

NASCHOLINGSCENTRUM MAATSCHAPPELIJK WERK

## TEAMNASCHOLING



## OUTREACHEND WERKEN en BEMOEIZORG



## OUTREACHEND WERKEN en BEMOEIZORG

Outreachend werken is zo oud als het maatschappelijk werk. Steeds meer instellingen voor maatschappelijk werk proberen dit oude thema actueel te maken en aan te passen aan de huidige praktijk. Wij juichen deze ontwikkeling toe en zijn van mening dat outreachend werken behoort tot de basismethodiek in het maatschappelijk werk. In de hulpverlening, veelal gebonden aan regels en procedures, dreigen veel potentiële cliënten tussen wal en schip te geraken of af te haken. Daardoor wordt de hulpverlening, juist voor die doelgroep die daar veel baat bij zou kunnen hebben onbereikbaar. De hulpverlening zelf zal drempels moeten wegnemen en de hand moeten uitsteken naar de zwakkeren in de samenleving door zich meer aan te passen aan hun behoeften, doelen en manieren van hulp vragen en hulp gebruiken. Vaak wordt deze groep als ongemotiveerd bestempeld, terwijl we kunnen weten dat ieder mens graag zijn problemen wil oplossen, gelukkig en van betekenis voor anderen wil zijn. Alleen weet men vaak niet hoe dat te doen en hoe hulp te vragen daarbij. Daarbij zijn veel multi-probleemgezinnen, door ervaring wijs geworden, bang voor bemoeienis van bovenaf.

### UITGANGSPUNT VAN DE NASCHOLING

Outreachend werken houdt in dat de hulpverlener een opdracht krijgt om mensen te benaderen waaromtrent zorgen bestaan en ze ongevraagde hulpverlening aan te bieden. Vaak ervaren hulpverleners veel weerstand tegen zo'n ongevraagde, opdracht. In deze training wordt werkers geleerd hoe om te gaan met hun eigen weerstand ten aanzien van het ongevraagd benaderen van mensen. Daarom zullen we stil staan bij:

- Het aan de lijve ervaren van de eigen weerstand hiervoor. En, als parallelproces
- hoe de potentiële cliënt weerstand kan ervaren bij een ongevraagde benadering

Hierbij is het belangrijk dat weerstand bij werkers naar een ongevraagde opdracht serieus wordt genomen en als vertrekpunt geldt voor het getraind worden in deze aanpak. De cursisten krijgen verder theorieën en handvatten aangereikt waardoor outreachend werken uitdagend en zelfs leuk kan worden. In de training wordt aandacht besteed aan verschillende vormen van hulpverlening waarbij een outreachende benadering noodzakelijk is om toegang te verkrijgen.

### DIVERSE BELANGEN

Voordat men outreachend te werk gaat krijgt men meestal informatie bestaande uit de zorgen om bepaalde mensen van netwerkpartners: scholen, politie, huisartsen e.d.. Vaak worden niet alleen de zorgen gedeeld maar wordt er ook een soort opdracht meegegeven om iets bij de cliënt te veranderen. De hulpverlener kan dan klem komen te zitten tussen de belangen van de opdrachtgever en die van de cliënt. In het outreachend werken zijn er echter drie partijen wiens belangen meetellen. Die van de "opdrachtgever", die van de cliënt én die van de hulpverlener. Het is daarom van groot belang dat de hulpverlener een zelfstandige positie weet in te nemen in dit krachtenveld, een positie die beantwoord aan zijn professionele taak.

In de nascholing zullen we daarom aandacht geven aan:

- het bepalen van je eigen positie als hulpverlener,
- bewust zijn van je eigen grenzen, normen en waarden,
- bewust zijn van de grenzen van je professionaliteit en van het instellingbeleid,
- samenwerking met “opdrachtgevers” en netwerken,
- werken met de belangen en doelen van de cliënt

## DE INHOUD VAN DE NASCHOLING

De training heeft tot doel om de outreachende taak van het maatschappelijk werk te professionaliseren en passend te maken voor de huidige praktijk. Dit vraagt van werkers een specifieke deskundigheid en specifieke vaardigheden. Als hulpverlener moet je autonoom kunnen blijven zodat je je vrij voelt om het contact aan te kunnen gaan ondanks de druk van buiten en zo, dat je de autonomie van de klant waarborgt. Daarvoor moet de hulpverlener oog hebben voor zijn eigen positie, voor de belangen, doelen en mogelijkheden van de cliënten en leren samen te werken in zijn netwerk. In de nascholing zal aan de volgende punten aandacht worden besteed.

### ■ De hulpverlener

- Hoe ga je om met voorinformatie, “opdrachten” en privacy
- Behouden van een autonome positie t.o.v. derden en cliënten.
- Werken vanuit een betrokken houding, respectvol en hoopgevend.
- De kunst van het binnenkomen verstaan.
- Gericht zijn op de relatie van persoon tot persoon: de persoonlijke werkrelatie.
- Onderhouden van een relatie als hoopgevende basis.
- Wie kiest het probleem; de klant, jij of het netwerk.
- Hoe leer je belangrijke anderen in het cliëntstelsel en daarbuiten te betrekken.
- Hoe bepaal je je positie bij onwillige cliënten.
- Hoe kun je uit de strijd blijven.
- Hoe hou je contact bij afhakers, of zgn. ongemotiveerden.
- Wat te doen bij mislukking.
- Hoe om te gaan met agressie.

### ■ De cliënten

In deze nascholing werken we vanuit een *empowerment* perspectief. Dat betekent o.a.:

- Werken vanuit een gelijkwaardige houding.
- De cliënt als volwaardig zien: iemand die in staat is zijn eigen problemen, doelen en oplossingen te stellen.
- Waar mogelijk werken met de doelen van de cliënten.
- De visie van de cliënt op zijn problemen en oplossingen respecteren.
- De cliënten helpen hun oplossingen uit te werken.
- Vermijden van een problematiserende, pathologiserende kijk op de cliënten.

- Kijken met mededogen, ontschuldigen i.p.v. veroordelen.
  - Problemen zien als voortkomend uit onmacht en onwetendheid.
  - De kracht en de creativiteit van de cliënten waarderen en aanspreken.
  - Zoeken naar wat goed gaat en wat wel lukt en dat waarderen.
  - De maatschappelijke bepaaldheid van de problemen bespreken zodat het pariagevoel en gevoelens van discriminatie een plek krijgen.
- **Het netwerken**
    - Het netwerk als een professionele steungroep, waar onderling hulp gevraagd kan worden.
    - Elkaars expertise waarderen en gebruiken.
    - Bij conflicten leren zoeken naar het gezamenlijke belang en zoeken naar wat wel lukt.
    - Weten wat je zelf nodig hebt en wat je nodig hebt van de anderen.
    - Zien waar anderen jouw hulp kunnen gebruiken
    - Persoonlijke grenzen stellen en het lef hebben om hulp te vragen.
  - **Wat is daarvoor nodig ?**
    - De zorg voor jezelf, leren dingen niet alleen te doen, maar samen te werken.
    - Lef, geduld, uithoudingsvermogen, flexibiliteit en creativiteit.
    - Respect voor jezelf – de valkuil van het “hulpverleningssyndroom” vermijden.
    - Respect voor de cliënt – de valkuil van alleen vraag- en opdrachtgericht werken vermijden.
    - In plaats van probleemgericht, persoonsgericht leren kijken.
    - Persoonlijke reacties leren geven.
    - Affiniteit met deze doelgroep.

## WAT LEVERT DIT OP

Gebleken is dat de cursisten weer inspiratie krijgen in het werk met “afgeschreven” cliënten. Zij ervaren een persoonlijk ijkpunt te hebben in chaotische situaties en concrete handvatten in contact maken en onderhouden te hebben gekregen. Daardoor kunnen zij beter bijdragen aan de invulling van de maatschappelijke positie van het AMW. Effectief outreachend werken is preventief voor het uit de hand lopen van problemen, bovendien voorkomt het een burn-out.

## WERKWIJZE

De nascholing is uiterst praktisch en gericht op het verwerven van vaardigheden. Er wordt gewerkt met ervaringsgerichte methoden zoals rollenspellen, videoanalyses en casusbesprekingen. Van de cursisten wordt een actieve inzet verwacht, de eigen ervaringen en casussen vormen het materiaal waarmee gewerkt wordt. Elke bijeenkomst zal bestaan uit een afwisseling van praktische vaardigheidstraining en van theoretisch reflexie.

## TRAINER

De training wordt gegeven door José Bijker, staflid en trainer van het NMW, opgeleid tot maatschappelijk werker en systeemgericht werker. Zij heeft de VO *Psychosociale Therapie* gedaan en de *Opleiding Ervaringsgericht Supervisor* bij het KIN. Zij heeft een zeer grote ervaring, o.a. in het outreachende werken, in het werken met multi-probleemgezinnen en in het opzetten en begeleiden van netwerken en geeft daar al een aantal jaren trainingen en workshops in.

## Informatie

Tel: 0495-450667 | [info@ncmw.nl](mailto:info@ncmw.nl) | [www.ncmw.nl](http://www.ncmw.nl)

