Creatieve processen bij vorming en hulpverlening*. Alphen aan den Rijn/Brussel: Samsom Uitgeverij.
- Wittgenstein, L. (1969). *Ueber Gewissheit/On certainty*. Oxford: Blackwell.
- Woerkum, C. van (1984). *Massamediale Voorlichting*. Meppel: Boom.
- Wolff, K. (1980). *Sprekenderwijs. Methodische kanntekeningen met betrekking tot de verbale communicatie in creatieve proces therapie*. Amersfoort: Sociaal-pedagogische opleidingen 'Middeloo'. Afstudeerscriptie.

Samenvatting

Dit proefschrift handelt over behoeftenarticulatie en menselijke ontwikkeling. Het begrip behoeftenarticulatie heeft een dubbele betekenis. Enerzijds duidt behoeftenarticulatie op het, voor een bepaalde persoon kenmerkend, behoeftenpatroon als resultaat van een ontwikkelingspsychologisch proces. Anderzijds heeft de term betrekking op de wijze waarop een persoon erin slaagt, soms met behulp van professionele interventie, zijn behoeften anders (beter) vorm te geven.

Het begrip behoeftenarticulatie is weliswaar op te vatten als een intrapsychisch verschijnsel, tegelijkertijd is dat verschijnsel de uitdrukking van de sociale en culturele omgeving.

In agogische praktijken wordt het begrip behoeftenarticulatie zelden gebruikt. Termen die enige verwantschap met dit begrip vertonen zijn oriëntatie, probleemverheldering, intake, doelgroepanalyse en behoeftenonderzoek.

Deze studie vond zijn oorsprong in de vraag, die in de praktijk van de voorlichting regelmatig gesteld wordt, hoe doelgroepen beter bereikt kunnen worden, en hoe programma's en dienstverlening beter op de behoeften van cliënten afgestemd kunnen worden.

De doelstelling van het onderzoek is een bijdrage leveren aan de theoretische verdieping van het begrip behoeftenarticulatie in samenhang met menselijke ontwikkeling en, in het verlengde daarvan, een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van een methodisch kader voor het begeleiden van het proces van behoeftenarticulatie.

De probleemstelling van het onderzoek bestaat uit twee vragen:

- Hoe voltrekt het proces van behoeftenarticulatie zich bij menselijke verandering;
- Hoe kunnen inzichten in het proces van behoeftenarticulatie omgezet worden in een methodisch kader, respectievelijk de voorwaarden leveren voor verandering?

Daarbij wordt uitgegaan van de opvatting, mede op basis van literatuuronderzoek en een aantal praktijkonderzoeken, dat het proces van behoeftenarticulatie onlosmakelijk verbonden is met:

- De invloed van sociale en culturele verhoudingen, waarbij individuele maar ook collectieve ervaringen invloed uitoefenen.
- Specifieke waardenoriëntaties, of perspectieven, die op te vatten zijn als constructies. Mensen hanteren opvattingen en verwachtingen ten aanzien van zichzelf en anderen, ten aanzien van professionals en instellingen. Deze waardenoriëntaties beïnvloeden de mogelijkheden van behoeftenarticulatie.

In het onderzoek is veel aandacht besteed aan de specifieke invloed van het dominante mens- en wereldbeeld op het proces van behoeftenarticulatie. Daarbij is tevens ingegaan op de invloed van dit mens- en wereldbeeld op de beroepspraktijk. Genoemde invloed komt vooral tot uitdrukking op drie gebieden, te weten:

- de economisering van het sociale leven en de beroepspraktijk;
- de rol van de moderne wetenschappen daarbij;
- het zogeheten autonoom subject.

Het onderzoek is het resultaat van een voortdurende afwisseling van theorie en praktijkonderzoek, waarbij gebruik gemaakt is van een groot aantal case-studies. Deze afwisseling van theorie en praktijk hangt samen met de gevolgde onderzoeksmethode.

De inleiding en hoofdstuk 1 vormen de formulering van de probleemstelling. Deze is het resultaat van een eerste theoretische verkenning (literatuuronderzoek), en gesprekken met professionals.

In hoofdstuk 2 volgt een verantwoording van de werkwijze van het onderzoek. Kenmerkend is het iteratieve en explorerende karakter waarbij het onderzoek geleidelijk vorm kreeg, steeds op basis van nieuwe literatuurinzichten, gekoppeld aan nieuw praktijkonderzoek. In het onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatieve methoden, zoals interviews en participerende observatie. Deze methoden hanteren ten eerste het uitgangspunt dat de beleving van mensen van grote waarde is voor inzicht in hun werkelijkheid. Om mensen te begrijpen moet men kennis nemen van de wijze waarop zij betekenis geven aan hun ervaringen. Het tweede uitgangspunt luidt dat de perspectieven, die mensen in hun interactie hanteren, een bron van kennis vormt. Mensen leven altijd in een gedeelde werkelijkheid en het is voor behoeftenarticulatie noodzakelijk inzicht te hebben in de wijze waarop de interactie plaatsvindt en in de betekenis die deze heeft voor de deelnemende actoren.

Hoofdstuk 3, 4 en 5 vormen het hart van dit proefschrift. In hoofdstuk 3 wordt het vraagstuk van behoeftenarticulatie verder geanalyseerd. Het eerste deel maakt duidelijk dat de methodiek van behoeftenarticulatie om een dialoog vraagt tussen professional en cliënt. Deze dialoog heeft het karakter van communicatief handelen, in de betekenis die Habermas aan dit begrip geeft. Communicatief handelen veronderstelt een cliënt als 'onderhandelingspartner', een cliënt die actief participeert. Vervolgens wordt uiteengezet dat het moderne mens- en wereldbeeld een beperking van het communicatief handelen te zien geeft en een tendens tot strategisch handelen impliceert. Deze tendens hangt met name samen met de invloed van de economisering en de verwetenschappelijking in de beroepspraktijk. De verwetenschappelijking leidt ertoe dat sociale en psychische vraagstukken op dezelfde wijze benaderd worden als fysieke objecten. Daardoor wordt niet voldoende recht gedaan aan de

complexiteit van het menselijk bestaan. De economisering brengt met zich mee dat zorg en welzijn in toenemende mate vanuit de werking van de markt beoordeeld worden. Dit leidt er gemakkelijk toe dat economische criteria de maatstaf gaan worden voor de beoordeling van de kwaliteit.

De derde invalshoek van het moderne mens- en wereldbeeld betreft het ontstaan van het autonoom subject, ook wel aangeduid met de term subjectparadigma. In de cultuur van het autonoom subject wordt de persoon eenzijdig in zijn individualistische waardenoriëntatie aangesproken met als gevolg dat er een vertekening ontstaat in de mogelijkheden tot behoeftenarticulatie.

Kortom, het moderne mens- en wereldbeeld leidt tot een aantal specifieke waardenoriëntaties of constructies.

In het tweede deel van hoofdstuk 3 wordt de analyse toegepast op het eigen vakgebied: de voorlichtingskunde. Onderzocht wordt hoe bovenstaande invloeden van het moderne mens- en wereldbeeld werkzaam zijn in de theorie en de methoden, zoals de planningsmodellen, de wijze waarop doelen geformuleerd worden en de wijze waarop doelgroepen betrokken worden bij het ontwikkelen en uitvoeren van voorlichtingsprogramma's.

In de laatste paragraaf van het hoofdstuk worden de contouren van een benadering geschetst die een uitweg kan betekenen voor de genoemde problemen. Deze benadering, door mij aangeduid met de term dialogische deconstructie, wil de aannames van het moderne mens- en wereldbeeld in kaart brengen (deconstrueren) en wil de ruimte voor communicatief handelen (de dialoog) vergroten. Daartoe wordt afstand genomen van de neutraliteit van de professional, en de schijnbare beheersbaarheid van het veranderingsproces. Het uiteindelijke doel is de participatie van de cliënt verankeren door systematisch waarnemers- en deelnemersperspectieven van alle betrokkenen in de werkwijze te betrekken.

Hoofdstuk 4 biedt een aanvulling op de problematiek van behoeftenarticulatie in theoretische zin. In het eerste deel richt de aandacht zich op het vraagstuk van de menselijke ontwikkeling en de wijze waarop de behoeftenarticulatie tot stand komt. De nadruk ligt op de ontwikkelingspsychologische context van de behoeftenarticulatie. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar het feit dat behoeften soms niet vormgegeven worden, respectievelijk afgeweerd worden. Tevens wordt ingegaan op het verschijnsel dat de behoeftenarticulatie van het individu 'ingekleurd' wordt door het heersende waardenpatroon in de sociale omgeving. In samenhang daarmee wordt geconstateerd dat de menselijke ontwikkeling de resultante is van de wisselwerking tussen het publiek domein en het privé-domein.

In het tweede deel ligt de nadruk op de mogelijkheden van menselijke verandering (ontwikkeling), alsmede op de vraag aan welke voorwaarden voldaan moet zijn om een dergelijk veranderingsproces mogelijk te maken. Twee begrippen staan daarbij centraal: het begrip zone van naaste ontwikkeling en het begrip creatief proces. De zone van naaste ontwikkeling verschaft aanknopingspunten voor de geleidelijke, stap-voor-stap verandering in de behoeftenarticulatie. De zone van naaste ontwikkeling krijgt binnen het creatief proces nader invulling.

Het creatief proces kan opgevat worden als een vormgevingsproces dat leidt tot een andere, voor de persoon nieuwe behoeftenarticulatie.

In hoofdstuk 5 wordt de methode van de dialogische deconstructie uitgewerkt met het doel behoeftenarticulatie in de praktijk te begrijpen, te analyseren en te ondersteunen. Deze methode is het resultaat van enerzijds de verschillende theoretische verkenningen uit voorgaande hoofdstukken en anderzijds uiteenlopende praktijkonderzoeken. Deel 1 beschrijft de algemene principes en de toepassingsmogelijkheden. Een van de toepassingen is het beter bereiken van doelgroepen en het beter afstemmen van het aanbod op de vraag. Maar de methode is ook geschikt om de participatie van cliënten en groepen te vergroten. Tevens kan de methode toegepast worden bij het overbruggen van de verschillen in de belevingswereld van de betrokken partijen. In deze zin is de methode op te vatten als een vorm van interculturele communicatie.

De methode is op twee algemene principes gebaseerd. Het eerste principe betreft het iteratieve karakter: de doelgroepanalyse komt tot stand op basis van meerdere cycli van analyse en experiment. Het tweede principe impliceert het gebruik van continua: de aanname dat verschillende waardenoriëntaties met elkaar verweven kunnen zijn. De begrippen doelgroep, doelen en interventies worden in het licht van deze principes nader ingevuld.

Deel 2 beschrijft de methode met betrekking tot het ontwerp en de uitvoering. Uitgebreed wordt ingegaan op activiteiten die bij kunnen dragen tot een creatief proces. Daartoe worden deze activiteiten geanalyseerd naar vorm en inhoud. Tevens worden mogelijkheden beschreven die bij kunnen dragen tot meer participatie.

Deel 3 van het hoofdstuk gaat nader in op de doelgroepanalyse, die bestaat uit een behoeftenanalyse en een situatieanalyse. Voor de behoeftenanalyse, waarin het begrijpen van de doelgroep centraal staat, biedt de narratievenbenadering (het biografisch interview) aanknopingspunten. In de situatieanalyse gaat het om de analyse van de perspectieven van alle betrokkenen, dus ook de professional en significante anderen. Behoeftenanalyse en situatieanalyse samen bieden, op basis van de deconstructie van de verschillende perspectieven, mogelijke aanknopingspunten voor behoeftenarticulatie.

Hoofdstuk 6 laat een verdere concretisering van de methode zien aan de hand van twee praktijkonderzoeken.

In hoofdstuk 7 volgen enkele conclusies en aanbevelingen. Kern hiervan is de opvatting dat de methode van dialogische deconstructie kan bijdragen tot condities voor actieve participatie van cliënten.

Maar dat is alleen mogelijk als de professional bereid en in staat is:

- af te stappen van gestandaardiseerde oplossingsmodellen;
- te reflecteren op de eigen aannames, als onderdeel van de methode;
- prioriteit kan geven aan, en aan kan sluiten bij het handelingsperspectief van cliënten;

- te interveniëren op een manier die met 'positieve dwang' aangeduid kan worden, hetgeen inhoudt dat elke interventie gelegitimeerd wordt door de cliënt.

Meer onderzoek, in de vorm van experimenteren met de dialogische deconstructie in uiteenlopende werkvelden, zal nodig zijn om de methode verder te ontwikkelen.

Summary

Thinking and acting in dialogue

a method for need articulation and development

This thesis is about the articulation of needs and human development. Need articulation is a concept with double meaning. On the one hand it refers to a specific needpattern of a person as the result of a developmental psychological process. On the other hand it refers to the way in which a person succeeds - sometimes with help of professional intervention - in modelling his needs in a new way. The concept of need articulation is a theoretical construction, referring to the intrapsychological as well as to the relationship between the intrapsychological and the social and cultural environment. The concept, in practice, can be found under a series of different denominations, such as orientation, problem clarification, intake or need research. The background for this research were, amongst others, questions, which in practice are described as: 'how to reach target groups more effectively' and 'how to suit services better to the needs of clients'.

The objective of this study is to theoretically clarify the concept of need articulation and to contribute to a methodological framework, which can be used to support the process of need articulation in practice.

The problem definition of this research is subdivided in two questions.

- how can one understand the process of need articulation in human change?
- how can one transform the insights on need articulation into a methodological framework for professionals, including conditions for change?

The process of need articulation is researched from two specific angles:

- 1 the influence of the social, historical and cultural relations; individual and collective experiences have great influence;
- 2 specific valueorientations, which arrive from the above mentioned point; self and 'the other' (the world) is perceived through different perspectives. These valueorientations influence the possibilities for need articulation.

Because of these viewpoints much attention is given to the specific way the dominant worldview influences this process of need articulation. One can see this influence very clearly in three areas:

- the economising of social life and professional practices;
- the role of modern sciences;
- the pressure on people to act as 'an autonomous subject'.

The design of this research was open-ended with much emphasis on case-studies in connection with theoretical analysis.

In the introduction and chapter 1 the problem definition is described, based upon an analysis of both theory and practice.

Chapter 2 will account for the research method and its exploratory character. Gradually this research developed, based on insights from literature and a series of case study results. A variety of qualitative research methods was used, such as (narrative) interviews and participatory observations. Two premises have been playing an important role in this research. The first premise is that experiences of people give insight into their reality. It is only possible to really understand people if one looks at the way they give meaning to their experiences. The second premise is that also the perspectives that colour peoples views are important sources of knowledge. People always have lived in a world they share with others. For this reason it is necessary to gain insight into the way in which these interactions take place and to understand the significance the interactions have for the participating actors.

Chapters 3, 4 and 5 are the heart of this thesis. In chapter 3 the problem of need articulation is further examined in the context of modern society and the dominant world view. The first part of this chapter describes an analytical framework, which is then used to clarify the problem. Need articulation is not possible without a dialogue, which in its turn requires active participation of clients. In Habermas words: dialogue means communicative action. However this participation is problematic and becomes quite often merely strategic action because of the way the modern worldview influences professionals as well as clients.

The 3 assumptions of the modern worldview, which have been named above, have consequences for the possibilities of need articulation. In order to demonstrate this the analysis has been applied to extension and extension science. On theory and practice is focused to show how the planning models, target group analysis and different methods are influenced by the assumptions of the dominant worldview.

In the final part of this chapter the outlines of a different approach are sketched. The starting points of the new approach, called a dialogue through deconstruction, are in line with the current critical debate in the social sector. The concept of 'normative professionalism' is the crux of this movement for innovation.

The approach aims to bring forward the dialogue. In essence this only can be achieved by deconstructing the assumptions which professionals and clients hold. This means: to abolish the supposed neutrality of professionals; to let go of the idea that processes of change can be completely controlled; and to anchor active participation of clients by systematically exploring the inner- and outer perspectives of all parties involved.

In chapter 4 an additional theoretical analysis for this dialogue through deconstruction follows. In part 1 the attention goes to human development and the way need articulation is taking place. Needs are sometimes not modelled, but kept away. Also the phenomenon is described that need articulation of a person is 'coloured' by the dominant valuepatterns of social environment. Human development is the result of the interaction between the public domain and the private domain.

Part two of this chapter will focus on the possibilities of human change and the conditions for this change. The concepts of 'zone of nearest development' and 'creative process' are at the core of this focus. The zone of nearest development shows how a step-by-step change in need articulation can be understood. The concept of the creative process shows how every zone can be modelled in such a way that the process step-by-step leads to new need articulation.

In chapter 5 a framework is described to discern, understand, monitor and support processes of need articulation in practice. With the aid of a variety of research material, derived from practical studies, the method is presented. Part 1 provides the general principles and the wide range of possible applications. With this method it becomes possible to reach target groups better and to support professionals to bring their services better in line with the needs of clients. Also the method can help to improve the participation of target groups and bridge gaps between groups: in other words the method is also important for intercultural communication.

Two general principles are worked out, the iterative and cyclic character of the method and the principle of 'working with continuities'. The iterative character means that the target group analysis is developing through several cycles of analysis and experimenting. The second principle lies in working with continuities: the premise that different valueorientations are going together. The consequences of the principles is explained through a changed perspective on the concepts of target groups, goals and interventions. In part 2 the design and implementation of programmes are dealt with in more depth. The theory of chapter 4 and the different case-studies form the basematerial. Activities are analysed on form and content. Also possibilities to improve participation are described.

In part 3 the changed target group analysis is dealt with. This analysis consists of two parts now: an analysis of the needs of the target group and an analysis of the situation. For both different methods are necessary. For the analysis of needs of the target group a narrative approach can offer good possibilities. For the situation analysis, in which the relationships between parties involved (including the professional) are explored, a network analysis based on deconstruction can work well.

Chapter 6 shows two case-studies in more detail.

Finally, in chapter 7, some conclusions are drawn. The essence is that the method of dialogue through deconstruction can help to really bring forward conditions for participation.

However this is only possible if the professional:

- is willing to leave standard solutions;
- is able to systematically reflecting on the own assumptions;
- is able to give priority to the real action possibilities of clients;
- is prepared to intervene in a sense which can be called 'positive coercion', which means that every intervention is legalized by clients.

Bijlage

Zijn er andere mogelijkheden om een baan te vinden?



Denkt u wel eens:

- in wat voor soort organisatie wil ik werken?
- wat is er allemaal mogelijk met mijn studie/vakkenpakket?
- hoe kan ik mijn werkervaring anders gebruiken?
- ik heb meer in huis dan alleen mijn vakkennis.
- ik wil een baan buiten mijn vakgebied.
- hoe kan ik de arbeidsmarkt verkennen?

Programma bedrijfsbezoeken

Stelt u zichzelf wel eens één of meer van deze vragen? In januari organiseert het Loopbaancentrum Wageningen in samenwerking met het Arbeidsbureau een programma voor bedrijfsbezoeken dat inzicht geeft in uw mogelijkheden binnen verschillende organisatietypen.

Belangstelling? Vul dan de antwoordkaart in en stuur hem binnen een week terug. U krijgt dan zo snel mogelijk, maar binnen een week persoonlijk bericht over de verdere praktische uitvoering.

Nu andere interesse?

Wellicht is één van de volgende mogelijkheden dan iets voor u:

- inschrijven bij bemiddelingsbureaus
- sollicitatie adviezen/cursussen
- omscholings-cursussen
- mogelijkheden om werkervaring op te doen
- mogelijkheden tot bijscholing
- communicatie trainingen/cursussen voor werk en beroep
- persoonlijke advisering

Vul dan de antwoordkaart in en u krijgt zo spoedig mogelijk uitgebreide informatie toegezonden.

Of:

Is uw conclusie dat geen van de mogelijkheden op dit moment passend is? Vul dan eveneens de antwoordkaart in en kruis aan wat van toepassing is. Graag spelen wij ook in de toekomst in op de wensen en behoeften van onze klanten.

Vragen?

Contactpersoon is Liesbeth Klaver, 08370-82839.

**LOOPBAANCENTRUM
WAGENINGEN**

Antwoordkaart

- Ik heb interesse in een programma voor bedrijfsbezoek
- Ik wil informatie over één of meerder andere mogelijkheden, namelijk:

- Ik neem op een later tijdstip zelf contact op over de mogelijkheden
- Ik wil geen informatie over de genoemde mogelijkheden

| | |
|------------------------|----------------------|
| Naam | <input type="text"/> |
| Adres | <input type="text"/> |
| Postcode en woonplaats | <input type="text"/> |
| Telefoon | <input type="text"/> |



RUIMBAAN

Pak je kans en ga op bedrijfsbezoek met Ruimbaan!

Wil je:

-nu wat doen voor alle de kinderen groot zijn,
meteen aan het werk,
wat bijleren,
uitzoeken wat je wilt.

Hoe nu verder..... Vul de antwoordkaart in, stuur hem op en Ruimbaan organiseert het.



Ik kies voor:

Werken

Ik wil gaan kijken:

- in de produktie
 op een kantoor van een bedrijf of instelling
 in een (groot)winkel (bedrijf)
 bij een schoonmaakbedrijf
 in de horeca
 bij een instelling in de gezondheidszorg

Ik wil op zoek naar werk:

- maak voor mij een afspraak bij uitzendbureau Start
 maak voor mij een afspraak bij uitzendbureau Randstad
 maak voor mij een afspraak bij het Arbeidsbureau

Rondkijken bij Ruimbaan en een advies op maat krijgen.

Bijleren

Ik wil op 25 augustus op Ruimbaan een les meemaken in:

- computers
 typen
 hout
 metaal
 lassen
 installatie
 horeca
 grafische vormgeving

Ik wil een cursus gaan volgen:

- op 25 augustus 1992 geef ik me op voor één van de korte cursussen bij Ruimbaan.
 ik geef me op voor een beroepsopleiding in de:
 administratie
 verzorging
 techniek
 detail
 in Veerendaal.

Binnen 5 dagen krijg je bericht thuis waar, wanneer en door wie je wordt verwacht in de week van 24 - 28 augustus 1992.

Z.O.Z.

Antwoordkaart

Opsturen vóór 19 augustus 1992.

Inlichtingen: 08385 - 16306 / 16000 bij Marion Bol.

RUIMBAAN

Naam: _____ Man / Vrouw

Adres: _____

Postcode/Plaats: _____

Tel: _____

Curriculum Vitae van Fanny Veilchen Heymann

Fanny Veilchen Heymann is geboren op 27 februari 1942 te Amsterdam. Zij bezocht de lagere en middelbare school te Maastricht. In 1960 behaalde zij aldaar het eindexamen gymnasium-A. Zij studeerde vervolgens aan de Politiek Sociale Faculteit (PSF) van de Universiteit van Amsterdam. In 1970 behaalde zij het doctoraalexamen Sociale Psychologie/Andragologie. Gedurende deze periode was zij tevens werkzaam als docent aan enkele Sociale Academies. Van 1970-1974 had zij een aanstelling als staf lid bij de afdeling Opleiding en Deskundigheidsbevordering van het Landelijk Bureau Groene Kruis respectievelijk Nationaal Centrum voor Kruiswerk in Utrecht. Vervolgens was zij werkzaam als zelfstandig consultant (1974-75).

In de periode 1975-1979 woonde en werkte zij in Gothenburg, Zweden. De eerste twee jaar werkte zij als docent in de Volwasseneneducatie en, na het behalen van het Zweedse psychologendiploma, als schoolpsycholoog in dienst van de Schooladviesdienst van de Gemeente Gothenburg.

In 1979 keerde zij terug naar Nederland. Van 1979 tot 1983 had zij een aanstelling als docent bij Middeloo, thans onderdeel van de Faculteit Sociaal Agogische Opleidingen van de Hogeschool van Utrecht. In deze periode werkte zij tevens als zelfstandig consultant.

Sinds 1983 heeft zij een aanstelling als universitair docent bij de Vakgroep Voorlichtingskunde, respectievelijk de Leerstoelgroep Communicatie en Innovatie Studies van de Landbouwniversiteit Wageningen. Zij verzorgt hier onderwijs en verricht onderzoek, waarbij methodiekwikkeling de verbindende schakel vormt.