

THEORIEBOEK NIVEAU 3&4

# Methodiek MZ

MBO

TRAJECT  
WELZIJN

MAATSCHAPPELIJKE  
ZORG



ThiemeMeulenhoff



# **Methodiek MZ**



**THEORIEBOEK**

# Methodiek MZ

NIVEAU 3 & 4

E.J.F. BERTELS

C.J. DE KONING

R.F.M. VAN MIDDE

A.M.C. SCHRIJNEMAKERS

A.C. VERHOEF

Onder redactie van:

M.H.A.J. GLOUDEMANS

R.F.M. VAN DE MIDDE

**MBO**

**TRAJECT  
WELZIJN**

**MAATSCHAPPELIJKE  
ZORG**

# Colofon

## Auteur

E.J.F. Bertels  
C.J. de Koning  
R.F.M. van Midde  
A.M.C. Schrijnemakers  
A.C. Verhoef

## Redactie

M.H.A.J. Gloudemans  
R.F.M. van de Midde

## Taalkundige redactie

Lijn43, Utrecht

## Vormgeving en omslagen

Studio Fraaij, Rotterdam

## Opmaak

Imago Mediabuilders, Amersfoort

## Over ThiemeMeulenhoff

ThiemeMeulenhoff ontwikkelt zich van educatieve uitgeverij tot een learning design company. We brengen content, leerontwerp en technologie samen. Met onze groeiende expertise, ervaring en leeroplossingen zijn we een partner voor scholen bij het vernieuwen en verbeteren van onderwijs. Zo kunnen we samen beter recht doen aan de verschillen tussen lerenden en scholen en ervoor zorgen dat leren steeds persoonlijker, effectiever en efficiënter wordt.

Samen leren vernieuwen.

[www.thiememeulenhoff.nl](http://www.thiememeulenhoff.nl)

ISBN 978 90 06 62207 2  
Eerste druk, tweede oplage, 2016

© ThiemeMeulenhoff, Amersfoort, 2016

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j<sup>o</sup> het Besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (PRO), Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp ([www.stichting-pro.nl](http://www.stichting-pro.nl)). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) dient men zich tot de uitgever te wenden. Voor meer informatie over het gebruik van muziek, film en het maken van kopieën in het onderwijs zie [www.auteursrechtenonderwijs.nl](http://www.auteursrechtenonderwijs.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Deze uitgave is volledig CO2-neutraal geproduceerd.  
Het voor deze uitgave gebruikte papier is voorzien van het FSC®-keurmerk.  
Dit betekent dat de bosbouw op een verantwoorde wijze heeft plaatsgevonden.

# Ten geleide

De afgelopen jaren zijn de beroepsopleidingen voor Maatschappelijke zorg, Pedagogisch werk en Sociaal werk aangepast aan de ontwikkelingen in de beroepspraktijk. De veranderde eisen aan het beroep en de beroepsuitoefening zijn uitgewerkt in nieuwe kwalificatiedossiers. Deze kwalificatiedossiers, opgebouwd uit kerntaken en werkprocessen, vormen de basis voor de inrichting van de huidige opleidingen binnen Welzijn. De leermiddelen van Traject Welzijn zijn ontwikkeld voor en sluiten aan bij deze kwalificatiedossiers.

## *De beroepskracht Maatschappelijke zorg*

Beroepskrachten Maatschappelijke zorg werken in allerlei organisaties in welzijn en de gezondheidszorg. Daarbij kan gedacht worden aan de gehandicaptenzorg, geestelijke gezondheidszorg, ouderenzorg, thuiszorg en maatschappelijke opvang. Maar ook in welzijnsorganisaties, justitiële inrichtingen en asielzoekerscentra zijn zij werkzaam.

De doelgroep waarmee de beroepskracht Maatschappelijke zorg werkt is zeer divers, en bestaat onder andere uit:

- cliënten van alle leeftijden met een verstandelijke, lichamelijke of zintuigelijke beperking;
- cliënten van alle leeftijden met een of meerdere (chronische) ziekten en/of problemen, zoals een ouderdomsziekte;
- cliënten met een psychiatrische ziekte en/of stoornis, een verslaving, een psychosociaal probleem of gedragsprobleem en cliënten die dak- of thuisloos zijn.

Het kwalificatiedossier Maatschappelijke zorg vormt de basis voor de inrichting van de huidige

opleidingen voor beroepen in dit domein. Het leermiddelenaanbod voor de opleiding Maatschappelijke zorg – die deel uitmaakt van Traject Welzijn – is gebaseerd op vier belangrijke uitgangspunten:

- de leermiddelen zijn ontwikkeld vanuit de beroepsuitoefening. Het beroepsonderwijs binnen Traject Welzijn wordt in belangrijke mate bepaald door de aard van de ondersteuningsvragen en door de context waarin de beroepsuitoefening plaatsvindt;
- sterk didactisch concept. De leermiddelen zijn ontwikkeld op basis van leerstijlen en leerervaringen van mbo-studenten. Traject Welzijn houdt rekening met de verschillende leerstijlen van mbo-studenten en verschillende onderwijsstijlen van docenten;
- bij de indeling van de leermiddelen is rekening gehouden met de basisfase en de profielfase;
- er is rekening gehouden met het perspectief van doorstroming tussen mbo-niveau 3 en mbo-niveau 4.

Het didactisch concept van Traject Welzijn gaat nadrukkelijk uit van bovenstaande uitgangspunten, waardoor het vakbekwame leren optimaal wordt ondersteund en mogelijk wordt gemaakt. Traject Welzijn houdt bovendien rekening met de mbo-student door het taalniveau (2F voor de basisfase, 3F voor de profielfase niveau 4) af te stemmen op de doelgroep en door (praktijk) voorbeelden en (praktijk)opdrachten zo te formuleren dat de mbo-student zich aangesproken voelt.

De leermiddelen zijn zo ontwikkeld dat zowel mbo-studenten met een meer theoretische, als

mbo-studenten met een meer praktische inslag er gebruik van kunnen maken. Traject Welzijn is inzetbaar binnen elk didactisch model en biedt de docent de ruimte om zelf invulling te geven aan zijn rol.

Traject Welzijn sluit volledig aan bij actuele opvattingen over flexibiliteit en zelfstandig leren. Dat betekent onder andere dat er gewerkt wordt met uitgaven die ingedeeld zijn in thema's die bestaan uit theorie en de daarbij behorende verwerkingsopdrachten, praktijksituaties en evaluatie middels de studiehulp. Daarnaast komen de beroepsvaardigheden en de houdingsaspecten van de (beginnende) beroepsbeoefenaar expliciet aan de orde. Deze elementen vormen immers een essentieel onderdeel van de beroepsuitoefening.

### *Theoretische onderbouwing*

Het onderdeel 'theorie' voor de basisfase Maatschappelijke zorg bevat alle basiskennis en achtergrondinformatie die hoort bij de betreffende werkprocessen. De leerstof bevat veel voorbeelden uit de beroepspraktijk.

De theorieboeken voor de profielfase Maatschappelijke zorg gaan verdiepend in op de verschillende profielen die worden onderscheiden:

P1: Begeleider gehandicaptenzorg

P2: Begeleider specifieke doelgroepen

P3: Persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg

P4: Agogisch medewerker GGZ

P5: Thuisbegeleider

P6: Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen

### *Werkboeken*

De werkboeken sluiten, dankzij hun thema- en hoofdstukindeling, naadloos aan bij de leerstof en indeling van de theorie. Dit geldt zowel voor de leermiddelen gericht op de basisfase als voor de leermiddelen gericht op de profielfase.

Via de werkboeken kunnen de studenten zich de leerstof eigen maken door middel van:

- verwerkingsopdrachten voor de leerstof in de theorie;
- praktijksituaties met opdrachten. De praktijksituaties geven realistische beschrijvingen van de praktijk in de Maatschappelijke zorg. Hierin komen problemen en dilemma's aan de orde waarmee beroepsbeoefenaren te maken krijgen in hun dagelijkse werk en waarbij van hen verwacht wordt dat ze met een oplossing en aanpak komen;
- het aanleren van beroepsvaardigheden. Het onderdeel 'vaardigheden' biedt opdrachten die zijn gericht op het stapsgewijs aanleren van sociaal-agogische, communicatieve, verzorgende en creatieve vaardigheden;
- thema-opdrachten gericht op integrale verwerking van de afzonderlijke thema's;
- evaluatie met behulp van de studiehulp en reflectie.

Deze onderdelen zijn consequent terug te vinden in het volledige aanbod van Traject Welzijn. De combinatie van deze onderdelen maakt het leren vanuit verschillende invalshoeken mogelijk en kan zowel in een onderwijssituatie als in de beroepspraktijk plaatsvinden.

Wij hopen dat gebruikers, zowel mbo-studenten als docenten, op een plezierige en zinvolle manier met Traject Welzijn kunnen werken. Heeft u vragen of suggesties, dan stellen wij het bijzonder op prijs als u contact met ons opneemt.

**Amersfoort, 2016**

**Redactie en uitgever**



# Inhoud

## **Thema 1 Oriëntatie op het werkveld MZ 15**

### **1 Sociaal-agogisch werk 16**

- 1.1 Inleiding 17
- 1.2 Sociaal-agogisch werk = welzijnswerk 17
  - 1.2.1 Welzijn 17
- 1.3 Beroepen in de welzijnssector 18
  - 1.3.1 Maatschappelijke zorg 18
  - 1.3.2 Pedagogisch werk 19
  - 1.3.3 Sociaal werk 20
- 1.4 Kiezen voor sociaal-agogisch werk 21
  - 1.4.1 Werken met mensen 21
  - 1.4.2 Afwisseling 22
  - 1.4.3 Uitdaging 22
  - 1.4.4 Mogelijkheden 22
- 1.5 Beroepshouding 23
  - 1.5.1 Betrokkenheid 23
  - 1.5.2 Empathie 23
  - 1.5.3 Assertiviteit 24
  - 1.5.4 Representativiteit 24
  - 1.5.5 Integriteit 24
  - 1.5.6 Reflectief vermogen 25

### **2 Werken in de maatschappelijke zorg 26**

- 2.1 Inleiding 27
- 2.2 Een baan in de maatschappelijke zorg 27
  - 2.2.1 Het werk 27
  - 2.2.2 De organisatie 28
  - 2.2.3 De doelgroep 28
- 2.3 Gehandicaptenzorg 29
  - 2.3.1 Dagopvang 29
  - 2.3.2 Logeershuis 30
  - 2.3.3 Woonvormen 31
- 2.4 Ouderenzorg 32
  - 2.4.1 Zorg en begeleiding thuis 33
  - 2.4.2 Verpleeghuis 33

- 2.5 Specifieke doelgroepen 33
  - 2.5.1 Asielzoekerscentrum 34
  - 2.5.2 Begeleid wonen-projecten 34
  - 2.5.3 Psychiatrische kliniek 34
  - 2.5.4 Zorghotel of herstellingsoord 35
  - 2.5.5 Penitentiaire inrichting 35
  - 2.5.6 Welzijnsinstelling 35

## **Begrippenlijst 36**

## **Thema 2 Oriëntatie op de mens en zijn ontwikkeling 41**

### **3 Ontwikkelingspsychologie, wat is dat? 43**

- 3.1 Inleiding 44
- 3.2 Ontwikkelingspsychologie, wat is dat? 44
  - 3.2.1 Belangrijke ontwikkelingspsychologen 44
  - 3.2.2 Hoe mensen zich ontwikkelen 45
  - 3.2.3 Het begrip ontwikkelingsfasen 45
  - 3.2.4 Ontwikkelingstaken 46
- 3.3 Ontwikkelingsaspecten 46
- 3.4 Factoren die de ontwikkeling bepalen 47
  - 3.4.1 Interne factoren 47
  - 3.4.2 Externe factoren 47
  - 3.4.3 Zelfbepaling 48
- 3.5 Voorwaarden voor ontwikkeling 48
  - 3.5.1 Een kind moet zich veilig en vertrouwd voelen bij de opvoeder 48
  - 3.5.2 Er moet zowel verbaal als non-verbaal contact zijn tussen opvoeders en kind 49
  - 3.5.3 Er moet een stimulerende omgeving zijn 49
  - 3.5.4 Een kind moet de gelegenheid krijgen om zelf te onderzoeken 49
  - 3.5.5 Een kind moet de mogelijkheid hebben om te spelen 49
  - 3.5.6 Een kind moet voldoende bewegingsvrijheid krijgen 49
  - 3.5.7 Een kind moet veiligheid en grenzen worden geboden 50
- 3.6 Voorwaarden evenwichtige ontwikkeling volwassene 50
- 3.7 Voorwaarden om gelukkig oud te worden 50

### **4 Baby's en peuters 51**

- 4.1 Inleiding 52
- 4.2 Vóór de geboorte 52
- 4.3 Lichamelijke ontwikkeling 52
  - 4.3.1 Van reflexbewegingen naar beheersing van de spieren 53
  - 4.3.2 Motorisch steeds vaardiger 53
  - 4.3.3 Oog-handcoördinatie 54
  - 4.3.4 Zintuiglijke ontwikkeling 54

- 4.4 Cognitieve ontwikkeling 55
  - 4.4.1 Concreet, magisch en animistisch denken 55
  - 4.4.2 Vaardigheden aanleren 55
  - 4.4.3 Taalontwikkeling 56
- 4.5 Sociale en persoonlijkheidsontwikkeling 57
  - 4.5.1 Temperament 57
  - 4.5.2 Ontbreken van het ik-gevoel 57
  - 4.5.3 Het spelen van de peuter 57
- 4.6 Emotionele ontwikkeling 58
  - 4.6.1 Egocentrisme 58
  - 4.6.2 Koppigheid 59
  
- 5 Kleuter en schoolkind 60**
- 5.1 Inleiding 61
- 5.2 Cognitieve ontwikkeling 61
  - 5.2.1 Leren op school: taakgericht werken en prestatiegerichtheid 61
  - 5.2.2 Leren buiten school 62
- 5.3 Sociale en persoonlijkheidsontwikkeling 62
  - 5.3.1 Omgang met andere kinderen 62
  - 5.3.2 Omgang met volwassenen 63
- 5.4 Emotionele ontwikkeling 63
  - 5.4.1 Ontwikkeling van schaamtegevoelens en schuld bewustzijn 64
- 5.5 Lichamelijke en seksuele ontwikkeling 64
  - 5.5.1 Seksuele interesse en nieuwsgierigheid 65
  - 5.5.2 Geslachtsgebonden gedrag 65
  
- 6 Puber en adolescent 66**
- 6.1 Inleiding 67
- 6.2 Wie is de puber, wie is de adolescent? 67
- 6.3 Lichamelijke en seksuele ontwikkeling 67
  - 6.3.1 Seksuele rijping 68
  - 6.3.2 Contacten met de andere sekse 68
- 6.4 Cognitieve ontwikkeling 68
  - 6.4.1 Ontwikkeling van de hersenen 68
  - 6.4.2 Abstract en kritisch denken 69
  - 6.4.3 Idealisme 69
  - 6.4.4 School- en beroepskeuze 69
- 6.5 Sociale en persoonlijkheidsontwikkeling 70
  - 6.5.1 Vormgeven aan identiteit 70
- 6.6 Emotionele ontwikkeling 71
  - 6.6.1 Waardering van het eigen leven 71
  
- 7 Volwassene en oudere 72**
- 7.1 Inleiding 73
- 7.2 Over volwassenen en ouderen 73

- 7.3 Levensloopsychologie 74
- 7.4 Sociale, emotionele en persoonlijkheidsontwikkeling 74
  - 7.4.1 Kinderen en werk 74
  - 7.4.2 Partnerrelatie bij volwassenen 75
  - 7.4.3 Relatie met de ouders 76
  - 7.4.4 Partnerrelatie bij ouderen 76
  - 7.4.5 Pensioen en vrijwilligerswerk 77
  - 7.4.6 Relatie met volwassen kinderen en kleinkinderen 77
  - 7.4.7 Verlies van naasten 78
  - 7.4.8 Identiteit van de oudere 78
- 7.5 Cognitieve ontwikkeling 78
  - 7.5.1 Ontwikkeling van wijsheid 79
  - 7.5.2 Innerlijke stem 79
- 7.6 Lichamelijke en seksuele ontwikkeling 79
  - 7.6.1 Uiterlijk 79
  - 7.6.2 Achteruitgang van de zintuigen 79
  - 7.6.3 Motorische achteruitgang 80
  - 7.6.4 Overgang en menopauze 80
  - 7.6.5 Seksuele activiteit 81
- 8 Problemen in de ontwikkeling 82**
  - 8.1 Inleiding 83
  - 8.2 Normale en niet-normale ontwikkeling 83
    - 8.2.1 Kijken naar de totale ontwikkeling 83
    - 8.2.2 Uitgaan van objectieve maatstaven 83
  - 8.3 Problemen in de ontwikkeling 84
    - 8.3.1 Risicofactoren 84
    - 8.3.2 Belang van de omgeving 85
  - 8.4 Sociale problematiek 85
    - 8.4.1 Achterstandssituaties 86
    - 8.4.2 Kwetsbare ouderen 87
  - 8.5 Kenmerken van sociale problematiek 87
    - 8.5.1 Het probleem is maatschappelijk bepaald 87
    - 8.5.2 Het probleem betreft kleine of grote groepen mensen in de maatschappij 88
    - 8.5.3 De problematiek is vaak het gevolg van een achterstelling in de maatschappij 88
    - 8.5.4 Sociale problematiek kan niet gemakkelijk worden opgelost 88
    - 8.5.5 Er is bij sociale problematiek een vergroot risico op allerlei – andere – problemen 88
    - 8.5.6 De sociale problematiek van het kind is de sociale problematiek van de ouders 89
  - 8.6 Armoede 89
    - 8.6.1 Oorzaken van armoede 89
    - 8.6.2 Gevolgen van armoede 90
  - 8.7 Werkloosheid 90
    - 8.7.1 Oorzaken van werkloosheid 91
    - 8.7.2 Gevolgen van werkloosheid 91

- 8.8 Echtscheiding 91
  - 8.8.1 Oorzaken van echtscheiding 92
  - 8.8.2 Gevolgen van echtscheiding 92
- 8.9 Analfabetisme en laaggeletterdheid 92
  - 8.9.1 Oorzaken van analfabetisme en laaggeletterdheid 92
  - 8.9.2 Gevolgen van analfabetisme en laaggeletterdheid 93
- 8.10 Vluchtelingen 93
  - 8.10.1 Oorzaken van vluchten 94
  - 8.10.2 Gevolgen van vluchten 94
- 8.11 Huiselijk geweld 95
  - 8.11.1 Oorzaken van huiselijk geweld 95
  - 8.11.2 Gevolgen van huiselijk geweld 96
- 8.12 Kindermishandeling 96
  - 8.12.1 Oorzaken van kindermishandeling 97
  - 8.12.2 Gevolgen van kindermishandeling 97

## Begrippenlijst 99

## Thema 3 Methodisch werken 107

### 9 Wat is methodisch werken? 108

- 9.1 Inleiding 109
- 9.2 Kenmerken van methodisch werken 109
  - 9.2.1 Kenmerken van een methode 110
- 9.3 Methodisch werken in de maatschappelijke zorg 111
  - 9.3.1 Acht algemene levensterreinen als basis voor methodisch werken 112
- 9.4 Methodisch werken is gefaseerd werken 112
  - 9.4.1 Fasen in methodisch werken 113
- 9.5 Methodisch werken als cyclisch proces 115
  - 9.5.1 Het Plan-do-check-act-principe (PDCA) 115
  - 9.5.2 De PDCA-cyclus en de verschillende fasen 116
- 9.6 Visie op methodisch werken 117
  - 9.6.1 Methoden en visie 117
  - 9.6.2 Waardoor wordt een visie beïnvloed? 118
  - 9.6.3 Diverse visies op zorg en hulpverlening 118
  - 9.6.4 Actuele visie en methodisch werken 120
  - 9.6.5 De invloed van maatschappelijke ontwikkelingen 122
- 9.7 Het methodiekdocument 123
  - 9.7.1 Het nut van methodiekdocumenten 123
  - 9.7.2 Toepasbaar en overdraagbaar 123
- 9.8 De beroepskracht MZ en methodisch werken 124
  - 9.8.1 Kenmerken van jouw methodisch handelen 125

## **10 Waarnemen 126**

- 10.1 Inleiding 127
- 10.2 Wat is waarnemen? 127
- 10.3 De functie van waarnemen 127
- 10.4 Vormen van waarneming 128
  - 10.4.1 Van prikkel naar waarneming 128
  - 10.4.2 Gewaarwording 129
  - 10.4.3 Verwerking 130
- 10.5 Waarnemingsprincipes 130
  - 10.5.1 Valkuilen van waarnemen 131
- 10.6 Professioneel waarnemen 131

## **11 Observeren 133**

- 11.1 Inleiding 134
- 11.2 Waarnemen met een doel 134
- 11.3 Het gebruik van je zintuigen 134
- 11.4 Observatiemethoden 135
- 11.5 De functie van observeren 137
  - 11.5.1 Doelgericht 137
  - 11.5.2 Planmatig 139
- 11.6 Professioneel observeren 140
  - 11.6.1 Waarneembaar gedrag 141
  - 11.6.2 Valkuilen bij het observeren 141
  - 11.6.3 Observatiemethoden 143
  - 11.6.4 Gegevens vastleggen 143

## **12 Rapporteren 144**

- 12.1 Inleiding 145
- 12.2 Wat is rapporteren? 145
- 12.3 De functie van rapporteren 145
- 12.4 Wijze van rapporteren 147
- 12.5 Aandachtspunten bij de rapportage 149
- 12.6 Rapportage en privacy 151

## **13 Activeren, plannen, uitvoeren 154**

- 13.1 Inleiding 155
- 13.2 Activeren 155
  - 13.2.1 Soorten van activiteiten 156
- 13.3 Plannen 158
  - 13.3.1 Wie is de cliënt? 158
  - 13.3.2 Doel van de activiteit 159
  - 13.3.3 Op welke locatie? 159
  - 13.3.4 Evaluatievragen 159
  - 13.3.5 Afstemmen met collega's en naasten 159

- 13.4 Uitvoeren 160
  - 13.4.1 Motiveren 160
  - 13.4.2 Voorbereiden 161
  - 13.4.3 Instrueren 161
  - 13.4.4 Begeleiden 162
  - 13.4.5 Bewaken van proces en product 163
  - 13.4.6 Draaiboek 164

## **14 Evalueren 165**

- 14.1 Inleiding 166
- 14.2 Evaluatie 166
- 14.3 De functie van evalueren 167
- 14.4 Evalueren als cyclisch proces 168
- 14.5 Product- en procesevaluatie 170
  - 14.5.1 Productevaluatie 170
  - 14.5.2 Procesevaluatie 171
  - 14.5.3 Conclusies trekken 171
- 14.6 Evalueren en reflecteren 172

## **Begrippen 174**

## **Register 177**

## **Illustratieverantwoording 181**

1





## THEMA

# Oriëntatie op het werkveld MZ

## Kern

Je begint aan een welzijnsopleiding. Je hebt gekozen voor de maatschappelijke zorg (MZ), maar er zijn nog meer werkvelden binnen de sector welzijn. In dit thema gaan we daar dieper op in. We leggen je ook uit wat MZ inhoudt.

### *Sociaal-agogisch werk*

Welzijnswerk noem je ook wel sociaal-agogisch werk. Daarin zit het begrip 'agogiek', dat 'het veranderen van gedrag' betekent. Welzijn heeft te maken met het welbevinden van mensen. In het sociaal-agogisch werk ben je dus bezig om het gedrag van mensen zo te veranderen dat ze zich beter voelen.

Er zijn drie werkvelden die zich daarmee bezig houden. Ieder met hun eigen doelgroepen en aandachtspunten.

### *MZ*

In de maatschappelijke zorg draait het om het geven van ondersteuning en zorg aan mensen die dat nodig hebben. Binnen MZ zijn er zes opleidingen op niveau 3 en 4.

### *PW*

PW staat voor pedagogisch werk. Je houdt je daar bezig met de opvoeding (pedagogiek) en opvang van kinderen en jongeren tot 23 jaar. Er zijn drie opleidingen op niveau 3 en 4.

### *SW*

De afkorting SW betekent Sociaal Werk. In dit werkveld word je opgeleid om cliënten actief mee te laten doen in de samenleving en hun maatschappelijke positie te verbeteren. SW heeft twee opleidingen, beide op niveau 4.

### *Jij hebt gekozen voor:*

MZ. In de maatschappelijke zorg krijg je te maken met veel verschillende doelgroepen en hun organisaties. De belangrijkste doelgroepen zijn: de gehandicaptenzorg, de ouderenzorg en specifieke doelgroepen. Bij specifieke doelgroepen kun je denken aan mensen die asiel zoeken, verslaafd zijn, psychische problemen hebben of een vrijheidsstraf hebben.

De drie hoofddoelgroepen kun je zowel intramuraal, extramuraal als semimuraal tegenkomen. Dat wil zeggen: in een woonvoorziening, buiten een woonvoorziening (thuis) of in een tussenvorm. De cliënt woont in dat laatste geval thuis, maar krijgt begeleiding en/of zorg buitenshuis.

### *Beroepshouding*

Welke welzijnsopleiding je ook gekozen hebt, de beroepshouding is dezelfde. De beroepshouding steunt op zes pijlers: betrokkenheid, empathie, assertiviteit, representativiteit, integriteit en reflectief vermogen. Je moet graag met mensen willen werken, je kunnen verplaatsen in de gevoelens van de cliënt, je grenzen bewaken, de organisatie vertegenwoordigen, en zorgvuldig, verantwoord en naar eer en geweten handelen.



# 1 Sociaal-agogisch werk

Sabine wist na het vmbo precies welke opleiding ze wilde volgen: 'Een kantoorbaan is niks voor mij. Altijd werken van acht tot vijf, daar moet ik niet aan denken. Ik doe graag verschillende dingen en ik houd van onverwachte situaties. Ik heb daarom ook gekozen voor sociaal-agogisch werk. Hierin kan ik mijn creativiteit kwijt en mijn werktijden zijn wisselend. Leuk toch om door de stad te banjeren als anderen moeten werken? Welke richting ik precies op wil, weet ik nog niet. De gehandicaptenzorg lijkt me heel boeiend, maar ook de kinderopvang trekt me aan. Welke leeftijdsgroep mij het meest ligt, moet ik nog ontdekken. Maar werken met mensen, dat past bij mij. Het liefst werk ik met een groep. Ik houd van gezelligheid. En in zo'n groep is het elke dag weer anders. Zo vind ik steeds nieuwe uitdagingen. Het samenwerken in een team vind ik een pluspunt. Je hebt veel eigen inbreng, maar je hebt ook steun aan collega's. En natuurlijk heb je ook met ouders en andere professionals te maken. Samenwerken met al die verschillende mensen geeft zoveel inspiratie!'

## 1.1 Inleiding

Voor sociaal-agogisch werk (welzijnswerk) kies je als je graag met mensen werkt. Het is veelzijdig werk, waarmee je veel kunt betekenen voor de samenleving. Je kunt kiezen uit verschillende deelgebieden: maatschappelijke zorg, pedagogisch werk of sociaal werk. Je werkt altijd met mensen, met mensen van alle leeftijden, met een bepaalde leeftijdsgroep of met mensen met een bepaalde problematiek. Afhankelijk van het werkveld ligt de nadruk op zorg, begeleiding, activering of opvoeding.

**Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen:**

- sociaal-agogisch werk = welzijnswerk;
- beroepen in de welzijnssector;
- kiezen voor sociaal-agogisch werk;
- beroepshouding.

## 1.2 Sociaal-agogisch werk = welzijnswerk

Bij *sociaal-agogisch* werk gaat het om het persoonlijke, maatschappelijke en culturele welzijn van mens en samenleving. Je vindt het belangrijk dat mensen het naar hun zin hebben, plezier hebben in het leven en mee kunnen doen in de maatschappij. Sociaal-agogisch werk wordt daarom ook wel *welzijnswerk* genoemd. Deze beroepssector richt zich op personen of groepen die vanwege een probleem niet volledig kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. Het doel van sociaal-agogisch werk is het gedrag van personen zo te beïnvloeden dat ze zich beter gaan voelen. De wetenschap die zich met het veranderen van gedrag van mensen bezighoudt, heet agogiek. Vandaar dat jouw beroep ook wel eens wordt aangeduid met (sociaal)-agogisch werker.

**Agogiek** is de wetenschap die zich bezighoudt met het veranderen van het gedrag van mensen.

### 1.2.1 Welzijn

Welzijn is een begrip dat je maar moeilijk kunt omschrijven. Welzijn heeft te maken met een gevoel van 'welbevinden'. Welzijn is een persoonlijke beleving. Het gaat niet om materiële voorspoed, maar om immateriële zaken. Anders gezegd: het gaat niet om veel geld en een grote auto, maar om 'zich beter voelen'. Het betekent dat het zowel geestelijk als sociaal goed gaat met een persoon.

**Welzijn** is de mate van welbevinden.

Als je gaat werken in deze sector, help je mensen om hun talenten te ontwikkelen en mee te doen in de samenleving. Dat doe je door opvoeding, begeleiding, advisering, ondersteuning of door het aanbieden van activiteiten. Je werk is gericht op het functioneren van mensen:

- in hun eigen woon- en leefomgeving;
- in de sociale omgeving;
- als lid van de samenleving.

### Eigen woon- en leefomgeving

Mensen moeten in de eerste plaats goed kunnen functioneren in hun eigen woon- en leefomgeving. Deze primaire leefomgeving is de basis van waaruit ze zich verder kunnen ontwikkelen en ontplooien. Vaak is dat het gezin waarin mensen opgroeien, of een zelfstandige woonruimte. Maar het kan ook een plek zijn waar mensen een deel van de dag of dag en nacht verblijven. Als agogisch werker kun je een rol spelen in het voorzien in de behoefte aan huisvesting, opvang, geborgenheid, veiligheid, relaties, spel, ontwikkeling en ontplooiing.

## Sociale omgeving

De leefwereld van mensen is groter dan hun primaire leefomgeving. Ze wonen in een buurt, een wijk of een dorp. Ze gaan naar school, volgen een opleiding, hebben een baan of doen vrijwilligerswerk. Ze maken gebruik van allerlei voorzieningen die het leven aangenamer maken. Maar niet iedereen functioneert hierin even gemakkelijk. De sociale omgeving zit behoorlijk ingewikkeld in elkaar. Het is dan ook belangrijk dat mensen weten welke voorzieningen er zijn en hoe ze er gebruik van kunnen maken. De mens is tenslotte een sociaal wezen. Mensen hebben elkaar nodig.

Als sociaal-agogisch werker help en ondersteun je mensen hierbij.

## Samenleving

Mensen maken deel uit van de samenleving als geheel. Als het goed gaat, doen ze als actieve burgers mee aan het maatschappelijke en culturele leven. Actief meedoen betekent ook: invloed hebben op je eigen leefsituatie. Dit alles draagt bij aan welzijn en geluk. Het geeft het leven inhoud en betekenis.

Het werkterrein van de sociaal-agogisch werker ligt hier op het gebied van recreatie, kunst, cultuur, educatie, participatie en samenlevingsopbouw.



Figuur 1.1 Mensen maken deel uit van de samenleving

## 1.3 Beroepen in de welzijnssector

Je kunt in de welzijnssector kiezen uit verschillende beroepen. Misschien had je al een idee over je toekomstige beroep voordat je aan je opleiding begon. Misschien heb je ook al praktijkervaring opgedaan. Stel, je wilt met kleuters werken op een basisschool, baby's opvangen in een kinderdagverblijf of activiteiten organiseren in een verzorgingshuis of buurthuis. Dat zijn allemaal beroepsgroepen die onder het sociaal-agogisch werk vallen. Je kunt kiezen voor pedagogisch werk, sociaal werk of maatschappelijke zorg. Binnen die deelgebieden kun je verdere keuzes maken. Je opleiding stem je daarop af.

### 1.3.1 Maatschappelijke zorg

Beroepskrachten maatschappelijke zorg zijn ambulante en/of intramuraal en/of semimuraal werkzaam in instellingen voor wonen, dagbesteding en vrije tijd in onder andere de gehandicaptenzorg, geestelijke gezondheidszorg, verzorgings- en verpleeghuizen, thuiszorg en maatschappelijke opvang. Daarnaast zijn zij werkzaam in welzijnsinstellingen, justitiële inrichtingen, asielzoekerscentra, en ziekenhuizen. Verder zijn zij onder andere ook inzetbaar in overige verzorgend-agogische functies binnen het sociaal agogisch werk of de verpleging en verzorging.

Bron: KD Maatschappelijke zorg 2015

Als beroepskracht maatschappelijke zorg geef je ondersteuning en zorg aan mensen die door een beperking of andere omstandigheden hulp nodig hebben. Je houdt je bezig met de vraag hoe mensen volwaardig mee kunnen doen aan de samenleving. Een beperking of ouderdom mag er niet de oorzaak van zijn dat mensen buiten spel staan en volkomen afhankelijk zijn van een ander.

Wil je gaan werken in de *maatschappelijke zorg*, dan kun je de opleiding MZ gaan volgen. Dat kan op twee kwalificatieniveaus, niveau 3 en niveau 4. Als je gaat werken op niveau 3 ben je bezig met zorg en begeleiding ten behoeve van het welzijn van je cliënten. Op niveau 4 doe je dezelfde werkzaamheden, maar dan met meer verantwoordelijkheden. Dat is bijvoorbeeld zo bij het opstellen van het ondersteuningsplan en het rapporteren over de ondersteuning die wordt geboden.

Binnen de opleiding MZ kun je kiezen uit verschillende richtingen, ook wel profielen genoemd. Op niveau 3 kun je kiezen uit de volgende twee profielen:

- **Begeleider gehandicaptenzorg**  
Als begeleider gehandicaptenzorg bied je zorg en ondersteuning aan mensen van alle leeftijden met verstandelijke, lichamelijke, zintuiglijke of meervoudige beperkingen. Je staat mensen bij in hun leefsituatie (intra- of extramuraal) of in een dagcentrum waar mensen activiteiten komen doen. Wat nodig is, lees je in de ondersteuningsplannen van de cliënten. Je hebt aandacht voor problemen die het gevolg van een beperking of ziekte zijn. Je richt je, afhankelijk van de cliënt en de situatie, op het leren leven met de beperking, het behouden of vergroten van de eigen regie, het bevorderen van het welzijn en/of het zo veel mogelijk voorkomen van ongemak.
- **Begeleider specifieke doelgroepen**  
Als begeleider specifieke doelgroepen werk je met cliënten van alle leeftijden met (chronische) ziekten zoals psychiatrische en psychogeriatrische stoornissen. Je richt je afhankelijk van de cliënt of de situatie op herstel, behoud of ontwikkeling van de zelfredzaamheid en zelfstandig functioneren.

Op niveau 4 kun je kiezen uit de volgende vier profielen:

- **Persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg**  
Als persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg werk je, net als de begeleider gehandicap-

tenzorg, met cliënten die een beperking hebben. Je hebt in deze functie meer coördinerende taken, rapporteert over de ondersteuning die wordt geboden en overziet de totale situatie van de cliënt. Ook heb je oog voor de ontwikkelingen in de organisatie en de samenleving die van belang zijn voor je cliënt en je werkzaamheden.

- **Agogisch medewerker GGZ**  
Als agogisch medewerker GGZ bied je ondersteuning aan cliënten van alle leeftijden met psychische of psychiatrische ziektebeelden en/of stoornissen of een verslaving. De cliënten hebben één of meerdere geestelijke gezondheidsproblemen die hun lichamelijk, psychisch, sociaal en maatschappelijk functioneren beïnvloeden.
- **Thuisbegeleider**  
Als thuisbegeleider werk je vaak zelfstandig in lastige zorgsituaties bij cliënten in de thuis-situatie. Het kan daarbij gaan om kwetsbare mensen die de regie over hun eigen situatie (dreigen te) verliezen. Soms werk je in opdracht van een externe opdrachtgever, bijvoorbeeld de gemeente.
- **Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen**  
De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen werkt met cliënten van alle leeftijden die (tijdelijk of langdurig) ondersteuning nodig hebben bij de dagelijkse bezigheden en/of het functioneren in de samenleving. Dit kunnen cliënten zijn die zelf om deze ondersteuning vragen, maar ook cliënten die gedwongen worden hun zelfstandigheid (tijdelijk) op te geven. Je hebt ook verantwoordelijkheden bij het opstellen van het ondersteuningsplan, de coördinatie van de ondersteuning in relatie tot de individuele cliënt en het rapporteren over ontwikkelingen.

### 1.3.2 Pedagogisch werk

Een **pedagogisch werker** is betrokken bij de opvang en opvoeding van kinderen en jongeren.

Je hebt oog voor hun ontwikkeling en hun welzijn. Je houdt je bezig met de vraag hoe kinderen en jongeren in de samenleving tot bloei kunnen komen. Je hebt niet alleen te maken met het kind zelf, maar ook met zijn ouders of verzorgers. Met hen overleg je over hun kind, jullie wisselen informatie uit en je beantwoordt hun vragen.

De pedagogisch werker is breed inzetbaar in een kindercentrum, in de kinderopvang (kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang) of peuterspeelzaal, in een integraal kindercentrum en/of in het onderwijs (basisschool, brede school, speciaal onderwijs, voortgezet onderwijs, mbo). De pedagogisch werker werkt in het algemeen met een groep kinderen, d.w.z. met ten minste twee kinderen. De pedagogisch werker werkt met kinderen afkomstig uit alle lagen van de bevolking en heeft daardoor te maken met een grote diversiteit aan culturen, leefstijlen en maatschappelijke posities.

*Bron: KD Pedagogisch werk 2015*

Bij **pedagogisch werk (PW)** kun je kiezen uit drie opleidingen, je spreekt van profielen:

- Pedagogisch medewerker kinderopvang (niveau 3)
- Gespecialiseerd pedagogisch medewerker (niveau 4)
- Onderwijsassistent (niveau 4)

Als **pedagogisch medewerker kinderopvang** werk je in de kinderopvang. Je zorgt voor een veilige, vertrouwde omgeving. Je houdt je bezig met de opvoeding en ontwikkeling van kinderen. Je zorgt voor een balans tussen rust en structuur enerzijds en uitdaging, activiteiten en (vrij) spel anderzijds.

Als **gespecialiseerd pedagogisch medewerker** kun je eveneens werken binnen de kinder-

opvang, maar daarnaast ook in onderwijsvoorzieningen waar voor- en vroegschoolse educatie wordt aangeboden. En in organisaties die opvoedingsondersteuning en/of ondersteuning aanbieden. Het gaat vaak om kinderen of jongeren met een ontwikkelingsachterstand. Je biedt de kinderen, veelal in groepsverband, een stimulerende omgeving voor hun ontwikkeling. Je kunt een sturende en begeleidende rol vervullen voor collega's en vrijwilligers. Soms ben je het aanspreekpunt voor de ouders/opvoeders. Als **onderwijsassistent** werk je in het basisonderwijs, voortgezet onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs, speciaal onderwijs of in de volwasseneneducatie. Je werkt met leerlingen/studenten in de leeftijd van 4 tot 16 jaar. Je ondersteunt de leerkracht bij het geven van onderwijs. Je houdt je bezig met de vraag hoe leerlingen maximaal kunnen profiteren van het onderwijs. Je bereidt de leeromgeving voor, begeleidt leerlingen individueel of in groepjes en neemt taken van de leerkracht over. Een onderwijsassistent werkt altijd onder verantwoordelijkheid van de leerkracht.



Figuur 1.2 De onderwijsassistent begeleidt leerlingen

### 1.3.3 Sociaal werk

Als je je erg betrokken voelt bij de manier waarop mensen aan de maatschappij deelnemen, is het sociaal werk misschien wat voor jou. Je houdt je daarin bezig met de vraag hoe mensen volwaardig kunnen deelnemen aan de

samenleving. Je biedt ze mogelijkheden, ondersteunt hun initiatieven en geeft ze gereedschappen om actief mee te doen in de samenleving en hun positie te verbeteren.

De sociaal werker is werkzaam in veel verschillende situaties waarin mensen/burgers ondersteuning nodig hebben om deel uit te maken van de maatschappij. Vaak werken sociaal werkers in of vanuit wijkaccommodaties. Ze zijn ook werkzaam in (andere) welzijnsorganisaties, gemeentes, woonorganisaties, maatschappelijke opvang en buitenschoolse opvang. Maar ook in andere werkvelden, zoals recreatie, sport en spel, kunst, cultuur en amusement (waaronder culturele en kunstzinnige festivals), educatie en burgerschapsvorming.

Bron: KD Sociaal werk 2015

Bij **sociaal werk (SW)** kun je kiezen uit twee opleidingen, je spreekt van profielen:

- Sociaal-maatschappelijk dienstverlener (niveau 4)
- Sociaal-cultureel werker (niveau 4)

Als **sociaal-maatschappelijk dienstverlener** bied je mensen een luisterend oor en geef je raad en advies. Je houdt je bezig met de vraag hoe mensen tot hun recht kunnen komen in de samenleving. Je hebt vooral te maken met mensen die onvoldoende zelfredzaam zijn om de vragen en problemen die ze tegenkomen, zelf op te lossen. Dat betekent niet dat jij die dan maar voor hen oplost. Je helpt mensen om hun eigen problemen op te lossen en je ondersteunt hen daarin. Als het nodig is, regel je zelf ingewikkelde kwesties of je maakt het ze gemakkelijker door contacten te leggen of te bemiddelen. Als **sociaal-cultureel werker** lever je een bijdrage aan het verbeteren van de sociale verhoudingen in de maatschappij. Je probeert het sociale ge-

drag van mensen positief te beïnvloeden. Daarmee versterk je het vermogen van de samenleving om problemen op te lossen. Je kunt je specialiseren in verschillende doelgroepen. Zo kun je kiezen voor een bepaalde leeftijdsgroep of voor een bepaalde problematiek. Je kunt bijvoorbeeld met kinderen werken, met jongeren in een jeugdcentrum of op straat, met volwassenen of met ouderen. Voor deze groepen ontwikkel je een vrijetijdsaanbod van sociale en culturele activiteiten. Het gaat daarbij niet alleen om vermaak, maar vooral ook om ontmoeting en educatie. Je kunt ook kiezen voor het begeleiden en coachen van nieuwkomers, voortijdig schoolverlaters of daklozen. En je kunt werken aan de leefbaarheid en sociale samenhang in probleemwijken. De activiteiten, diensten en projecten zijn gericht op het verbeteren van het samenleven in zo'n buurt. Je geeft mensen het gereedschap om zelf wat van hun leven te maken.

## 1.4 Kiezen voor sociaal-agogisch werk

Er zijn verschillende redenen waarom mensen kiezen voor een welzijnsopleiding. Ook jij hebt je beweegredenen om aan deze opleiding te beginnen. 'lets met mensen, dat leek me wel leuk', is een veelgehoord motief.

Het is belangrijk dat je de volgende zaken in ieder geval leuk vindt:

- werken met mensen;
- afwisseling;
- uitdagingen;
- veel mogelijkheden.

### 1.4.1 Werken met mensen

Als je graag met mensen werkt, is een baan in het agogisch werk een goede keus. De groep mensen waar je mee werkt, ofwel de cliëntengroep, noemen we de **doelgroep**. Dat kunnen mensen met problemen zijn, maar dat hoeft niet. Je werkt met mensen uit alle lagen van de samenleving:

jong en oud, rijk en arm, hoog- en laagopgeleid, met een Nederlandse of niet-Nederlandse achtergrond, al dan niet met problemen.

Misschien werk je graag met kinderen of vind je het juist een uitdaging om met jongeren te werken. Misschien liggen volwassenen of ouderen je beter.

Kinderen zijn in ontwikkeling, daarom ben je bij kinderen bezig met opvoeden. Bij volwassenen spreek je van begeleiden.

Jouw doelgroep bestaat uit de cliënten waar je werk op is gericht.

### 1.4.2 Afwisseling

Als je van afwisseling houdt, zit je in deze sector goed. Werken met mensen zorgt altijd voor verrassingen. Geen mens is tenslotte hetzelfde. Bij de ene werksoort is die afwisseling groter dan bij de andere. Maar het werk is zelden te vergelijken met een gemiddelde kantoorbaan. Het sociaal-agogisch werk is een creatief vak met veel mogelijkheden voor eigen initiatief.

### 1.4.3 Uitdaging

Omdat je met mensen werkt, is geen situatie hetzelfde. Er doen zich allerlei onverwachte situaties voor in je werk. De uitdaging is om daar op de juiste wijze mee om te gaan. Natuurlijk is het werk niet alleen maar leuk. Je komt ook voor moeilijke situaties te staan. Het werk is soms zwaar en eist veel van je. Je werkt met mensen met heel verschillende achtergronden en vaak met kwetsbare doelgroepen. Je werkt zelfstandig, maar ook samen met anderen. Soms lijkt het of je weinig bereikt en is het moeilijk om positief te blijven. Kortom, het is ook werk dat veel energie kan kosten.

Voor veel professionals is dat juist de uitdaging. Sjaak begeleidt jongeren en jongvolwassenen die vastgelopen zijn, geen werk hebben en geen

diploma: 'De problemen die ik tegenkom, zijn soms gigantisch. Sommige mensen hebben in hun jonge leven zo veel meegemaakt en zo veel tegenslag gehad, dat wil je niet geloven. Die hebben het helemaal gehad, hebben alle vertrouwen verloren en willen niks. Het is niet gemakkelijk om ze te motiveren en op het juiste spoor te zetten. Maar als het dan lukt, geeft dat heel veel voldoening.'



Figuur 1.3 Je werkt met kwetsbare doelgroepen

### 1.4.4 Mogelijkheden

Je kunt op verschillende manieren aan de slag in het sociaal-agogisch werk. Zowel de opleiding als het werk biedt veel mogelijkheden. Je kunt een dagopleiding volgen, maar ook studeren naast je werk. Op basis van de ervaringen die je al hebt, kun je een traject op maat volgen. Je kunt op een laag niveau instappen en doorstromen naar hogere functies door werk en studie te combineren. Je kunt kiezen uit duizend-en-een verschillende werkomgevingen en groepen mensen, van een redelijk ontspannen baan tot een pittige baan die juist veel spanning met zich meebrengt. De werktijden zijn vaak heel flexibel en een parttimebaan is meestal geen probleem. Je kunt ook vrij gemakkelijk veranderen van werkomgeving. Te weinig of juist te veel uitdaging? Dan zoek je gewoon een andere doelgroep of werkomgeving.



## 1.5 Beroepshouding

Je werkt met mensen. Het resultaat van je werk is afhankelijk van hoe je met die mensen omgaat. Daar is een juiste **beroepshouding** bij nodig. Een goede beroepshouding bestaat uit zes elementen:

- betrokkenheid, graag willen werken met mensen;
- empathie, je kunnen verplaatsen in de gevoelens van de cliënt;
- assertiviteit, opkomen voor jezelf, grenzen stellen;
- representativiteit, de organisatie vertegenwoordigen waarvoor je werkt;
- integriteit, verantwoord en naar eer en geweten handelen;
- reflectief vermogen, in staat zijn om de eigen (werk)ervaring te begrijpen en te analyseren en daar een betekenis aan te geven.

Jouw persoonlijkheid moet passen bij die elementen. Ze horen bij jou als persoon. Het gaat om eigenschappen die in aanleg aanwezig zijn. Ze horen bij jouw manier van doen. Een ander zal erover zeggen: dat is typisch voor hem of haar. Dat wil niet zeggen dat deze eigenschappen altijd zichtbaar zijn. Je kunt je beroepshouding ook ontwikkelen tijdens je opleiding, maar de aanleg ervoor moet je dan wel al in je hebben.

### 1.5.1 Betrokkenheid

Eén van de onderdelen van een juiste beroepshouding is **betrokkenheid**. Die uit zich in liefde voor het vak. Je werkt niet alleen graag met mensen, maar je wilt ze ook graag iets meegeven. Je vindt het welbevinden (welzijn) van mensen belangrijk en daar wil je graag aan bijdragen. Je gelooft in de kracht die ieder mens in zich heeft om wat van zijn leven te maken. Je hebt het vertrouwen dat een betere samenleving mogelijk is. Jouw basishouding is positief. Tegelijkertijd kun je de nodige professionele afstand bewaken tussen jou en je cliënt.

Je gelooft er bijvoorbeeld niet in dat je de overlast van jongeren in een wijk oplost met alleen maar zwaardere straffen. Je gelooft in de kansen van iedere jongere en zult blijven zoeken naar een aanpak die jongeren helpt om die kansen te benutten.

### 1.5.2 Empathie

In elk beroep in het sociaal-agogisch werk is het belangrijk dat je je kunt inleven in de ander. Inlevingsvermogen heet ook wel **empathie**. In je werk krijg je vaak te maken met mensen die een andere achtergrond hebben dan jij. Dat kunnen mensen zijn met een ander geloof, mensen die van oorsprong uit een ander land komen, mensen met andere gewoonten en gebruiken enzovoort. Anders gezegd: er is sprake van diversiteit.

### Diversiteit-sensitief

Op haar website schrijft de gemeente Maastricht dat iedere inwoner van de stad, gevestigd of nieuwkomer, de kans moet hebben op een gelijkwaardige wijze deel te nemen aan de samenleving. Ongeacht sekse, huidskleur, leeftijd, mate van gezondheid, seksuele voorkeur, religieuze en politieke overtuiging, burgerlijke staat, opleiding en met gelijke rechten, plichten, kansen en vrijheden.

Het uitgangspunt in Maastricht is dat diversiteit geen last is, maar een lust.

Maastricht wil diversiteit-sensitief zijn en geeft als voorbeelden:

- discriminatie niet toestaan en vooroordelen bestrijden;
- oog hebben voor de individuele keuze van burgers;
- gebruikmaken van verschillende invalshoeken.

Bron: [www.gemeentemaastricht.nl](http://www.gemeentemaastricht.nl)

Daarom kun je je werk alleen maar goed doen als je openstaat voor anderen en respect toont. Je kunt anderen alleen goed helpen en begeleiden als je een situatie vanuit hun standpunt kunt bekijken. Je kunt ook zeggen dat je gevoelig moet zijn voor diversiteit. Kennis van de verschillende achtergronden van cliënten en het begrip daarvoor, duid je aan met de term *diversiteit-sensitief*.

Een pedagogisch medewerker kan vinden dat ouders tijd moeten maken om met hun kind te spelen. Maar als ouders dat vanuit hun cultuur niet gewend zijn en geen idee hebben wat je met een jong kind moet ondernemen, of als ze een drukke baan of een groot gezin hebben, of gebukt gaan onder zorgen, dan is dat gemakkelijker gezegd dan gedaan. Alleen als je als pedagogisch medewerker begrip toont voor de situatie van de ouders en ervan uitgaat dat zij het beste voor hun kind willen, kun je samen met hen naar een oplossing zoeken die past bij hun situatie.

### 1.5.3 Assertiviteit

**Assertiviteit:** assertief zijn wil zeggen dat je niet over je heen laat lopen en dat je doortastend kunt optreden. Je kunt opkomen voor jezelf. Dat is een belangrijke voorwaarde om je staande te houden in deze sector. Je houdt daarbij zowel rekening met de gevoelens van de mensen voor wie je werkt als met je eigen positie en verantwoordelijkheden. Je bewaakt je eigen grenzen. Je hebt respect voor de ander, maar verwacht ook respect terug. Je kent je eigen taak en positie. Dat betekent dat je ook nee kunt zeggen als je werkbelasting te groot wordt of als er iets van je gevraagd wordt dat niet binnen jouw deskundigheid valt. Je denkt dan wel mee over een andere oplossing.

Werk je bijvoorbeeld in een wijk met grote verschillen in sociale en culturele achtergrond, dan is het belangrijk om steeds je eigen positie in de gaten te houden. Je krijgt vaak te maken met tegenstrijdige belangen. Zo hebben kinderen bijvoorbeeld ruimte nodig om te spelen, hebben

volwassenen geen zin om lang naar een parkeerplaats te zoeken als ze van hun werk komen, willen ouderen hun rust en willen jongeren die in een overvol huis wonen, een plek om elkaar te ontmoeten. Iedereen wil wat van je. Je populair maken bij de ene groep door hun wensen te vervullen, levert boze gezichten en wantrouwen op bij de andere groep. Je kunt alleen bijdragen aan een beter leefklimaat als je in oplossingen denkt waarin iedereen tot zijn recht komt en waarin iedereen duidelijkheid heeft over zijn eigen taak en positie.

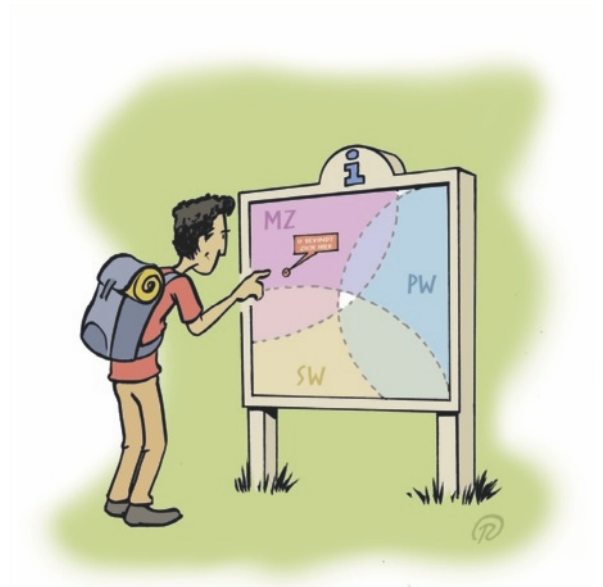
### 1.5.4 Representativiteit

Net als bij vrijwel iedere andere baan wordt in het welzijnswerk van je verwacht dat je prettig met anderen omgaat en dat je er verzorgd uitziet. Dat noem je ook wel **representativiteit**. Als je bij een winkelketen werkt, ziet de klant aan je bedrijfskleding dat je bij het personeel hoort. Aan de manier waarop je met de klant omgaat, herkent de klant jou als vertegenwoordiger van een bepaald bedrijf. Afhankelijk van het bedrijf waarvoor je werkt, spreek je de klant bijvoorbeeld aan met 'je' of met 'u' en neem je afscheid met 'doei' of met 'nog een prettige dag'. Ook in het welzijnswerk vertegenwoordig je de organisatie waarvoor je werkt. Daar ben je je van bewust en je gedraagt je volgens de normen en waarden die bij die organisatie horen. Om dat te kunnen doen heb je sociale vaardigheden nodig, zeg maar de eigenschappen waardoor je goed met anderen kunt omgaan. Denk aan gemakkelijk gesprekken kunnen voeren, contacten kunnen onderhouden, met kritiek kunnen omgaan, enzovoort.

### 1.5.5 Integriteit

**Integriteit:** integer zijn wil zeggen dat je verantwoord en naar eer en geweten handelt. Cliënten moeten er bijvoorbeeld van op aan kunnen dat je zorgvuldig omgaat met de dingen die ze jou toevertrouwen en die jij over ze weet. De meeste

beroepen hebben hiervoor een beroepscode. Daarin staat hoe je omgaat met informatie en aan welke waarden en normen je je hoort te houden. In veel gevallen heb je een geheimhoudingsplicht. Mensen moeten zich veilig kunnen voelen bij jou. Je bewaakt ook dat de mensen waarvoor jij verantwoordelijk bent, zich houden aan gangbare normen en waarden. Pesten en discriminerende opmerkingen accepteer je bijvoorbeeld niet. Werk je bijvoorbeeld als begeleider gehandicaptenzorg, waarbij je ondersteuning biedt aan cliënten die in hun eigen appartement wonen, dan treed je op als je merkt dat een cliënt gepest wordt. Verder vertel je niet aan je vrienden hoe het zit met de relatie tussen Peter en zijn ouders. Of over de problemen die Marije heeft met haar vriend en het feit dat ze de pil gebruikt.



Figuur 1.4 Oriëntatie op het werkveld

### 1.5.6 Reflectief vermogen

Reflecteren heeft te maken met ergens over nadenken. Bij **zelfreflectie** doe je dat over je eigen handelen en de effecten daarvan. Het is een belangrijk onderdeel in het beroep van sociaal-agogisch werker. Omdat zich in het werk zoveel verschillende situaties voordoen, is lang niet altijd precies voorgeschreven hoe je moet handelen. Je zult vaak bij jezelf te rade moeten gaan welke handelingen het best in die situaties toegepast kunnen worden. Je moet dus elke situatie kunnen zien als een leermoment, waarbij je terugkijkt op eigen handelen.

#### ◆ Voorbeeld

Aziza werkt als woonbegeleidster in de dak- en thuislozenzorg. Eén cliënt vraagt steeds om aandacht, terwijl Aziza ook de zorg heeft voor nog vijf andere cliënten. De bewoner reageert geïrriteerd met de opmerking 'Als ik jullie nodig heb, zijn jullie er nooit.' Aziza reageert boos: 'Als je zo blijft doordrammen ben je als laatste aan de beurt.' Als ze vervolgens terugloopt naar kantoor, vraagt ze zich toch af: 'Had ik dit niet beter kunnen doen?'

Deze uitgave Methodiek MZ maakt deel uit van de serie Traject Welzijn. De theorie van deze uitgave sluit volledig aan bij onderstaande werkprocessen uit het kwalificatiedossier Maatschappelijke zorg.

**B1-K1-W1 Inventariseert ondersteuningsvragen van de cliënt**

**B1-K1-W6 Stemt de werkzaamheden af**

**B1-K1-W7 Evalueert de geboden ondersteuning**

De leermiddelen uit de serie Traject Welzijn zijn bestemd voor de opleidingen Pedagogisch werk, Maatschappelijke zorg en Sociaal werk. Door de thematische opbouw is Traject Welzijn geschikt voor alle onderwijsvormen en alle leerwegen, past daarnaast in verkorte trajecten en sluit aan bij elke leerstijl. De leerstof is opgebouwd uit: theorie, praktijksituaties en beroepsvaardigheden. Je kunt starten vanuit de theorie of vanuit een (gesimuleerde) praktijksituatie. Wat voor jou het beste werkt.

De **theorie** bevat alle basiskennis en achtergrondinformatie bij het betreffende werkprocessen en bevat veel voorbeelden uit de beroepspraktijk. De verwerkingsopdrachten sluiten aan bij de leerstof in de theorie.

De **praktijksituaties** zijn realistische beschrijvingen van situaties uit de beroepspraktijk, inclusief opdrachten gekoppeld aan houdingsaspecten, vaardigheden en kenniselementen.

De **beroepsvaardigheden** bevatten opdrachten voor het stapsgewijs aanleren van sociaal-agogische, communicatieve, verzorgende en creatieve vaardigheden.

**Het complete aanbod van Traject Welzijn bestaat uit:**

- theorieboeken met een heldere en gestructureerde uitleg over de benodigde vakkennis, verduidelijkt met veel praktijkvoorbeelden;
- werkboeken met verwerkingsopdrachten, toepassingsopdrachten en evaluatie- / reflectieopdrachten;
- digitale omgeving met ondersteunend materiaal voor zowel student als docent.

**Wil je weten welke materialen er nog meer beschikbaar zijn bij Traject Welzijn?**

Kijk dan op [www.thiememeulenhoff.nl/trajectwelzijn](http://www.thiememeulenhoff.nl/trajectwelzijn).

**Auteur:**

E.J.F. Bertels  
C.J. de Koning  
R.F.M. van Midde  
A.M.C. Schrijnemakers  
A.C. Verhoef

**Onder redactie van:**

M.H.A.J. Gludemans  
R.F.M. van Midde

