

Module Outreachend Werken programma dag 3

Kenniscentrum Maatschappij en Recht
Hogeschool van Amsterdam

Programma

1. Introductie, omgaan met gastsprekers, literatuurtoets
2. Ervaringsdeskundigen vertellen en spelen een gastrol in de rollenspelen over weerstanden en activerende vragen stellen. Gebruik hierbij je kennis
3. Afsluiting, opdracht volgende week

Doelen

- De student kan mogelijke weerstanden van de cliënten en hulpverleners benoemen.
- De student is in staat activerende vragen te reproduceren en hanteren.

Voorbeeld Multiple Choice vraag 1

Gunster heeft strategieën gebundeld in vier basishoudingen waarmee je de werkelijkheid kunt benaderen:

- A. Verleiden, spel, strijd en werk
- B. Werk, spel, strijd en liefde
- C. Liefde, strijd, accepteren en bekrachtigen
- D. Spel, verleiden, strijd en elimineren

Voorbeeld vraag 2

De sociaal psychiatrisch verpleegkundige, een van de gastsprekers, is een voorbeeld van een outreachend werker. Hij handelt volgens de presentietheorie. Wat houdt de presentietheorie o.a in?

- A. Je houdt je vast aan de regels die door de organisatie waar je werkt zijn geformuleerd, je wijkt daar nooit vanaf.
- B. Je eigen kennis van de problematiek staat centraal, je behandelt alleen de door jou geformuleerde problemen.
- C. De presentiebeoefenaar werkt alleen één op één.
- D. De presentiebeoefenaar heeft geen haast, is trouw en aanspreekbaar.

Kernwaarden

5. De outreachend werker kiest de belevingswereld als spreekkamer.
8. De outreachend werker verbindt. Hij herstelt contact bij zorg, overlast en maatschappelijke uitsluiting.

De ervaringsdeskundigen vertellen



Rollenspel 1

Situatie:

- Vorige week, het is -10 graden en **Victor** zit op zijn vaste bank in het park helemaal in elkaar gedoken, verkleumd van de kou. Een buurtbewoner heeft toen hij de hond uitliet Victor zien liggen/zitten en maakt zich heel erg ongerust. Hij heeft het **Meldpunt Zorg en Overlast gebeld** en zijn zorgen uitgesproken.
- **Het Meldpunt** heeft aan de ambulante hulpverlener gevraagd na te gaan of er iets aan de situatie van Victor gedaan zou kunnen worden.
- In de kring: Victor ligt/zit op de bank, de hulpverlener probeert contact te krijgen. De kring observeert.

Doel oefening

- Contact maken
- Herkennen van het belang van het toepassen van verschillende soorten vraagstellingen

Aandachtspunten voor observatoren

- Begin/openingszinnen, wat werkt wel, wat niet?
- Wat voor soort vragen zijn er gesteld (zie artikel activerende vragen)
- Welk soort vragen werkte bij Victor het beste?
- Welke weerstanden zie je?

Activerende vragen

- Open vragen
- De wondervraag
- Vragen naar keuzemogelijkheden
- ‘Wat ging er vroeger beter’ vragen
- Copingvragen
- Contextuele vragen
- Scoringsvragen
- Vragen naar uitzonderingen

Hoe bereid je je voor op een gesprek?

- Onderzoek je eerst of ga je onvoorbereid?
- Ga je alleen?
- Taal van de straat (bv. 'Jij' of 'U'?)
- Hoe ga je om met privacy?
- Wanneer stop je?
- Aan wie draag je over?
- Hoe zorg je dat iemand niet afhaakt?

Sociale kaart

- Werk samen en zorg dat jij en je cliënt weten wie wat doet.
- De plaats van de outreachend werker op de sociale kaart is in de 'frontlinie'. Bouw een netwerk op met andere vroegsignaleerders (van huisarts tot energiebedrijf).
- Gebruik elkaars expertise.

Rollenspel 2

- **Situatie:**

Marcel slaapt bij het stoelenproject. Marcel is een vrolijk mens die altijd in is voor een praatje, en ook niet te beroerd is om de vrijwilligers van het stoelenproject te helpen als het nodig is. Sinds een paar weken vertoont marcel ander gedrag, hij is stil en trekt zich in een hoekje terug. Hij wil niet praten. Eén van de vrijwilligers heeft het opgemerkt en probeert na te gaan wat er aan de hand is. Dit lukt niet, en de vrijwilliger ziet marcel weggwijken, daarom roept hij de hulp in van een dienstverlener die Marcel al vaker heeft gesproken.

- De dienstverlener probeert er achter te komen wat er aan de hand is en gaat na wat in die tussentijd is gebeurd.
- Dit doet hij aan de hand van activerende en motiverende vragen.

Doelen oefening

- Marcel heeft kunnen/ willen vertellen wat hem scheelt.
- Kunnen benoemen welke technieken je kunt gebruiken om Marcel aan de praat te krijgen.
- Het belang beseffen van samenwerken/ uitwisselen.

12 vormen van weerstand, volgens Kagan & Schlosberg

- Ontkennen
- Beschuldigen
- Zwak zijn
- Inductie
- Labelen
- De gedreven ouder
- Vermijden
- Afkraken
- Hulpeloos zijn
- De leefomgeving
- Crisis
- Weerstand bij de werker zelf

Inductie

- ‘Wij mogen jou wel, dus doe niet...’
- Angst: eenzaamheid, afkeuring van buiten, verandering
- Wens: systeemgrenzen in tact houden



Praktische tips

Welke spullen heb je bij je:

- Mobiele telefoon
- (Dienst)fiets
- Neem folders/telefoonnummers mee
- Identiteitsbewijs/visitekaartje

En verder:

- Ga niet alleen???
- Luister naar je gevoel
- Gebruik je discretionaire ruimte
- Benoem je gevoel, geef ik boodschappen
- Stel grenzen
- Communiceer naar je organisatie

Algehele strategieën

- Tempo vertragen
- Aansluiten bij angstniveau
- Respect en erkenning geven
- Gezinsleden controle geven
- Aanwezig blijven
- Meerzijdig partijdig zijn
- Humor en warmte
- Gevoelens verwoorden
- Positief herformuleren (wat men wenst)

Basishouding algemeen

- Oprechte interesse tonen
- Feiten benoemen zonder te oordelen
- Ieder systeemlid accepteren zoals hij is
- Meerzijdig partijdig zijn
- Respect tonen voor de normen en waarden van het gezin (bv. Schoenen uit als gewenst)
- Respect tonen voor de manier waarop het gezin tot nu toe heeft geprobeerd met de situatie om te gaan
- Het tempo van het gezin volgen
- Volhouden waar anderen afhaken
- Competenties van de systeemleden zien en benoemen
- Transparant zijn: zichtbaar maken wat je doet en waarom
- Duidelijke afspraken maken