

NASCHOLINGSCENTRUM MAATSCHAPPELIJK WERK

## TEAMNASCHOLING



**WIJKGERICHT**

**OUTREACHEND**

**GENERALISTISCH WERKEN**



## WIJKGERICHT, OUTREACHEND, GENERALISTISCH WERKEN

### UITGANGSPUNTEN

Er is op het moment nauwelijks een gemeente die niet een wijkgericht Eropaf team heeft en dat als vernieuwing presenteert. Outreachend werken is echter zo oud als het maatschappelijk werk het behoort tot de basismethodiek in het maatschappelijk werk. Zo kenden vele gemeenten in de jaren 80 outreachende hulpverleners in wijken. In de huidige hulpverlening, veelal gebonden aan regels, procedures en de behandelkamer 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. Daarbij zijn veel (probleemveroorzakend) multiprobleemgezinnen, door ervaring wijs geworden, bang voor bemoeienis van bovenaf. Maar ook voor het “stille leed” van bijvoorbeeld vereenzamende ouderen of ex-psychiatrische patiënten kan een Eropaf hulpverlening uitkomst bieden en erger voorkomen.

Het wijkgericht, outreachend werken kent veel variaties; van een spreekuur in een wijkgebouw tot het werken als de nieuwe sociaal werker; de Generalist, een combinatie van opbouwwerker, psychosociaal hulpverlener en (materiële) dienstverlener. Wij gaan er in deze nascholing van uit dat de maatschappelijk werker zich zal concentreren op psychosociale hulp in brede zin. Dit wil zeggen dat zijn centrale taak is hulp te bieden bij de materiële en psychosociale problemen van individuen en gezinnen die maatschappelijk in de knel zijn gekomen. Zoals uit onze andere modules mag blijken pakken we die taak breed op: een integrale (im)materiële hulp, gericht op eigen kracht, inclusief het inschakelen en ondersteunen van informele netwerken van vrijwilligers en mantelzorgers. We gaan ervan uit dat niet zozeer de individuele werker al die taken die momenteel aan de Generalist worden toegeschreven in huis moet hebben maar dat de praktijk zal bestaan uit Generalistische teams, waarvan de leden gezamenlijk de benodigde vaardigheden in huis hebben. Voor de maatschappelijk werker in het team zal dat voornamelijk de psychosociale hulp zijn.

### Het deelnemen aan Wijkteams

Omdat het Nieuwe Welzijn nog uitgevonden moet worden, zijn er momenteel vele variaties van wijkteams. Een aantal aspecten is daarbij van belang:

- Op wie is het team gericht? Ouderen, allochtonen, mantelzorgers, jongeren, de wijk?
- Met welk doel? Psychosociale hulp, sociale cohesie, veiligheid, participatie?
- Wie doen er mee? Dat hangt van het doel af, gemeenten, wooncoöperaties, politie, welzijnswerkers, MEE, wijkverpleegsters, WMO-loket, vrijwilliger organisaties, jeugdzorg, GGz, Sociaal cultureel werk, opbouwwerk, scholen ....?
- Wie financiert het project en voor hoelang?
- Wat is het mandaat? Kan het wijkteam optreden namens: jeugdzorg, GGz, JGz, schuldhulpverlening, onderwijsinspectie, jeugdzorg? Hoe verlopen verwijzingen ernaar?

- Wat is het mandaat van de eigen organisatie? Is er een heldere opdracht, ruimte voor professioneel handelen (over de grenzen van de eigen instelling), krijgt men ruim de tijd, aan wie is verantwoording schuldig (wijkteam of instelling)?
- Positie van de werker? Lid van de instelling of van het team? (verantwoording), Wie is zijn professionele steungroep? (nascholing, cliëntbespreking) Welke rol? Eerste hulp/crisis, hulpverlener/coach, regisseur/casemanager/gezinscoach.

Na overleg met de trainer zullen de voor u van belang zijnde aspecten in de nascholing worden behandeld.

### Diverse belangen

Het deelnemen aan wijkteams vraagt van de werker dat hij goed kan samenwerken, maar ook dat hij om kan gaan met de diverse belangen. Voordat men outreachend te werk gaat, krijgt men meestal informatie bestaande uit de zorgen om bepaalde mensen van het wijkteam of 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 belang dat de hulpverlener een zelfstandige positie weet in te nemen in dit krachtenveld, een positie die beantwoordt aan zijn professionele taak. Met name de belangen van de cliënten vragen veel aandacht.

Een van de redenen voor het wijkgericht werken is dat men af wil van de versnipperde hulp. Deze moet eenduidig worden: één gezin; één plan, één doel, één hulpverlener. De hulpverlener moet doorzettingskracht hebben: hij moet kunnen doen wat er gedaan moet worden, vele kleine interventies doen op veel levensgebieden en als nodig daarbij zelfs buiten het boekje durven gaan. Maar hij moet ook doorzettingsmacht hebben; hij moet het mandaat hebben om te doen wat nodig is. Kortom de werker zal stevig in zijn schoenen moeten staan, een goede collegiale supportgroep moeten hebben en een helder mandaat van betrokken instellingen.

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 eigen kwaliteiten en mogelijkheden
- 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

### INHOUD

Vaak ervaren hulpverleners veel weerstand tegen de ongevraagde opdracht tot outreachend werken. 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 leuk kan worden.

In de training wordt aandacht besteed aan verschillende vormen van hulpverlening waarbij een outreachende benadering noodzakelijk is om ingang te verkrijgen.

Andere aandachtspunten zullen zijn:

- Hoe ga je om met voorinformatie, “opdrachten” en privacy
- De kunst van het binnenkomen verstaan
- Gericht zijn op de relatie van persoon tot persoon: de persoonlijke werkrelatie
- Hoe leer je belangrijke anderen in het cliëntsysteem 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
- Hoe om te gaan met agressie
- 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
- 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 paragevoel en gevoelens van discriminatie een plek krijgen

En ten aanzien van het wijkteam en/of 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

## Informatie

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

