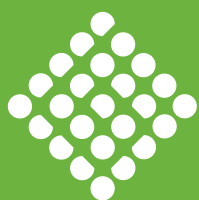


BASISBOEK SOCIAAL WERK



Angerenstein
WELZIJN

COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.

0522-235235

info@edu-actief.nl

www.edu-actief.nl

Auteur: B. Becker, M. Beers, J. Bolt, W. den Brok, B. Brouwer, S. van Brouwershaven, T. Cremers, P. van Deijl, S. Groeneveld, A. van Haaren, HanSo Educatie, T. Hilhorst, N. de Kroon, S. van Mameren, A. Martin, J. Noordzij, C. van Oost, H. Penterman, E. van Rijbroek, K. Stolk-Haar, M. Velthoen

Inhoudelijke redactie: J. Bolt

Titel: Basisboek Sociaal werk

ISBN: 978 90 3724 404 5

© Edu'Actief b.v. 2017

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.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.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	10
Thema 1	Methodisch handelen en doelgericht werken	
	1.1 Methodisch handelen	14
	1.2 Cyclisch proces binnen methodisch handelen	16
	1.3 SMART-doelen	21
	1.4 Verdieping: Verschillende soorten doelen	26
Thema 2	Vormen van methodische plannen en plannen bijstellen	
	2.1 Een plan van aanpak maken	30
	2.2 Een plan van aanpak toepassen	32
	2.3 Een werkplan	33
	2.4 Een draaiboek	35
	2.5 Begeleiden en methodische plannen	37
	2.6 Verdieping: Plannen aanpassen	39
Thema 3	Cliëntgegevens verzamelen	
	3.1 Cliëntgegevens	46
	3.2 Methodisch gegevens verzamelen	49
	3.3 Rubriceren en analyseren van gegevens	56
	3.4 Samenvatten en rapporteren	58
	3.5 Verdieping: Levensverhaal	61
Thema 4	Signaleren en observeren	
	4.1 Waarnemen, signaleren en interpreteren	66
	4.2 Observeren	69
	4.3 Observatietechnieken	71
	4.4 Observatiemethoden	72
	4.5 Factoren die de observatie kunnen beïnvloeden	75
	4.6 Het verwerken van informatie	78
	4.7 Vastleggen van informatie	80
	4.8 Verdieping: Valkuilen bij observatie	83

Thema 5 **Evalueren**

5.1	Van evalueren kun je leren	88
5.2	Product- en procesevaluatie	90
5.3	Evaluatiecriteria	92
5.4	Manieren om te evalueren	94
5.5	Resultaten van de evaluatie	97
5.6	Het evaluatieplan	98
5.7	Verdieping: Evaluatiemodel van Kirkpatrick	101

Thema 6 **Reflecteren**

6.1	Reflecteren als eind van de methodische cyclus	106
6.2	Reflecteren volgens Korthagen	108
6.3	ABCD-methode	110
6.4	Technieken om te reflecteren	111
6.5	Reflecteren als kwaliteitszorg	114
6.6	Verdieping: Reflecteren volgens STARRT	116

Thema 7 **Rapporteren**

7.1	Rapporteren in het sociaal werk	120
7.2	Vormen van rapporteren	122
7.3	Rapporteren en de wet	128
7.4	Algemene aandachtspunten bij rapporteren	129
7.5	Rapporteren in de praktijk	131
7.6	Verdieping: Rapporteren volgens de SOAP-methode	135

Thema 8 **Vorming en ontwikkeling van groepen**

8.1	Groepsdynamica	140
8.2	Groepen in alle soorten en maten	142
8.3	Lid zijn van de groep	146
8.4	Groepskarakteristieken	148
8.5	De levensloop van een groep	152
8.6	Verdieping: Afweermechanismen in groepen	159

Thema 9	Onderzoeken en sturen van de groep	
9.1	De groepsanalyse	164
9.2	Onderzoeken van de groep	168
9.3	Doelen voor de groep	173
9.4	Sturen en beïnvloeden van de groep	175
9.5	Verdieping: De krachtveldanalyse	181
Thema 10	Begeleiden	
10.1	Activiteiten gebieden	186
10.2	Drie niveaus van begeleiden	188
10.3	Begeleidingsstijl	191
10.4	Competenties	193
10.5	Valkuilen bij de begeleiding	197
10.6	Verdieping: Situationeel leiderschap	200
Thema 11	Interventietechnieken	
11.1	Interventies	206
11.2	Toepassen van interventies op vijf niveaus	209
11.3	Interventies op microniveau	212
11.4	Interventiethema's op macroniveau	217
11.5	Verdieping: Provocatieve interventies	221
Thema 12	Activiteiten	
12.1	Het belang van activiteiten	226
12.2	Activiteiten per situatie	229
12.3	Activiteiten afstemmen op doelgroepen	233
12.4	Soorten materialen	235
Thema 13	Clïënt in zijn kracht	
13.1	Empowerment	242
13.2	Sociaal netwerk	243
13.3	Motiveren en stimuleren	247
13.4	Aansluiten bij de behoeften van de cliënt	251
13.5	Verdieping: Zelfbeschikkingstheorie van Ryan & Deci	255

Thema 14 Didactiek aan de basis

14.1	Didactiek aan de basis	260
14.2	Didactiek algemeen	262
14.3	Didactische werkvormen	264
14.4	Didactische vaardigheden	266
14.5	Pedagogisch klimaat	270
14.6	Verdieping: Zeven didactische principes	274

Thema 15 Leerprocessen en leerstijlen

15.1	Leren	278
15.2	Vormen van leren	279
15.3	Visies op leren	280
15.4	Leerprocessen	282
15.5	Manieren van leren	283
15.6	Leerbehoeften	286
15.7	Leerstijlen en leerstijlentesten	287
15.8	De invloed van de leerstijl op leeractiviteiten	292
15.9	Verdieping: Beelddenkers	294

Thema 16 Activerende leeromgeving

16.1	Leren	300
16.2	Leeractiviteiten	301
16.3	Leermiddelen	304
16.4	Leeromgeving	306
16.5	Activerende leeromgeving	307
16.6	Verdieping: Samenwerkend leren	311

Thema 17 **De levensloop van de mens**

17.1	Sociale wetenschappen	316
17.2	Ontwikkelingsaspecten	317
17.3	De baby: 0 tot 1 jaar	318
17.4	De dreumes: 1 tot 2 jaar	320
17.5	De peuter: 2 tot 4 jaar	322
17.6	Het jonge schoolkind: 4 tot 8 jaar	325
17.7	Het oudere schoolkind: 8 tot 12 jaar	327
17.8	De puber: 12 tot 17 jaar	330
17.9	De adolescent: 17 tot 23 jaar	332
17.10	De volwassene: 23 tot 50 jaar	335
17.11	De jongere oudere: 50 tot 70 jaar	337
17.12	De oudere: 70 jaar en ouder	339

Thema 18 **Het socialisatieproces**

18.1	Begrippen die horen bij socialiseren	344
18.2	Aspecten die horen bij het socialisatieproces	346
18.3	Knelpunten bij socialisatie	349
18.4	Invloed van levensgebeurtenissen	351
18.5	Verdieping: De rol van de digitale media	353

Thema 19 **Gedragsproblematiek**

19.1	Factoren die van invloed zijn op de geestelijke gezondheid	358
19.2	Afwijkend gedrag	359
19.3	Visies op het behandelen van afwijkend gedrag	360
19.4	Visies op oorzaak en gevolg van afwijkend gedrag	364
19.5	Manieren om afwijkend gedrag te beoordelen	367
19.6	Hulpverleners in de zorg voor mensen met afwijkend gedrag	369
19.7	Behandelmethode(n)	371
19.8	Verdieping: Stress	376

Thema 20 **Communicatie**

20.1 Het communicatieproces	382
20.2 Communicatiedoelen	387
20.3 Communicatierichtingen	389
20.4 Communicatievormen	390
20.5 Verdieping: Kernkwadranten en communicatie	395

Thema 21 **Metacommunicatie**

21.1 Metacommunicatie	400
21.2 Inhoudsniveau en betrekkningsniveau	402
21.3 Gelijkwaardig of ongelijkwaardig	406
21.4 Ruis	409
21.5 Aspecten van communicatie	412
21.6 Verdieping: Meer over het betrekkningsniveau	414

Thema 22 **Luisteren, samenvatten en doorvragen**

22.1 Actief luisteren	420
22.2 Valkuilen bij actief luisteren	421
22.3 Luisteren, samenvatten, doorvragen (LSD)	423
22.4 Soorten vragen	426
22.5 Verdieping: Luisterstijlen	431

Thema 23 **Professionele gesprekken**

23.1 Gespreksstructuur	438
23.2 Gespreksdoel	440
23.3 Soorten gesprekken	443
23.4 Verdieping: Sollicitatiegesprek met STARRT	452

Thema 24 **Gespreksmodellen**

24.1 Modellen adviesgesprek	456
24.2 Motiverende gespreksvoering	460
24.3 Valkuilen	464
24.4 Verdieping: Counseling	471

Thema 25 **Feedback**

25.1 Het begrip feedback	476
25.2 Regels bij feedback	478
25.3 Feedback op inhoudsniveau en betrekkningsniveau	480
25.4 Feedback ontvangen	481
25.5 De Johari-matrix	483
25.6 Verdieping: 360 graden feedback	487

Thema 26 **Kwaliteitszorg**

26.1 Eisen aan kwaliteit	494
26.2 Controlerende instanties	496
26.3 Kwaliteitszorg	498
26.4 Eigen rol	502
26.5 Verdieping: PDCA-cyclus	506

Thema 27 **Protocollen**

27.1 Werken met protocollen	510
27.2 De functie van een protocol	512
27.3 De inhoud van een protocol	515
27.4 Protocollen op verschillende gebieden	517
27.5 Afwijken van een protocol	520
27.6 Verdieping: Wetenschap en protocollen	522

Thema 28 **Samenwerken**

28.1 Een team	526
28.2 Samenwerken in een team	528
28.3 Andere vormen van samenwerken	531
28.4 Verdieping: Sociaal wijkteam	538

Index	542
--------------------	------------

INLEIDING

Angerenstein Welzijn is een complete serie leermiddelen voor de kwalificatiedossiers van Welzijn en is geschikt voor de volgende kwalificatiedossiers:

- Maatschappelijke zorg
- Pedagogisch werk
- Sociaal werk.

Angerenstein Welzijn bestaat in de kern uit boeken met theorie. De boeken van Angerenstein Welzijn kennen de volgende opbouw:

Opbouw boeken Angerenstein Welzijn

Profielboeken	Profielboeken
Basisprofielboeken	Basisprofielboeken
Generieke boeken	Basisboeken

Dit boek is het basisboek voor het dossier sociaal werk. De theorie bestaat uit drie onderdelen:

- 1** basistheorie
- 2** kritische beroepssituatie
- 3** verdiepingstheorie.

Basistheorie

De basistheorie bevat informatie die relevant is voor alle uitstromen van sociaal werk. De theorie wordt verlevendigd met voorbeelden uit het welzijnswerkveld. Belangrijke begrippen worden uitgelegd in de tekst en aangeduid met een paarse kleur.

Kritische beroepssituatie (KBS)

In de KBS word je geconfronteerd met een probleemstelling of dilemma waarbij je niet kunt terugvallen op routinematig handelen. Online vind je bij elke KBS aanvullende opdrachten.

Verdiepingstheorie

Elk thema heeft een verdiepende paragraaf waar het thema verder wordt uitgediept.

Daarnaast kent Angerenstein Welzijn enkele online-aanvullingen die beschikbaar zijn via www.angerenstein.nl/welzijn. Het gaat om de volgende aanvullingen:

- verwerkingsopdrachten
- uitdagingen.

Verwerkingsopdrachten

Bij ieder thema horen enkele verwerkingsopdrachten. Deze opdrachten helpen je de informatie uit de theorie te verwerken.

Uitdagingen

Tijdens de uitdaging werk je met meerdere studenten aan een grote opdracht waarbij een beroep gedaan wordt op jouw samenwerkingsvaardigheden en jouw creativiteit. De uitdaging levert altijd een product op dat wordt beoordeeld.

Veel plezier en succes met het werken met Angerenstein Welzijn!



T H E M A

01

METHODISCH HANDELEN EN DOELGERICHT WERKEN

Inhoud thema:

- 1.1 Methodisch handelen
- 1.2 Cyclisch proces binnen het methodisch handelen
- 1.3 SMART-doelen
- 1.4 Verdieping: Verschillende soorten doelen

Jouw belangrijkste taak is professioneel begeleiden. Dit doe je door systematisch en doelgericht te werken. Je weet waarom je iets doet en met welk doel. In je toekomstige beroep werk je altijd met begeleidingsdoelen. Zonder doel is het niet duidelijk wat je wilt bereiken. Dan heeft de begeleiding eigenlijk geen zin. In dit thema leer je hoe je een doel formuleert: met de SMART-formule. Verder leer je wat de methodische cyclus is en hoe je deze toepast. In dit thema draait alles om methodisch handelen.

1.1 Methodisch handelen

Als je methodisch handelt, werk je samen met alle betrokkenen bewust en volgens een plan naar een doel toe.

1.1.1 Methodisch handelen in de welzijnssector

Als professional werk je **planmatig**. Dit wil zeggen dat je volgens een bepaalde aanpak toewerkt naar het bereiken van een doel. Die aanpak bespreek je met iedereen, ook met de cliënten. In de welzijnssector handel je dus niet lukraak. Je bent je steeds bewust van wat je doet en hoe je dat doet.

1.1.2 Het begrip methodisch handelen

Methodisch handelen wil zeggen dat je professioneel werkt volgens de methodische cyclus. Je handelt weloverwogen en volgens het cyclisch proces. In overleg met de cliënt en/of betrokkenen verzamel je informatie en formuleer je de vraagstelling waarvoor oplossingen gezocht worden. Daarna formuleer je met alle betrokkenen de doelen en plannen om die doelen te bereiken. Je kiest met welke middelen je dit doet en de uitvoering van het plan kan beginnen. In de laatste fase evalueer je de doelen die bereikt zijn.

1.1.3 Systematisch handelen en doelgericht handelen

Bij **systematisch handelen** draait het om ordelijk werken, volgens een bepaalde systematiek. Alle stappen of handelingen die je doet, horen bij elkaar. De stappen hebben een logische volgorde. Ze horen bij een uitgewerkt plan. Als je een nieuwkomer in Nederland wilt ondersteunen bij het doen van zijn administratie, zul je hem aan de hand moeten meenemen door alle verschillende formulieren die hij in moet vullen. Dit is de eerste stap richting zelfredzaamheid van je cliënt op het gebied van zijn administratie. Als je deze eerste stap overslaat en bijvoorbeeld de formulieren van de cliënt invult zonder hem te betrekken, dan zal hij zelf niet leren hoe hij zijn administratie zal moeten uitvoeren. Je werkt op deze manier systematisch naar een doel toe. In dit geval is het doel dat de cliënt op termijn zijn eigen administratie kan uitvoeren.

1.1.4 Handelen om een doel te bereiken

Je bent tegelijkertijd **doelgericht** bezig, dat wil zeggen: je richt je op het bereiken van een doel. Zo'n doel bepaal jij niet alleen, maar altijd samen met alle betrokkenen, zoals ouders, familieleden, begeleiders en collega's. Ook de werkwijze –hoe wil ik het doel bereiken? – kies je niet zelf. Daarbij betrek je zoveel mogelijk de groep, de cliënt en de mensen uit de omgeving van de cliënt. Dus samenwerken is een belangrijk onderdeel van je werk.

1.1.5 Doelen die terugkeren in de begeleiding

Wanneer een doel regelmatig terugkomt in het werken met een groep, dan neem je die standaard op in de begeleiding van de groep. Licht verstandelijk gehandicapte jongeren hebben vrijwel altijd behoefte aan begeleiding bij het omgaan met geld. Automatisch pak je dit doel op als je zo'n cliënt begeleidt. Je helpt de cliënt inzicht te krijgen in de waarde van geld en leert hem hoeveel hij aan welke dingen kan besteden. Een doel dat vaak voorkomt, neem je standaard op in de begeleiding van deze groep.