
Leiden wijze uitspraken op de website ervaringswijzer.nl tot wijzere keuzen?

Wat betekent levensbeschouwing voor je?



Zoeken naar zin?

Winstpunten levensbeschouwing



Winstpunten van levensbeschouwing

Valkuilen van levensbeschouwing



Is de weg van de levensbeschouwing het juiste pad voor jou?

Therapie en levensbeschouwing



Samenwerking of tegenwerking?

NetClienten.

drs. Herman Snijders

dr. Gerard Brugman

dr. Cor Van Dijkum

drs. Laura Vegter

NetCliënten

Keizersgracht 252

1016 EV Amsterdam

020-3302992

informatie@ervaringswijzer.nl

Geestdrift

Maliebaan 71H

3581 CG Utrecht

T 030 25 21 822

info@vereniginggeestdrift.nl

Voor vragen over het onderzoek:

Herman Snijders

herman@ervaringswijzer.nl

SAMENVATTING

De site ervaringswijzer is bestemd voor mensen die hulp en inspiratie zoeken bij herstel na problemen. Bezoekers wisselen er hun ervaringen uit in keuzehulpen. Moderatoren destilleren de belangrijkste ervaringskennis hieruit. Daarmee groeit de kennis rondom deze vragen, waardoor cliënten een betere keuze kunnen maken.

Met name op het gebied van zingeving blijkt de kennis van ervaringsdeskundigen een goede aanvulling te zijn op de deskundigheid van hulpverleners. Het gaat dan om meer existentiële vragen. Voor het analyseren van deze kennis is gezocht naar een model. Het Berlijnse wijsheidsmodel werd uiteindelijk het meest geschikt bevonden.

Het toepassen van dit model op de ervaringskennis die bezoekers delen op de site, bleek veel uitspraken op te leveren die kunnen bijdragen aan wijze oplossingen met betrekking tot existentiële dilemma's. Daarmee was een eerste fase van het onderzoek succesvol. De tweede stap was het overbrengen van deze kennis door middel van games, zodat mensen meer wijze beslissingen zouden maken. Dit kon niet aangetoond worden met behulp van een vragenlijst die de mate van wijsheid meet.

Vraag is of deze onderzoeks aanpak de geschikte is geweest. Wijsheid is een algemene houding die sterk samenhangt met persoonlijkheidstrekken. Het is mogelijk dat de interventie niet heeft geleid tot een wijze levenshouding in het algemeen, maar wel tot een wijzere keuze met betrekking tot de specifieke problemen in de interventies, zonder dat dit is terug te vinden in de vragenlijst over wijsheid.

Met behulp van inhoudsanalyses zou preciezer gekeken kunnen worden naar de keuzes die proefpersonen maken in deze existentiële dilemma's. Inhoudsanalyses kunnen bovendien aanwijzingen geven om de interventies te optimaliseren, onder andere door het toevoegen van opdrachten. Zo kan een verdere stap gemaakt worden richting online zelfhulp.

Inhoud

SAMENVATTING	3
1 INLEIDING	6
2 THEORIE.....	7
2.1 Ervaringsdeskundigheid	7
2.2 Wetenschap versus ervaring.....	8
2.3 Herstel	8
2.4 Zingeving	9
2.5 Wijsheid.....	10
2.6 Hypothese	11
3 METHODE.....	12
3.1 Onderzoeksgroepen.....	12
3.2 De interventie	12
3.3 Procedure.....	14
3.4 Materiaal.....	14
3.5 Statistische aanpak.....	15
4 RESULTATEN.....	15
4.1 Demografische gegevens	15
4.2 Verschil controle en experimentele groep.....	16
4.3 Verandert de uitgangssituatie voor de experimentele groep?.....	18
4.4 Is men wijzer geworden?	20
5 DISCUSSIE	21
6 AANBEVELINGEN.....	23
7 BIBLIOGRAFIE	26
8 BIJLAGEN	29
1 Meting helderheid.....	29

2 Meting wijsheid.....	31
3 Interventie hulp vragen.....	34
4 Interventie hulp kiezen	36
5 Interventie acceptatie	37

1 INLEIDING

De site ervaringswijzer.nl is een product van NetCliënten, die opdrachtgever is van het onderzoek samen met Geestdrift www.vereniginggeestdrift.nl NetCliënten is een project van de organisatie Cliëntgestuurde Initiatieven en Projecten in Amsterdam (SCIP) www.scipweb.nl. Deze organisatie ondersteunt GGZ-cliënten in het zelf opzetten en beheren van projecten die de maatschappelijke participatie en zelfsturing van cliënten van de GGZ bevorderen. SCIP is weer onderdeel van HVO-Querido www.hvoquerido.nl/.

Het uitgangspunt van het project NetCliënten is om GGZ-cliënten te ondersteunen bij hun herstel met behulp van cliëntgestuurd onderzoek en internettechnologie (Tellegen, 2010). Het uitgevoerde onderzoek volgt daarin een lijn van eerder uitgevoerd onderzoek en artikelen. Zo wordt het nut van een website voor cliënten beschreven (Detaille & Goethals, 2002). Het belang wordt benadrukt van cliënten als medeonderzoekers (Goethals, Detaille, & Den Hertog, 2005). Er wordt ingegaan op het ontwikkelen van keuzehulpen (Muusse & Van de Graaf, 2006) en De Graaf. Een keuzehulp over hulpverlening (Snijders, 2009) en wonen (Vegter, 2009) worden beschreven. De e-health benadering die zich heeft uitgekristalliseerd wordt gepresenteerd op Europese congressen (Van Dijkum, 2009), (Snijders, 2010).

Het onderzoek wil nagaan of GGZ-cliënten die geconfronteerd worden met uitspraken van ervaringsdeskundigen op de website www.ervaringswijzer.nl, daarna in staat waren om tot betere keuzen te komen rondom existentiële dilemma's – significant wijzer dan zonder confrontatie met zulke uitspraken. De site ervaringswijzer is bestemd voor mensen die hulp en inspiratie zoeken bij het herstellen van problemen. Vaak gaat het daarbij om psychiatrische ziekten. Maar ook voor mensen die lichamelijk gehandicapt zijn geraakt of die een ander verlies hebben meegemaakt, kan de site interessant zijn. Het gaat dan om mensen die een breuk hebben ervaren in hun leven, waardoor zij bijvoorbeeld een schoolopleiding niet hebben kunnen afmaken, vriendschappen hebben verloren of een carrière hebben moeten afbreken. Het kan ook gaan om mensen die altijd al een gevoel van achterstand hebben ervaren en die zich hier op een af andere manier aan willen ontworstelen.

Naast praktische zaken: 'hoe vind ik een baan', gaat het daarbij om de onzekerheid en het verlies die ziekte of andere problemen kunnen meebrengen. Het gaat dan om meer existentiële vragen, bijvoorbeeld de vraag: 'Moet ik aan mijn problemen werken of moet ik ze accepteren?' Of: 'Los ik het zelf op of zoek ik hulp?' De kennis en inspiratie hiervoor wordt geleverd door bezoekers van de site die zelf met verlies of achterstand te maken hebben gehad. Zij delen hun eigen ervaringen en gaan hierover in

discussie. Zo ontstaat er reflectie op deze ervaringen, waardoor er zicht ontstaat op het omgaan met bepaalde praktische en existentiële problemen.

De bezoekers wisselen hun ervaringen uit in zogenaamde keuzehulpen. Dit is een vraag- en antwoordsysteem rondom thema's als hulp, wonen, werken en vrije tijd. Daarbij kunnen bezoekers, naast het beantwoorden van vragen, ook zelf vragen toevoegen. Moderatoren analyseren de informatie die bezoekers delen en maken hier een beschrijving van, die zij weer toevoegen aan de keuzehulp. Op deze manier geeft het weer aanleiding tot nieuwe reacties waardoor de discussie zich verdiept. Zo ondersteunen de keuzehulpen bezoekers in het beslissen over keuzes waarmee zij zitten.

2 THEORIE

In dit hoofdstuk wordt de theoretische basis beschreven van de analyses die de moderators plegen op de inzendingen van bezoekers. Daartoe is literatuuronderzoek gedaan naar ervaringsdeskundigheid, de innerlijke kennis die GGZ-cliënten opdoen in het omgaan met hun psychische problemen. Beschreven wordt hoe ervaringsdeskundigheid zich verhoudt tot de deskundigheid van reguliere hulpverleners.

Daarna wordt ingegaan op de existentiële kennis die mensen opdoen in het herstellen van problemen. Voor het analyseren en collectiviseren van deze kennis is gezocht naar een model. Wij vonden uiteindelijk het Berlijnse wijsheidsmodel het meest geschikt. Dit model wordt beschreven en ten slotte wordt de hypothese van het onderzoek geformuleerd.

2.1 Ervaringsdeskundigheid

Om de analyses van ervaringsfragmenten een wetenschappelijke basis te geven, is literatuuronderzoek gedaan naar het begrip 'ervaringsdeskundigheid'. Dit is een term die binnen de cliëntenbeweging wordt gebruikt om het belang van de eigen ervaringen met psychische aandoeningen aan te duiden.

(Oderwald & Van der Schaaf, 1999) beschrijven hoe kennis ontstaat uit het hebben van ervaringen met ziekte of problemen. Door hierover te reflecteren leert men er beter mee omgaan. Deze ervaringskennis geldt dan alleen voor die persoon zelf. Als men ook de gemeenschappelijke factoren uit de ervaringen van anderen erbij betreft, zou er sprake zijn van deskundigheid. Des te meer als men ook nog in staat is deze kennis over te dragen.

2.2 Wetenschap versus ervaring

In de literatuur fungeert het begrip ervaringsdeskundigheid soms als tegenhanger van reguliere deskundigheid die wetenschappelijk verkregen wordt. Oderwald en Van der Schaaf noemen als verschil tussen beiden dat reguliere deskundigheid wordt ontwikkeld vanuit een outsider perspectief. Het verzamelt kennis vanuit een theoretisch kader en richt zich op het zieke deel. Het is te leren en overdraagbaar.

Ervaringsdeskundigheid ontwikkelt zich vanuit een insider perspectief. De bron van waarheid is doorleefde ervaring. Het is holistisch en omvat de totale ziekte-ervaring, inclusief de gevolgen voor het dagelijks leven. Het is niet te verwerven door opleiding of studie en niet of in veel mindere mate overdraagbaar.

Het onderscheid tussen ervaringsgerichte en wetenschappelijke kennis is veel besproken (Tichelaar, 1999), (Schipper, 1999). Tichelaar beschrijft ze als 'tacit' of impliciete kennis versus formele, rationele en expliciete kennis. Schipper onderscheidt ze als impliciete, concrete, subjectieve, individuele kennis versus expliciete, abstracte, objectieve, algemene kennis. Ze beschrijven beiden het gebrek aan wederzijdse waardering.

Er zijn echter voorbeelden waarbij het perspectief van de cliënt grote veranderingen in de hulpverlening teweegbracht. Zo blijkt het horen van stemmen lang niet altijd een ziekte te zijn (Romme & Escher, 1999). Pas in 1995 worden verschijnselen die gepaard gaan met existentiële crises niet meer automatisch geïnterpreteerd als een teken van schizofrenie en is hiervoor formeel een beschrijving gekomen in de psychiatrische diagnostiek (Waard, 2007). Ook het uitwisselen van informatie in patiëntencommunities leidt steeds vaker tot nieuwe inzichten (Bruin & Ventevogel, 2007). Zo leidde een topic in een forum over chromosoomafwijkingen tot nieuw onderzoek en behandeling. De samenwerking tussen wetenschappers en cliënten leidt tot kennis met een hoog probleemoplossend vermogen (Flinterman, Teclemariam-Mesbah, Broerse, & Bunders, 2001).

2.3 Herstel

Met name op het gebied van herstel kan de inzet van ervaringsdeskundigheid een goede aanvulling te zijn op de deskundigheid van hulpverleners. Ervaringsdeskundigen hebben het herstelproces immers zelf aan den lijve ondervonden. Er zijn vele conferenties gehouden om het enigszins ongrijpbare herstelconcept te beschrijven vanuit het perspectief van zowel cliënt als behandelaar. Een definitie (Barker & Buchanan-Barker, 2005) met een zekere consensus beschrijft herstel als 'een reis van heling en transformatie die een persoon met een psychisch probleem in staat stelt om

binnen een gemeenschap een zinvol leven te leven te leiden en zijn of haar potentieel volledig te benutten.'

Steeds vaker worden mensen die zelf hersteld zijn van een aandoening ingezet om mensen die hierin minder ver zijn te helpen. Onderzoek (Slooten, 2009) toont aan dat de inzet van deze ervaringswerkers zorgt voor betere patiëntuitkomsten. Ervaringswerkers voelen de persoonlijke behoeften van cliënten beter aan, waar hulpverleners zich vaak uitsluitend richten op het behandelen van ziekte.

2.4 Zingeving

Met name over zingeving (Slooten, 2009), (Oderwald & Van der Schaaf, 1999) blijken ervaringswerkers cliënten goed te kunnen ondersteunen. Dit komt ook naar voren in onderzoek (Snijders & Vegter, 2011) van NetCliënten over de winst en weerstanden die ervaringswerkers in de praktijk tegenkomen. De bevindingen worden goed verwoord door ervaringswerker Maurice Levano: 'Ervaringsdeskundigen zien toch eerder de mens achter de ziekte. Die kunnen vanuit hun eigen beleving praten over de rouw die gepaard gaat met het feit dat je bepaalde dingen niet meer kunt. Rouw en zingeving liggen dicht bij elkaar. Je kunt pas rouwen als je zin hebt gegeven aan de crisis die je is overkomen. Omdat je het terrein zelf hebt verkend, kun je daarin ondersteunen.'

Oderwald en Van der Schaaf (1999) noemen existentiële kennis over het omgaan met levensproblemen als een van de typen deskundigheid die chronisch zieken opdoen in het omgaan met hun ziekte. Het type deskundigheid dat men opdoet is sterk afhankelijk van de aard van de aandoening. Neem bijvoorbeeld diabetes. Artsen kunnen deze ziekte diagnosticeren en behandelen door het voorschrijven van insuline en dieetregels. Ervaringsdeskundigheid is dan het vermogen om deze regels toe te passen op de persoonlijke situatie. Oderwald noemt dit soort kennis instrumenteel-praktisch.

Een tweede type kennis betreft ziekten die wel benoembaar, maar niet behandelbaar zijn. Een voorbeeld is multiple sclerose. Er zijn statistische gegevens over het beloop van deze ziekte, maar die bieden de individuele patiënt weinig houvast. Het verloop van de ziekte is onvoorspelbaar en de patiënt moet zich voortdurend aanpassen. Oderwald en Van der Schaaf noemen vaardigheden in het omgaan met deze levensonzekerheid 'existentieel-praktisch'. De term ervaringswijsheid zou volgens hen hier beter op zijn plaats zijn dan ervaringsdeskundigheid.

Een derde type kennis wordt opgeroepen door ziekten die noch benoembaar, nog behandelbaar zijn. Zo is de vermoeidheidsziekte ME lange tijd niet erkend, omdat men geen duidelijke oorzaak kon vinden. Naast een gebrek aan hulp ervaart de getroffene dan ook nog een twijfel aan zichzelf. Mensen die hiermee moeten omgaan, ontwikkelen wat Oderwald noemt 'existentieel-dolende kennis'. Deze drie typen kennis lopen in de praktijk door elkaar heen. Veel GGZ-cliënten lijden naast het erkende deel van hun ziekte aan diffuse symptomen (Vink, 2009) die onzekerheid opleveren en waarbij men niet op hulp of begrip van anderen kan rekenen.

Volgens Oderwald en Van der Schaaf (1999) fungeert in het geval van instrumentele vragen de medisch-wetenschappelijke kennis als belangrijkste bron van informatie. Gaat het om meer existentiële vragen, dan vinden patiënten dat minder snel bij reguliere hulpverleners. Dit komt ook naar voren uit kwalitatief onderzoek (De Graaf, Vegter & Sniijders, 2011) dat NetCliënten verrichtte naar zingeving en levensbeschouwing en de rol van hulpverlening hierbij. Daaruit blijkt dat cliënten tot op bepaalde hoogte met hun behandelaar kunnen praten over zingeving, maar uiteindelijk ervaren zij het als iets dat overstijgend is aan therapie. Tegelijk kunnen bepaalde levensbeschouwelijke kaders de psychische problemen verergeren.

2.5 Wijsheid

Om mensen een houvast te geven in hun zoektocht naar zin is gezocht naar een model dat kon worden toegepast in de keuzehulpen. Hiermee zouden existentiële vragen en antwoorden uit de bijdragen van bezoekers geanalyseerd konden worden. We vonden een dergelijk model in de psychologische literatuur over wijsheid (Sternberg & Jordan, 2005). In deze literatuur zijn verschillende benaderingen over wijsheid te vinden. Wij zochten naar een model dat empirisch goed onderbouwd was en toepasbaar op onze keuzehulpen.

Dit vonden wij in het Berlijnse model (Kunzmann & Baltes, 2005), ontwikkeld door het Max Planck Instituut. In dit model wordt wijsheid gezien als het kunnen omgaan met existentiële problemen met betrekking tot de betekenis en het verloop van het leven (Baltes & Smith, 1990). Het gaat dan om niet duidelijk omschreven problemen die meerdere nog onbekende oplossingen kunnen hebben. Bijvoorbeeld het verloop van een carrière, het accepteren van de dood van een geliefde of het oplossen van langlopende conflicten.

Het model noemt vijf criteria die kenmerkend zijn voor wijsheidsgerelateerde kennis (Baltes & Staudinger, 2000). De eerste twee

criteria, feitelijke en procedurele kennis, worden door Baltes en Staudinger basiscriteria genoemd. Deze zijn ook van toepassing op andere vormen van expertise, zoals creativiteit en intelligentie. Deze basiscriteria zijn:

- 1) een rijke feitelijke kennis over de menselijke natuur en zijn levensloop
- 2) een rijke procedurele kennis over het omgaan met levensproblemen.

Naast deze basiscriteria zijn er de zogenaamde metacriteria, die uniek zijn voor wijsheid. Dit zijn:

- 3) levensloop contextualisme; zich bewust zijn van en begrijpen dat het leven zich afspeelt binnen bepaalde contexten, bijvoorbeeld de generatie of de cultuur waartoe iemand behoort.
- 4) waardereativisme; de erkenning van individuele, sociale en culturele verschillen in waarden en levensprioriteiten.
- 5) kennis over het omgaan met onzekerheid, inclusief de beperkingen van het eigen leven.

Deze criteria kennen ieder een viertal aspecten, die de mate van wijsheid van dat betreffende aspect aangeven. Een aspect van het omgaan met onzekerheid is bijvoorbeeld: *The acknowledgement that, in the future, unexpected individual or social events and developments might take place, and that not all aspects of the past or present can be known. Therefore, the significance and interpretation of decisive life events may change during the life course.*

2.6 Hypothese

Uit het onderzoek van Oderwald en Van der Schaaf (1999) blijkt dat mensen existentiële kennis opdoen in het omgaan met moeilijkheden. Met behulp van de metacriteria in het wijsheidsmodel kunnen wij deze kennis destilleren uit de bijdragen van bezoekers op de site. Vervolgens kunnen we deze kennis weer aanbieden in de keuzehulpen, om bezoekers te helpen bij existentiële dilemma's. De hypothese luidt derhalve:

De confrontatie met uitspraken van ervaringsdeskundigen in keuzehulpen op de website ervaringswijzer.nl, leidt tot betere keuzen met betrekking tot existentiële dilemma's die in sterke mate contextualisme, relativisme en onzekerheidsmanagement weerspiegelen, dan het geval zou zijn zonder confrontatie met zulke uitspraken

3 METHODE

Om een beeld te geven van de manier waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd, komen achtereenvolgens aan bod; de onderzoeksgroepen, de interventie, de procedure, het materiaal en de statische analyse.

3.1 Onderzoeksgroepen

Aan het onderzoek deden vijftig proefpersonen mee. Het betrof mensen die contact hebben (gehad) met de GGZ voor behandeling van een psychiatrische aandoening. Deze mensen werden geworven via cliëntenpanels en een advertentie in een lokale krant. De proefpersonen kregen voor het meedoen aan het onderzoek tien euro per interventiemoment. Zij werden at random verdeeld in een experimentele groep en een controlegroep wat betreft sekse en leeftijd.

3.2 De interventie

Het draaide om de vraag of bezoekers van de site wijzer werden na confrontatie met wijze uitspraken door ervaringsdeskundigen. De hypothese is dat bezoekers hier inderdaad wijzer van zouden worden en dat zij daardoor wijzere keuzen zouden kunnen maken. Om dit te onderzoeken werd de mate van wijsheid van de experimentele en controle groep voor en na een drietal interventiemomenten gemeten.

Alvorens de mate van wijsheid te meten, is ook gekeken naar variabelen die eventueel van invloed zouden zijn op het meten van wijsheid. Daarbij is gekeken in hoeverre de proefpersonen het probleem helder hadden waarvoor zij de site zouden willen raadplegen. (bijlage 1). Daarna werd de mate van wijsheid gemeten aan de hand van stellingen waar men het meer of minder mee eens kon zijn (bijlage 2).

De experimentele groep werd daarna geconfronteerd met uitspraken van ervaringsdeskundigen met behulp van een game over het vragen van hulp (bijlage 3 en <http://www.ervaringswijzer.nl/spel/keuze/keuze.html>). De controlegroep kreeg een alternatieve opdracht over empathie. Deze wijze uitspraken zijn verzameld door interviews met vijftien cliënten. Vervolgens zijn de meest wijze uitspraken hieruit geselecteerd door Brugman, die eerder promoveerde op het onderwerp wijsheid (Brugman, 2000) en die dit onderzoek heeft begeleid. Een aantal dagen later kreeg de experimentele groep een tweede interventie in de vorm van een thuisopdracht over het kiezen uit diverse soorten hulp (bijlage 4 en <http://www.ervaringswijzer.nl/hulp/passend/vraag.php?hoofdvrage=5>). Dit bestond uit het beantwoorden van vragen in een keuzehulp. Aangenomen is

dat het reageren op vragen over problemen een zekere afstand geeft tot het probleem, wat helpt om het te relativieren. Het kunnen relativieren is een van de criteria uit het wijsheidsmodel. De proefpersonen lazen hierbij ook reacties van anderen. De controlegroep kreeg geen opdracht.

Weer een aantal dagen kreeg de experimentele groep een derde interventie in de vorm van een confrontatie met wijze uitspraken in de game over acceptatie (bijlage 5 en <http://www.ervaringswijzer.nl/spel/schuif/schuif.html>). Deze waren op dezelfde manier geselecteerd door Brugman als in de eerste game. Ook nu waren vijftien cliënten geïnterviewd. Daarna werd de experimentele groep weer onderzocht op de mate van wijsheid en de helderheid over hun probleem. De controlegroep mocht niet beïnvloed worden door het bekijken van de site en kreeg daarom eerst de vragenlijst om de mate van wijsheid te meten en pas daarna vragen over het gebruikersgemak van de site, waarvoor zij de keuzehulpen moesten bekijken. Pas daarna kregen zij de vragenlijst over keuzeprocessen om vast te stellen of zij meer vertrouwen hadden in hun beslissing nu zij de keuzehulpen hadden geraadpleegd.

Tabel 1 *Tijdsvolgorde van Meting en Interventies*

Tijdsvolgorde	Controle groep	Experimentele groep
Voormeting helderheid	X	X
Voormeting wijsheid	X	X
Dummy opdracht	X	
Interventie 1		X
Interventie 2		X
Interventie 3		X
Nameting wijsheid	X	X
Dummy opdracht	X	
Nameting helderheid	X	X

3.3 Procedure

De mensen die zich opgaven voor het onderzoek werden willekeurig verdeeld in de controle- of experimentele groep en in groepjes van vijf opgeroepen. Ze moesten een kwartier voor aanvang aanwezig zijn bij de receptie. Daar werden zij opgevangen en naar de meetruimte geleid. Zij kregen daar uitleg over de meetprocedure. Verteld werd dat het ging om het onderzoek naar keuzeprocessen van mensen.

De experimentele groep kreeg in de eerste en laatste interventie een game waarin wijze uitspraken van ervaringsdeskundigen stonden. Om te controleren of ze inderdaad alle uitspraken lazen, moesten zij deze uitspraken afvinken. Er werd ook gecontroleerd of zij de tusseninterventie hadden uitgevoerd door te checken of zij hadden gereageerd op de vragen in de online keuzehulp over het kiezen van hulp.

3.4 Materiaal

Voor dit onderzoek zijn de vragenlijsten over keuzeprocessen en wijsheid van belang en de drie interventies voor de experimentele groep. Niet beschreven zijn de alternatieve opdrachten die de controlegroep ontving.

In de vragenlijst over keuzeprocessen werd in de voormeting gevraagd 'Kun je omschrijven voor wat voor soort probleem jij onze website zou raadplegen?' Vervolgens kreeg men vragen over de mate waarin men het probleem helder had en het vertrouwen in een goede beslissing. In de nameting werd gevraagd: 'Terugdenkend aan het probleem waarvoor jij onze website zou willen raadplegen. Hoe staat het er nu mee?' Daarna volgden weer dezelfde vragen over het maken van keuzes. De proefpersonen konden deze beantwoorden door het zetten van een kruisje op een 6 punts Likertschaal die liep van 'helemaal mee eens' tot 'helemaal mee oneens'. Voor het zetten van kruisjes waren hokjes geplaatst om twijfel aan scores te voorkomen.

Het eerste interventiemoment bestond uit het doorlopen van een game. De proefpersonen werden daarbij door middel van een game in contact gebracht met wijze uitspraken. Het tweede interventiemoment bestond uit een thuisopdracht. En het laatste interventiemoment bestond wederom uit het doorlopen van een spel.

De vragenlijst over wijsheid bestond uit stellingen waar men het meer of minder mee eens kon zijn. De stellingen zijn opgesteld door Brugman en gebaseerd op de metacriteria uit het Berlijnse model van wijsheid en de aspecten daarvan. Van tevoren is de lijst getest op begrijpelijkheid (testpersonen dachten hardop na over vragen in de lijst. Aan de hand hiervan zijn formuleringen bijgesteld). De interne samenhang van de vragenlijst is

gemeten door middel van een Cronbach's alpha die uitkwam op .76. Ook hier kon men scoren volgens een Likertschaal. De stellingen waren versleuteld, zodat de meest wijze score afwisselend een 1 of 6 was.

3.5 Statistische aanpak

Allereerst is gekeken naar de verdeling van de leeftijd en het geslacht van de onderzoeksgroep. Onderzocht is hoe dit zich verhoudt tot de verdeling in de Nederlandse bevolking. Vervolgens is er gekeken of er tussen de controlegroep en experimentele groep een verschil is wat betreft de mate waarin men helder was over de problemen waarvoor men de site zou willen raadplegen. De laatste analyses gaan over de vraag of de experimentele groep wijzer is geworden dan de controlegroep door het lezen van wijze uitspraken.

4 RESULTATEN

4.1 Demografische gegevens

Allereerst de vraag hoe de totale groep van respondenten is samengesteld. Is het een doorsnede van de Nederlandse bevolking? Dat geldt in ieder geval voor het geslacht: 24 vrouwen en 24 mannen. Voor de leeftijdsverdeling geldt echter een ander verhaal. Voor onze respondenten vinden wij met SPSS de volgende leeftijdsverdeling:

Tabel 2 *Leeftijdsverdeling van de Onderzoeksgroep (n = 48)*

Leeftijd	Percent
tussen de 20 en de 40	22.9
tussen de 40 en 65	77.1
	100

In 2010 was volgens het CBS de leeftijdsverdeling van de Nederlandse bevolking zoals weergegeven in tabel 3.

Tabel 3 *Leeftijdsverdeling Nederlandse Bevolking volgens CBS*

Leeftijdsverdeling	Percentage
Jonger dan 20	23.7
tussen de 20 en de 40	25.3
tussen de 40 en 65	35.7
ouder dan 65	15.3
	100.0

De groep tussen de 40 en 65 is bij onze respondenten duidelijk oververtegenwoordigd. Meer dan 2 maal zoveel. De groep onder de 20 is helemaal niet vertegenwoordigd. Onze groep van respondenten is dus niet representatief voor de Nederlandse bevolking.

Men kan zich nog afvragen of dat verschilt voor mannen en vrouwen. SPSS verschaft daarover de volgende informatie:

Tabel 4 *Verskil in Leeftijd van tussen Mannen en Vrouwen*

Leeftijd tegenover sekse		sekse	
		vrouw	man
tussen de 20 en de 40	Count	5	6
	% within sekse	20.80%	25.00%
tussen de 40 en 65	Count	19	18
	% within sekse	79.20%	75.00%
	Count	24	24
	% within sekse	100.00%	100.00%

Het maakt niet veel uit: 20,8% en 79,2% voor vrouwen; 25% en 75% voor mannen. Zowel voor mannen als voor vrouwen is de leeftijdsverdeling verschillend van de Nederlandse bevolking.

4.2 *Verskil controle en experimentele groep*

Gekeken is of er een verschil is tussen de controle- en experimentele groep in de mate waarin met helder was over het probleem waarvoor men de site zou willen raadplegen. Dit is nagegaan aan de hand van een aantal stellingen waarmee men het eens of niet eens kon zijn:

- 1 Ik weet goed waar het bij mijn probleem om gaat
- 2 Het probleem is voor mij helder
- 3 Ik kan het probleem goed aan anderen uitleggen
- 4 Ik weet om welke beslissing het gaat
- 5 Ik weet welke beslissing ik moet maken
- 6 Ik vertrouw er op dat mijn beslissing het probleem naar tevredenheid oplost

De onderzoeksgroep per vraag een score geven volgens onderstaande 6 punts Likertschaal.

fig.1 *Likertschaal*

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
--------------------------	---------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------------

Een eventueel verschil tussen controle en experimentele groep in de voormeting is nagegaan met behulp van een T-test. Over blijft dan het volgende verschil, zoals weergegeven in tabel 5.

Tabel 5 *T-test*

Stelling	Groep	N	M	SD	SEM
Ik weet goed waar het bij mijn probleem om gaat	experimentele groep	24	1.71	.690	.141
	controle groep	24	2.25	1.032	.211
Het probleem is voor mij helder	experimentele groep	24	1.92	.717	.146
	controle groep	24	2.4	1.021	.208

De experimentele groep (gemiddelde 1,71) weet gemiddeld beter dan de controle groep (gemiddelde 2,25) 'waar het bij het probleem waarvoor zij de site zouden willen raadplegen'. Zij is ook helderder over het probleem: 1,92 tegenover 2,54. Met een t-test is nagegaan of dat verschil significant is.

Dat is het inderdaad (< 0.05)². De uitgangspositie van beide groepen is wat deze zaken betreft voor beide groepen verschillend. Een GLM repeated measurement analyse bevestigt nog eens dat de experimentele groep helderder is over het probleem waarvoor zij eventueel de site zouden raadplegen.

Tabel 6 *T-toets voor twee onafhankelijke steekproeven*

Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Differ- ence	Std. Error Differ- ence	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper

Ik weet goed waar het bij mijn probleem om gaat	Equal variances assumed	1.402	,242	-	46	.038	-.542	.253	-	-.032
				2.1					1.052	
				37						
	Equal variances not assumed			-	40.	.039	-.542	.253	-	-.029
				2.1	145				1.054	
				37						
Het probleem is voor mij helder	Equal variances assumed	2.822	.100	-	46	.018	-.625	.255	-	-.112
				2.4					1.138	
				54						
	Equal variances not assumed			-	41.	.018	-.625	.255	-	-.111
				2.4	264				1.139	
				54						

4.3 Verandert de uitgangssituatie voor de experimentele groep?

Het blijft de vraag of de experimentele groep na de verkenning van de site en de interventie volgens de opgesomde stellingen : (1) *beter weet* over wat het omschreven probleem inhoudt; (2) *beter weet welke beslissing men moet nemen* en of; (3) *men er meer op vertrouwt dat het probleem naar tevredenheid kan oplossen*. Een allereerste blik op de antwoorden op de vraag *of men beter weet wat het omschreven probleem inhoudt (1)* leidt met behulp van SPSS tot het volgende resultaat:

Tabel 7 Paired Samples Statistics

		M	N	SD	SEM
Pair 1	Ik weet goed waar het bij mijn probleem om gaat	1.71	24	.690	.141
	Na:Ik weet goed waar het bij mijn probleem om gaat	1.88	24	.741	.151
Pair 2	Het probleem is voor mij helder	1.92	24	.717	.146
	Na:Het probleem is voor mij helder	2.00	24	.722	.147
Pair 3	Ik kan de het probleem goed aan anderen uitleggen	2.08	24	.881	.180

Na:Ik kan de het probleem goed aan anderen uitleggen	2.29	24	1.459	.298
--	------	----	-------	------

Een non parametrische test geeft ook aan dat er significante verschillen zijn (Kruskal-Wallis < 0.05).

Het lijkt er daarbij op dat gemiddeld gezien men het juist niet beter weet. Uiteraard kan men zich afvragen of dat verschil statistisch significant is. SPSS geeft met behulp van een non parametrische test aan dat er geen verschil is.

Men kan zich daarbij nog afvragen of respondenten met problemen zitten die geschikt zijn voor de site. Om dat na te gaan is er een variabele geïntroduceerd die aan de hand van de verbale omschrijving van het soort probleem waarvoor de respondent de website zou willen raadplegen aangeeft hoe geëigend het probleem is voor de site.

Dat is gedaan met behulp van inhoudsanalyse van die omschrijving. Bijvoorbeeld als iemand omschreef dat hij de site zou willen raadplegen voor het probleem om zinvol werk te vinden dan was het probleem geschikt. Ging het bijvoorbeeld echter om juridische problemen dan was het probleem niet geëigend. Op die manier bleven er 18 cases over. Maar ook hier was er geen significant verschil en moest verworpen worden dat er een vooruitgang is. Hetzelfde geldt overigens ook voor een achteruitgang. Er is geen significant verschil.

Het tweede aspect dat verschil zou kunnen maken is of men beter weet welke *beslissing men moet nemen (2)* en *men er meer op vertrouwt dat het probleem naar tevredenheid wordt opgelost (3)*. SPSS geeft daarbij het volgende resultaat:

Tabel 8 *Paired Samples Statistics*

	M	N	SD	SEM
Pair 1 Ik weet om welke beslissing het gaat	2.25	24	.897	.183
Na:Ik weet om welke beslissing het gaat	2.42	24	.974	.199
Pair 2 Ik weet welke beslissing ik moet maken	2.83	24	1.167	.238
Na:Ik weet welke beslissing ik moet maken	2.92	24	1.213	.248

Pair 3	Ik vertrouw er op dat mijn beslissing het probleem naar tevredenheid oplost	2.88	24	1.035	.211
	Na:Ik vertrouw er op dat mijn beslissing het probleem naar tevredenheid oplost	2.88	24	1.191	.243

Ook hier zien wij eerder achteruitgang als vooruitgang. Ook hier laat echter een non parametrische test zien dat het verschil niet significant is. Het maakt hierbij geen verschil of men alleen kijkt naar respondenten wiens probleem geëigend is voor de site.

4.4 Is men wijzer geworden?

De hoofdvraag van het onderzoek was of de site ertoe bijdraagt dat bezoekers wijzer worden over een probleem waarvoor zij de site zouden raadplegen. Daarvoor is uiteindelijk het experiment opgezet.

Allereerst is uiteraard de vraag of de experimentele groep 'wijzer' is geworden. Globaal is dat in eerste instantie na te gaan door te kijken naar de totaalscore van de items waarmee wijsheid wordt gemeten. SPSS geeft het volgende aan:

Tabel 9 *Paired Samples Statistics*

	M	N	SD	SEM
Pair 1 voormeting totaalscore	64.4000	25	6.60808	1.32162
NaTotaal	64.6400	25	5.00733	1.00147

Er lijkt nauwelijks verschil te zijn. Dat wordt bevestigd door een t-test: er is geen significant verschil. Een non parametrische test (Wilcoxon Signed Ranks Test) geeft hetzelfde resultaat.

De vraag is dan of de items afzonderlijk nog wel een verschil laten zien. SPSS laat met behulp van non parametrische testen zien dat er bij de experimentele groep geen enkel item een verschil uitmaakt. Datzelfde geldt voor de controlegroep. Tenzij men het hoger significantie niveau van 10% accepteert. Dan zijn er merkwaardig genoeg bij de controlegroep twee items verschillend in de voor- en nameting. Dat zijn:

9. Er zijn vaak tegengestelde belangen bij het zoeken naar een oplossing. Toch zijn er bepaalde basiswaarden die mijn uiteindelijke keuze bepalen.

14. Als je een beslissing neemt, kan dat botsen met zaken die je belangrijk vindt of kan het botsen met belangen van anderen. Dat verlamt mij bij het nemen van zo'n beslissing.

Bij beide items is men blijkbaar na 'de placebo interventie' wat wijzer: bij item 9 zijn de gemiddelden respectievelijk 5.12 (voor) en 4.88 (na) (significantie=0.83, zowel op t-test als wel z-wilcoxon); bij item 14 zijn de gemiddelden 3.00 (voor) en 2.72 (na) (significantie=0.70 voor t-test, 0.71 op z-wilcoxon).

5 DISCUSSIE

Nagegaan wordt wat de mogelijke oorzaken zijn van het verwerpen van de hypothese. Besproken wordt of vervolgonderzoek zinvol is en zo ja; welke aanpak daarvoor dan geschikt zou zijn.

Een eerste probleem ligt misschien bij de selectie van proefpersonen. Zij konden door meedoen aan het experiment maximaal dertig euro verdienen. Een aardig bedrag voor veel mensen uit deze doelgroep. Ervaringswijzer beweegt zich op internet. Het gaat om uiting in taal en omgaan met de computer. Dit is aantrekkelijk voor mensen die enigszins reflectief en technisch zijn. Het merendeel van de proefpersonen was dat ook, maar er waren er ook die minder gewend waren om zich schriftelijk te uiten of de muis te bedienen. Mensen die normaal gesproken niet snel een website bezoeken om discussie te voeren.

Er is wel nagegaan hoe helder de onderzoeksgroep was over de problemen waarvoor zij de site zouden willen raadplegen. De experimentele groep had meer helderheid. Je zou verwachten dat deze groep daardoor beter in staat was tot het maken van wijze beslissingen. Echter; juist de controlegroep scoorde hoger wat betreft de mate van wijsheid op een aantal items in de nameting. Het kan zijn dat deze groep heeft geleerd van de voormeting. Doordat ze minder interventiemomenten ondergingen, is er minder verstoring geweest van een mogelijk leereffect. Daartegenover staat dat er wel een week tijd was tussen de voor- en nameting en dat de controlegroep in die periode in ieder geval wel één opdracht heeft uitgevoerd.

Het kan ook zijn dat de interventies verwarrend waren voor de experimentele groep. Zo bleek de game over acceptatie confronterend te zijn voor sommigen uit deze groep kwetsbare mensen. Er stonden vragen in als

'In hoeverre vecht je tegen je kwetsbaarheid?' en 'Zou je naar anderen open moeten zijn over je aandoening?' Aan het eind van het spel konden mensen feedback geven. Sommigen gaven aan dat ze het spel 'heftig' vonden. Mensen verwerken informatie minder goed, wanneer zij emotioneel zijn. Aangezien de experimentele groep direct daarna de nameting kreeg over wijsheid, zou dit een negatieve invloed gehad kunnen hebben.

De interventie kan ook op een andere manier verwarrend zijn geweest voor de experimentele groep. Het eerste en het derde interventiemoment hebben een duidelijke relatie met wijsheid; het betreft hier games waarbij men wijze uitspraken kreeg te lezen. Het tweede interventiemoment wijkt echter af. Hier moest men de voor- en nadelen van verschillende hulpvormen beschrijven vanuit de eigen ervaring. Aangenomen is dat het schrijven over de eigen problemen helpt om deze problemen te relativieren. Omdat relativering een van de criteria van wijsheid is, zou de mate van wijsheid daardoor moeten toenemen. Er is echter niet gecontroleerd of deze methode daadwerkelijk leidt tot meer wijsheid. Het is echter ook niet zeker of dit de interventie heeft verstoord.

Een betere verklaring is wellicht dat de experimentele groep meer tijd nodig had om de wijsheidsgerelateerde informatie te verwerken. Wijsheid wordt in de literatuur gezien als een voorzichtige, afstandelijke manier van kijken, rekening houdend met alternatieven, in de wetenschap dat het allemaal niet zo zeker is. Het gaat daarbij niet alleen om het aanpassen van cognitieve schema's –het denkbeeld dat we van de wereld hebben, maar ook om een attitude, waarbij emotionele componenten en persoonlijkheidstrekken een rol spelen. Een dergelijke houding ontwikkelt zich niet snel binnen een aantal weken. Daar staat tegenover dat het niet de bedoeling was om een wijzere levenshouding aan te leren, maar om een wijzere keuze te maken rondom een specifiek probleem.

Het is denkbaar dat de interventie niet heeft geleid tot een wijze levenshouding in het algemeen, maar wel tot een wijzere keuze met betrekking tot de specifieke probleemstellingen die in de interventie werden voorgelegd. Gemeten zijn de metacriteria. Voor deze benadering is gekozen, omdat het meten van wijsheid met betrekking tot specifieke problemen door inhoudsanalyses een zeer uitvoerige procedure is (Staudinger, Smith, & Baltes, 1994). Zo moesten proefpersonen hardop denken over specifieke problemen. De geluidsopnames hiervan werden uitgeschreven en vervolgens gescoord door meerdere beoordelaars –die daarvoor ook nog eens een uitgebreide training kregen. De gemiddelde score tussen deze beoordelingen gold dan als de wijsheidsscore. Deze procedure werd te omvangrijk geacht voor de middelen die in dit onderzoek ter beschikking waren.

6 AANBEVELINGEN

Uit het voorgaande blijkt dat het verwerpen van de hypothese te maken zou kunnen hebben met de meetprocedure. Mogelijk zijn mensen wel wijzer geworden met betrekking tot de specifieke problemen in de interventies, maar is dit niet terug te vinden in de vragenlijst over wijsheid. Met behulp van een inhoudsanalyse zou mogelijk wel een resultaat gevonden zijn. Van een inhoudsanalyse is afgezien, omdat dit te uitvoerig zou zijn. Daarbij werd echter gedacht aan de opzet van Staudinger, waarbij mensen een kwartier lang hardop moesten denken en deze protocollen uitgeschreven moesten worden.

Het spel over acceptatie leverde echter vanzelf al inhoud op door de vragen die mensen moesten beantwoorden. Dit zou uitgebreid kunnen worden met een invoervakje aan het begin van het spel, waarin de bezoeker moet aangeven hoe deze nu denkt over de keuze 'accepteren of verbeteren'. Dit geeft dan een voormeting. Deze tekst zou geanalyseerd kunnen worden op de mate van wijsheid. Aan het eind van het spel zou nogmaals gevraagd kunnen worden of men tot een andere keuze is gekomen en waardoor. Dit zou dan de nameting zijn en het verschil met de voormeting geeft dan een verandering aan in het maken van een wijze keuze. Het verschil zou onderzocht kunnen worden met behulp van inhoudsanalyse.

Een andere mogelijke reden die heeft bijgedragen aan het niet vinden van resultaten is dat er geen basiscriteria zijn meegenomen in de meting. Een reden dat de basiscriteria niet waren opgenomen, was omdat theoretisch gezien wijsheid gaat over een houding ten aanzien van kennis en niet over de inhoud van kennis. Bovendien zijn de basiscriteria ook onderliggend aan andere competentiedomeinen, zoals intelligentie en creativiteit.

Onderzoekers delen de menselijke geest vaak op in domeinen om de psychologie overzichtelijk te houden. De vraag is of een dergelijke opdeling niet wat kunstmatig is. Wijsheid vraagt ook een zekere mate van intelligentie en creativiteit (Sternberg, 2003). De basiscriteria zijn wat concreter en zullen eerder hun weerslag vinden in een inhoudsanalyse dan de wat meer ongrijpbare metacriteria. Waarschijnlijk zijn het de kennis- en ervaringscomponenten, ofwel de basiscriteria uit het model die kunnen veranderen door confrontatie met uitspraken van ervaringsdeskundigen, terwijl deze geen invloed uitoefenen op de metacriteria, die sterk in de persoonlijkheid verankerd zijn (Brugman, 2006). Met behulp van de basiscriteria kan beter nagegaan worden hoe mensen naar het probleem kijken en wat voor oplossingen zij kunnen aandragen.

Bij het toepassen van inhoudsanalyse is het wel nodig dat de moderators een training krijgen in het scoren van wijsheidsgerelateerde informatie. Hiertoe zou een handleiding geschreven moeten worden, waarin per criterium een uitleg wordt gegeven met voorbeelden. Daarin zouden ook oefeningen gegeven kunnen worden, waarbij men voorbeelden zelf kan scoren. Daarnaast zouden er nog een aantal begeleidingsuren onder leiding van Brugman kunnen plaatsvinden. Op die manier blijft de wijsheid niet besloten in boeken, maar wordt het levende kennis.

In plaats van mensen speciaal uit te nodigen voor onderzoek, zou je kunnen kijken naar de resultaten van bezoekers die het spel uit eigen beweging spelen en die hun gegevens beschikbaar stellen. Dit zijn blijkbaar mensen die vanuit zichzelf gemotiveerd zijn en met tekst en pc uit de voeten kunnen. Mensen dienen op de site altijd in te loggen, waarmee een aantal profielgegevens bekend zijn. Eventueel kunnen extra gegevens gevraagd worden bij aanvang van het spel. In het verdere verloop van het spel kunnen checks ingebouwd worden, waarmee wordt nagegaan of mensen opdrachten goed uitgevoerd hebben. Een voorbeeld is het beantwoorden van vragen over een gelezen tekst, voordat men verder kan.

Op deze manier is een meer experimentele opzet via internet mogelijk (Reips, 2009). Inhoudsanalyses zouden in de beginfase helpen om de interventie te optimaliseren. Per vijf of tien deelnemers kan de invloed van de interventie onderzocht worden. In plaats van in één keer een game te ontwikkelen, kan stapsgewijs worden nagaan of aanpassingen leiden tot wijzere oplossingen. Wellicht is alleen het lezen van wijze uitspraken niet genoeg en moeten ook kleine opdrachten worden toegevoegd. Zo is vastgesteld (Boehmig-Krumhaar, Staudinger, & Baltes, 2002) dat mensen beter in staat waren tot relativiseren, door zich voor te stellen vanaf een wolk naar een probleem te kijken.

Wellicht moet er een zekere verwerkingstijd na de opdrachten ingebouwd worden. Dat kan betekenen dat mensen op meerdere tijdstippen bezig zijn met het betreffende thema, met daartussen intervallen van een of meerdere dagen. Hierdoor wordt het mogelijk dat de wijsheidsmeting zich beperkt tot één afgebakend onderwerp in plaats van verschillende onderwerpen. Hiermee wordt het aantal mogelijk storende factoren op de meting beperkt.

In deze meer uitgebreide opzet gaan de games richting online zelfhulp programma's. Bij een eventueel vervolgonderzoek is het raadzaam om enig literatuuronderzoek naar programma's voor online zelfhulp te verrichten en de werkzame factoren hiervan te bestuderen. Samenwerking zou gezocht kunnen worden met ontwikkelaars van online zelfhulp programma's. Ook zou

gekeken kunnen worden naar een onderwijsprogramma rondom wijsheid dat ontwikkeld wordt door Sternberg. Verder zou in vervolgonderzoek de invloed van wijsheid op herstel gemeten kunnen worden.

7 BIBLIOGRAFIE

- Baltes, P., & Smith, J. (1990). Toward a psychology of wisdom and its ontogenesis. In J. Sternberg, *Wisdom: Its nature, origins, and development* (pp. 87-120). New York: Cambridge University Press.
- Baltes, P., & Staudinger, U. (2000). A meta heuristic pragmatic to orchestrate the mind and virtue towards excellence. *American Psychologist*, 122-136.
- Barker, P., & Buchanan-Barker, P. (2005). *The Tidal Model: A Guide for Mental Health Professionals*. London: Brunner-Routledge.
- Boehmig-Krumhaar, S., Staudinger, U., & Baltes, P. (2002). In search of more tolerance: Testing the facilitative effect of a knowledge-activating mnemonic strategy on value relativism. *Journal of Developmental Psychology and Educational Psychology*, 30-34.
- Brugman, G. (2006). Wisdom and Aging. In J. Birren, & K. Schaie, *Handbook of the Psychology of Aging* (pp. 445-457). San Diego: Academic Press.
- Bruin, J. d., & Ventevogel, A. (2007). *Patientencommunities op het web: Theorie en praktijk*. Amsterdam: VU Uitgeverij.
- De Graaf, L., Vegter, L., & Snijders, H. (2011). *zinwijzer*. Opgehaald van ervaringswijzer: <http://www.ervaringswijzer.nl/hulp/zin/index.php>
- Detaille, S., & Goethals, A. (2002). NetClienten: een nieuwe website voor cliënten. *Deviant*, 24-36.
- Flinterman, J., Teclemariam-Mesbah, R., Broerse, J., & Bunders, J. (2001). The New Challenge for Biomedical Research. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 253-266.
- Goethals, A., Detaille, S., & Den Hertog, F. (2005). Clienten als medeonderzoekers in een internetproject. *Medische Antropologie*, 107-116.
- Kunzmann, U., & Baltes, P. (2005). The Psychology of Wisdom: Theoretical and Empirical Challenges. In R. Sternberg, & J. Jordan, *A Handbook of Wisdom* (pp. 110-138). New York: Cambridge University Press.
- Muusse, C., & Van de Graaf, W. (2006). Door de bomen het bos blijven zien. *Tijdschrift voor Rehabilitatie en Herstel*.
- Oderwald, A., & Van der Schaaf, P. (1999). *Chronisch zieken over ervaringsdeskundigheid: een empirisch onderzoek naar de opvattingen*

over het begrip ervaringsdeskundigheid van chronisch zieken.
Amsterdam: Vrije Universiteit.

Reips. (2009). The Methodology of Internet-based experiments. In A. Joinson, K. McKenna, T. Postmes, & U. Reips, *The Oxford Handbook of Internet Psychology* (pp. 71-88). New York: Oxford University Press.

Romme, M., & Escher, A. (1999). *Stemmen horen accepteren*. Assen: Tirion.

Schipper, F. (1999). *Enkele overwegingen met betrekking tot kennis in context in biomedisch ondernemen*. . Amsterdam: Vrije Universiteit.

Slooten, D. V. (2009). Ervaringsdeskundigheid in (F)ACT: de winst en de weerstand. In N. Mulder, & H. Kroon, *Assertive Community Treatment, Bemoeizorg voor patiënten met complexe problemen* (pp. 223-241). Amsterdam: Boom.

Snijders, H. (2009). Wie is er verantwoordelijk voor slagen hulp.
Ondersteboven, p. 11.

Snijders, H. (2010). Building Knowledge and Wisdom in E-health by Clients. *Paper presented on the 17th ISA World Congress of Sociology*. Gothenburg, Sweden.

Snijders, H., & Vegter, L. (2011). *Ervaringsdeskundig*. Opgehaald van Ervaringswijzer:
<http://www.ervaringswijzer.nl/werken/ervaringsdeskundig/index.php>

Staudinger, U., Smith, J., & Baltes, P. (1994). *Manual for the assessment of Wisdom-Related Knowledge*. Berlin: Max Planck Insitute for Human Development and Education.

Sternberg. (2003). *Wisdom, intelligence and creativity synthesized*. Cambridge: Cambridge University Press.

Sternberg, J., & Jordan, J. (2005). *A Handbook of Wisdom. Psychological Perspectives*. New York: University Press.

Tellegen, B. (2010). Over empowerment, onderzoek en bondgenootschap. In C. Van Dijkum, *Bewogen Beweging: verleden, heden en toekomst van de cliëntenbeweging in de GGZ* (pp. 107 - 160). Amsterdam: Tobi Vroegh.

Tichelaar. (1999). *Internet Strategie, concurrentievoordeel in de digitale economie; theorie en praktijk*. Amsterdam: Addison Wesley.

Van Dijkum, C. (2009). A Clients Perspective on E-Health. Dealing with Complex Situations: Illustrated with an example from the Netherlands.

*Paper presented on the 9th International Conference of Sociocybernetics
'Modernity 2.0': Emerging Social Media Technologies and Their
Impacts'. Urbino, Italy.*

Vegter, L. (2009, maart). Woongroep KAOS: ontsnapt aan betutteling en
isolement. *Deviant*, pp. 22-24.

Vink, M. (2009). *Niet goed in je vel*. Amsterdam: Amsterdams
Patienten/Consumenten Platform.

Waard, F. d. (2007). *Spirituele Crises. Transpersoonlijke psychologie als
perspectief*. Assen: Van Gorcum.

8 BIJLAGEN

1 Meting helderheid

Je blijft in dit onderzoek anoniem. Je naam- en adresgegevens worden niet verbonden aan de uitkomsten. Je (schuil)naam gebruiken we om de twee testen aan elkaar te koppelen.

(schuil)naam:

Leeftijd:

Sekse: man/vrouw

Kruis aan wat jij vindt

Heb jij onze website al bekeken ?

- Nee
- Ja, maar nogal vluchtig
- Ja, ik heb het één en ander bekeken
- Ja, ik ben er systematisch doorheen gegaan

Op de website Netclients delen (ex-)GGz-cliënten ervaringkennis die hen kan ondersteunen bij beslissingen over problemen waar zij mee zitten. Bijvoorbeeld over het vinden van zinvol werk, een prettige woonplek, leuke sociale bezigheden of hulp.

Kun je omschrijven voor wat voor soort probleem jij onze website zou raadplegen?

.....

.....

.....

.....

.....

Zet een kruisje in het hokje dat jouw mening weergeeft

7 Ik weet goed waar het bij mijn probleem om gaat

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
------------------------------	-------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

8 Het probleem is voor mij helder

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
------------------------------	-------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

9 Ik kan de het probleem goed aan anderen uitleggen

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
------------------------------	-------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

10 Ik weet om welke beslissing het gaat

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
------------------------------	-------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

11 Ik weet welke beslissing ik moet maken

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
------------------------------	-------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------

12 Ik vertrouw er op dat mijn beslissing het probleem naar tevredenheid oplost

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
---------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

13 Ervaringen van anderen kunnen mij helpen bij het maken van beslissingen over problemen.

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
---------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

2 Meting wijsheid

1. Ik aarzel vaak bij het nemen van belangrijke beslissingen of het doorhakken van knopen. Ik moet dan voortdurend aan de risico's denken.

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
---------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

2. Ik pas mijn beslissingen altijd aan als de omstandigheden zich wijzigen.

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
---------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

3. Je kunt niet alles van tevoren weten. Toch blijft het nodig om beslissingen te nemen en plannen te maken. Zelfs als je niet zeker weet hoe ze zullen uitpakken.

<i>volledig mee eens</i>	<i>Wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
---------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

4. Er is veel onzeker als je naar de juiste beslissing zoekt. Maar die onzekerheden vormen juist een uitdaging voor mij.

<i>volledig mee eens</i>	<i>Wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
--------------------------	---------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------------

5. Als iemand mij om raad vraagt, dan weet ik natuurlijk dat er geen perfecte oplossingen zijn voor het probleem. Ook weet ik dat de oplossing die ik voorstel opnieuw bekeken, of zelfs gewijzigd moet worden als de situatie verandert.

<i>volledig mee eens</i>	<i>Wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
--------------------------	---------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------------

6. Oplossingen die voor mijzelf goed werken, hoeven voor anderen niet goed te werken.

<i>volledig mee eens</i>	<i>Wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
--------------------------	---------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------------

7. Omdat er zo veel verschillende waarden, doelen in het leven, en motieven zijn, zijn er evenzovele oplossingen mogelijk. Toch moet er een perfecte oplossing zijn

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
--------------------------	---------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------------

8. Hoewel geen enkele oplossing perfect is, moeten er toch knopen doorgehakt worden. Dan ga ik voor de relatief beste oplossing.

<i>volledig mee eens</i>	<i>Wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
--------------------------	---------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------------

9. Er zijn vaak tegengestelde belangen bij het zoeken naar een oplossing. Toch zijn er bepaalde basiswaarden die mijn uiteindelijke keuze bepalen.

<i>volledig mee eens</i>	<i>Wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
--------------------------	---------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------------

10. Als ik een probleem oplos, houd ik niet altijd rekening met de gevolgen voor de mensen die belangrijk voor me zijn.

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
--------------------------	---------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------------

11. Oplossingen voor problemen kunnen verschillen al naar gelang de levensfase waarin je zit. Wat vroeger werkte hoeft nu niet te werken en wat vroeger niet werkte kan nu juist een goede oplossing zijn.

<i>volledig mee eens</i>	<i>Wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
--------------------------	---------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------------

12. De aard van belangrijke problemen in het leven en de manier waarop we die oplossen zijn voor alle culturen en historische tijden min of meer gelijk.

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
--------------------------	---------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------------

13. Als je een probleem oplost moet je ook kijken naar wat dat voor mensen in je omgeving betekent die belangrijk voor je zijn. Je moet dat zwaar laten meewegen.

<i>volledig mee eens</i>	<i>Wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
---------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

14. Als je een beslissing neemt, kan dat botsen met zaken die je belangrijk vindt of kan het botsen met belangen van anderen. Dat verlamt mij bij het nemen van zo'n beslissing.

<i>volledig mee eens</i>	<i>wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
---------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

15. Bij het zoeken naar oplossing voor problemen is het nodig om niet alleen te kijken naar de korte termijn, maar ook naar de lange termijn effecten.

<i>volledig mee eens</i>	<i>Wel mee eens</i>	<i>een beetje mee eens</i>	<i>een beetje mee oneens</i>	<i>eigenlijk mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
---------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

3 Interventie hulp vragen

De eerste interventie bestond uit een keuzehulp in spelvorm omtrent de vraag: 'Hulp vragen of zelf doen?' De proefpersonen werden daarbij gevraagd om in een invulvak een dilemma op te schrijven over dit onderwerp. Zo zat een persoon met de vraag of deze een persoonsgebonden budget zou aanvragen om iemand in te huren voor de huishouding. Enerzijds wilde hij dat, omdat het al jaren niet lukte en zijn vriendin daarom niet langer wilde komen. Anderzijds wilde deze persoon geen bemoeienis.



Na het invullen van een eigen dilemma kregen de proefpersonen puzzelstukken te zien. Op deze puzzelstukken stonden uitspraken rondom redenen om hulp aan te gaan. Bijvoorbeeld 'Te zwaar in je eentje' of 'Een deskundige beschikt over kennis en vaardigheden'.

Evita: 'Durven aandacht voor jezelf te vragen'

Denk je dat ze je een zeur of aansteller vinden? Of ben je misschien al een paar stappen verder; durf je aandacht voor jezelf te vragen?

Als je de durf hebt om te erkennen dat je bepaalde aspecten in het leven niet alleen kunt behappen, neem je jezelf serieuzer, dan proberen alles zelf uit te dokteren. En mijn ervaring is dat, hoe eng het ook lijkt, aankloppen voor hulp omdat ik het niet alleen kan, gewaardeerd wordt. En daar groei je door, daardoor groeit je eigenwaarde.

Evita

Klikt men op zo'n puzzelstuk dan vindt men daarachter een drie interviewfragmenten die elk voldoen aan een of meerdere criteria van wijsheid. Bijvoorbeeld Evita bij de reden 'Je bent de hulp waard'. Voor deze uitspraken zijn vijftien cliënten geïnterviewd. Brugman selecteerde hieruit de drie meest wijze uitspraken.

Hulp vragen of zelf doen?

Te zwaar in je eentje.

Je omgeving raadt je hulp aan.

Je erkent het probleem.

Maak een top-3 van de belangrijkste redenen voor 'Hulp vragen' door de juiste puzzelstukken in het diagram te zetten.

Klik op een puzzelstuk om ervaringen van anderen te lezen.

Je kunt ook zelf een reden invullen.

Klik op de pijlknop als je je top-3 gemaakt hebt.

Hulp vragen

Na het lezen van alle redenen en de bijbehorende fragmenten, konden de bezoekers de top drie van de redenen die hen het meest aanspraken in vakken plaatsen.

Dezelfde procedure werd gevolgd voor het zelf oplossen van problemen

Zal ik een persoonsgebonden budget aanvragen om iemand in te huren die me helpt bij de huishouding?

Hulp vragen	Zelf doen
Te zwaar in je eentje. Je omgeving raadt je hulp aan. Je erkent het probleem.	Drempels maken het moeilijk. Weinig vertrouwen in hulpverlening. Je vertrouwt op eigen kracht.
Kun je nu een keuze maken bij het dilemma dat je in het begin invulde?	<input type="radio"/> Nee. <input type="radio"/> Ja, ik kies voor 'Hulp vragen'. <input type="radio"/> Ja, ik kies voor 'Zelf doen'.

Vervolgens kreeg men de gekozen redenen voor zowel hulp vragen en het zelf op lossen naast elkaar te zien in een venster.

De proefpersonen wordt nu gevraagd of zij een keuze kunnen maken tussen hulp vragen of zelf doen.

In een volgend scherm wordt gevraagd deze keuze toe te lichten. Men kan daarbij ook de keuzes en overwegingen van anderen lezen. In het laatste scherm was er de optie om het probleem in het forum te plaatsen voor verdere hulp. Ook kan men het probleem en overwegingen uitprinten.

4 Interventie hulp kiezen

De tusseninterventie bestond uit een thuisopdracht. Voor het maken van de opdracht moest men reageren op de vraag 'Welke hulp kies je?' in de hulpwijzer, een keuzehulp over hulpverlening.

WELKE HULP KIES JE?



Zie jij door de bomen het bos nog in hulpverleningsland? Om te bekijken welke soort hulp het beste bij jou en je hulpvraag past, hebben we ervaringen met verschillende varianten op een rijtje gezet. Kijk bijvoorbeeld bij reacties als: 'Reguliere hulp biedt overzicht', 'Zelfhulp kun je doen als het uitkomt', 'Weeg het advies van je vrienden af' en 'Lotgenoten leggen teveel nadruk op het probleem'. We bespreken ook het gebruik van medicijnen: slikken of niet? Je kunt ook zelf reageren: welke voor- en nadelen heb jij ervaren met verschillende vormen van hulp?

Klik op een onderwerp hieronder.

- Reguliere hulp**
- Medicijnen**
- Zelfhulp**
- Sociaal netwerk**
- Lotgenotencontact**
- Alternatieve of spirituele hulp**
- Internethulp**
- Iets heel anders, zoals sporten of een hobby**
- En...welke hulp werkt voor jou het best?**

Dit gaat over de voor- en nadelen van reguliere hulp, lotgenotencontact, internethulp, spirituele hulp, vrienden en familie of een bezigheid die juist niets met hulp te maken had. Aan het eind wordt gevraagd welke combinatie voor de persoon in kwestie het beste werkte.

Reguliere hulp

Gesprekken met hulpverleners in de reguliere zorgverlening kunnen 'bijdragen aan je proces', zo heeft Evita ervaren. Anderen stellen dat zij helpen 'overzicht te houden bij wat er speelt in je leven' en inzicht geven door je 'een spiegel voor te houden'. Ook kunnen ze je leren 'zaken van alle kanten te bekijken' in plaats van je eigen ingesleten zwartwit perspectief.

Nadelen zijn er ook. Met name bij grotere instellingen kan een hulpverlener je te snel in een hokje plaatsen en een diagnose opplakken. Het is er wat onpersoonlijker en hulpverleners kunnen snel wisselen. Wat zijn jouw ervaringen?

Lees de reacties van anderen door te klikken op hun uitspraken.

Vertel je eigen ervaring

Ingeborg B.: 'Wisselende ervaringen'

Eliza: 'Rogeriaanse therapie leerde mij eigen mening te hebben'

Remco: 'Praten is een uitlaatklep'

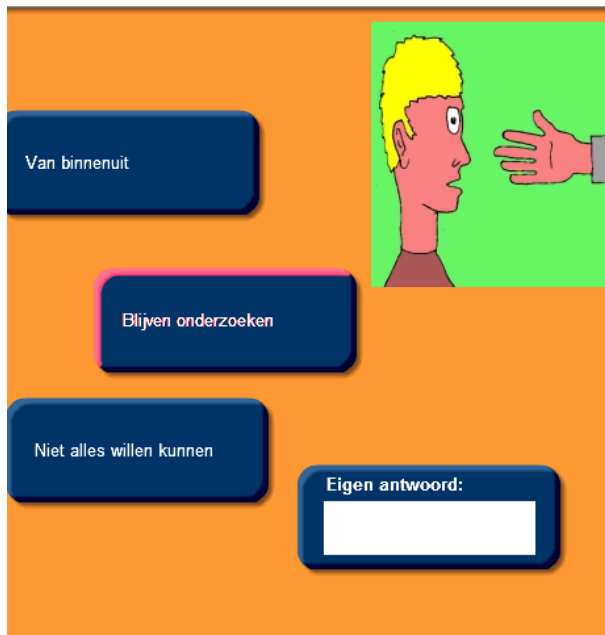
peter71: 'De reguliere zorg is ook niet perfect'

Bert: 'Psychotherapie werkt niet bij fobieën'

Niek: 'Ik ben voor regulier'

Maurice: 'Dubbel gevoel'

5 Interventie acceptatie



De laatste interventie bestond uit het doorlopen van een keuzehulp in spelvorm over het thema 'accepteren of overwinnen'. Dit gaat om de vraag of men tegen een ziekte moet vechten of dat het beter is om de ziekte te accepteren en verder te gaan met het leven.

De proefpersonen werden daarbij achtereenvolgens geconfronteerd met zeven vragen over dit thema, waarbij ze op antwoordblokjes

moesten klikken, waarna men weer interviewfragmenten kreeg te zien. Hier waren de uitspraken waarmee de experimentele groep werd geconfronteerd weer geselecteerd op het voldoen aan een of meerdere wijsheidscriteria.

Blijven onderzoeken

Ik denk zelf dat het vooral werken is. Werken in de zin van onderzoeken. Kijk eerst maar eens of de dingen die je denkt te moeten accepteren; of dat echt zo is. Zijn de belemmeringen die jij ervaart onoverkoombaar? Ik ben er ook van overtuigd dat mensen enorm veel kracht in zich hebben, ondanks hun kwetsbaarheden.

Het gaat erom dat het een grens wordt van jezelf en niet iets wat door anderen wordt opgelegd. Ik ben ervan overtuigd dat de grenzen die anderen je opleggen vaak beperkter aanvoelen, dan wanneer je je eigen grenzen ontdekt. En die grenzen staan niet vast. Daar mag je ook weer op terugkomen.

Martijn

Bijvoorbeeld de vraag: 'Is acceptatie iets wat je kunt doen, of overkomt het je.'
Wanneer men bijvoorbeeld klikt op het blokje 'blijven onderzoeken', leest men het antwoord van Martijn

Wanneer men de uitspraak achter elke blokje heeft gelezen, stapelt men de blokjes in de volgorde van voorkeur. Daarna kan men naar een volgend scherm. Hier wordt men gevraagd op te schrijven waarom men heeft gekozen voor het bovenste blokje. Op deze manier doorloopt men alle vragen. Aan het eind ziet men een overzicht van de eigen antwoorden. In een volgend scherm kan men per vraag zien wat anderen hebben geantwoord. Aan het eind kan men de eigen antwoorden naar zichzelf toesturen. Men kan een optie aanvinken om de eigen antwoorden niet in het spel op te nemen.