

SOCIAAL WERK 1

COLOFON

Boom beroepsonderwijs

0522-235235

info@boomberoepsonderwijs.nl

www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur(s): J. Bolt, P. Cub, T. Hillhorst, D. v. Loon, A. Martin, W. Nijhof, J. Noordzij

Inhoudelijke redactie: V. Slegers

Bronvermelding: rmnoa357 Shutterstock®, © Shutterstock - CREATISTA, © Verbaal

Visuele Communicatie BV, met dank aan Buurtcentrum De Lommerd, Arnhem

Titel: Angerenstein Welzijn, Sociaal werk 1

ISBN: 978 90 3725 408 2

© 2019, eerste druk/vierde oplage

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 (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.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 Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

	Inleiding	9
Thema 1	Sociale kaart en participatie	13
1.1	De sociale kaart	14
1.2	De kracht van het individu	16
1.3	Verbinden	21
1.4	Kritische beroepssituatie	24
1.5	Verdieping: De participatiesamenleving	25
Thema 2	Inzicht in de wijk	31
2.1	Wijkanalyse geeft inzicht	32
2.2	Het sociale wijkteam	34
2.3	Stap voor stap	35
2.4	Gesloten of open vragen	40
2.5	Kritische beroepssituatie	42
2.6	Verdieping: Wat doe je met de uitkomsten	43
Thema 3	De wijk als levendige microsamenleving	47
3.1	Kijken naar de wijk	48
3.2	Van alles wat meenemen	51
3.3	Bewoners in alle soorten en maten	53
3.4	Samen in de wijk	55
3.5	Thuis in de wijk	57
3.6	Kritische beroepssituatie	59
3.7	Verdieping: Handen uit de mouwen voor de wijk	60

Thema 4	Methodieken om te veranderen	63
4.1	Veranderingsprocessen	64
4.2	Methode, methodiek en methodologie	67
4.3	Activerende en ondersteunende methodieken	68
4.4	Coachingstechnieken	70
4.5	Kritische beroepssituatie	75
4.6	Verdieping: Van Drama naar Kwaliteit	75
Thema 5	Werken met methodieken	79
5.1	Vraaggericht werken	80
5.2	Oplossingsgericht werken	82
5.3	Systeemgericht werken	86
5.4	Kritische beroepssituatie	90
5.5	Verdieping: Meervoudig partijdig optreden	91
Thema 6	Werken met methodieken in de wijk	95
6.1	Eigen Kracht-conferentie	96
6.2	Sociale netwerkstrategie	99
6.3	Sociale activering	102
6.4	Zelforganisatie	105
6.5	ABCD-methode	107
6.6	Kritische beroepssituatie	109
6.7	Verdieping: Handvatten bij het wijkwerken	110
Thema 7	Advies en bemiddeling	113
7.1	Websites bieden hulp	114
7.2	Ondersteuning bij het ouder worden	116
7.3	Mediation: van ruzie naar begrip	123
7.4	Van schulden naar sparen	125
7.5	Kritische beroepssituatie	128
7.6	Verdieping: Financiële basis op je oude dag	129

Thema 8	Ongevraagd advies	133
8.1	Terug in de samenleving	134
8.2	Methoden voor succes	136
8.3	Bemoeizorg	140
8.4	Zelfstandig verder	142
8.5	Kritische beroepssituatie	143
8.6	Verdieping: Dansen met motivatie	145
Thema 9	Drie methodieken	149
9.1	Support methodiek	150
9.2	Presentiebenadering	153
9.3	Gordon-methode	157
9.4	Kritische beroepssituatie	160
9.5	Verdieping: Oefenen met Gordon	161
Thema 10	Agogische methodieken	165
10.1	Individuele methodieken	166
10.2	Groepsmethodieken	171
10.3	Methodieken voor wijkgericht werken	174
10.4	Kritische beroepssituatie	177
10.5	Verdieping: Crisisinterventies	178
Thema 11	Communiceren met mensen	181
11.1	Communicatie met doelgroepen	182
11.2	Informatie en instructie	183
11.3	Voorlichting en advies	186
11.4	Schriftelijke communicatie	191
11.5	Mondelinge communicatie	191
11.6	Kritische beroepssituatie	194
11.7	Verdieping: Psycho-educatie	195

Thema 12	Public relations	199
12.1	Betekenis van pr	200
12.2	Interne en externe publieksgroepen	201
12.3	Anticiperende en defensieve pr	202
12.4	Pr-technieken en -middelen	205
12.5	Pr voor projecten	212
12.6	Kritische beroepssituatie	213
12.7	Verdieping: Pr-campagne	214
Thema 13	Onderhandelen	217
13.1	Onderhandelingen en hun kenmerken	218
13.2	Onderhandelingsfasen	219
13.3	Aspecten die overtuigen	222
13.4	De Harvard methode	225
13.5	Onderhandelingsgesprekken	228
13.6	Kritische beroepssituatie	229
13.7	Verdieping: Onderhandelingsstijlen in de praktijk	230
Thema 14	Overleg op het werk	235
14.1	Formeel en informeel overleg	236
14.2	Formeel overleg	237
14.3	Overlegmomenten	244
14.4	Vergadering voorbereiden	245
14.5	Notuleren	247
14.6	Kritische beroepssituatie	249
14.7	Verdieping: Vergaderen	249
Thema 15	Diversiteit en gelijkwaardigheid	255
15.1	Diversiteit	256
15.2	Emancipatie van verschillende groepen	257
15.3	Problemen	265
15.4	Kritische beroepssituatie	267
15.5	Verdieping: Ongelijkheid en criminaliteit	268

Thema 16	Vooroordelen	273
16.1	Waarom mensen vooroordelen hebben	274
16.2	Vooroordelen over verschillende groepen	277
16.3	Gevolgen van vooroordelen	279
16.4	Kritische beroepssituatie	281
16.5	Verdieping: Vooroordelen verminderen	282
Thema 17	Discriminatie	289
17.1	Discriminatie	290
17.2	Racisme	292
17.3	Segregatie	293
17.4	Polarisatie	296
17.5	Kritische beroepssituatie	297
17.6	Verdieping: Radicalisering	298
Thema 18	Integratie	303
18.1	Integratie	304
18.2	Inburgering	307
18.3	Je thuis voelen	310
18.4	Jongeren met een migratieachtergrond	311
18.5	Verloop integratie en inclusie	312
18.6	Kritische beroepssituatie	313
18.7	Verdieping: Verblijfsvergunning aanvragen	314
Thema 19	Interculturele communicatie	319
19.1	Je eigen culturele achtergrond	320
19.2	Je inleven in de ander	323
19.3	Interculturele verbinding	324
19.4	Kritische beroepssituatie	327
19.5	Verdieping: Compassievolle communicatie	328

Thema 20	Online zelfhulp	333
20.1	Zelfhulp als empowermenttool	334
20.2	Historie van zelfhulp	336
20.3	Zelfhulporganisaties en hun doelgroepen	338
20.4	Online zelfhulp	342
20.5	Vormen van online zelfhulp	343
20.6	Kritische beroepssituatie	345
20.7	Verdieping: Ervaringsdeskundigen online	347
	Index	349

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 een van de twee basisprofielboeken 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:

- verwerkingsopdrachten
- uitdagingen.

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

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

SOCIALE KAART EN PARTICIPATIE

Inhoud thema

- 1.1 De sociale kaart
- 1.2 De kracht van het individu
- 1.3 Verbinden
- 1.4 Kritische beroepssituatie
- 1.5 Verdieping: De participatiesamenleving

In dit thema leer je hoe je mensen en instanties met elkaar verbindt, hoe je mensen de regie kunt geven en hoe mensen zelfstandig verder kunnen. In onze samenleving voelen mensen zich soms verbonden, soms eenzaam. Je voelt je soms afhankelijk van anderen, maar vaak ook krachtig. Als sociaal werker kun je straks mensen helpen om het beste in ze naar boven te halen.

1.1 De sociale kaart

De sociale kaart geeft een overzicht van alle welzijnsorganisaties. Het is een handig hulpmiddel om mensen door te kunnen verwijzen naar de juiste instantie in de buurt.

1.1.1 Het doel van de sociale kaart

De sociale kaart is een verzameling van hulpverlenende instanties. Het is geen kaart, maar een lijst met welzijnsorganisaties. Deze lijst kan regionaal zijn, maar er zijn ook landelijke lijsten. De thema's van welzijnsinstanties en welzijnsprojecten lopen uiteen van zorg (denk aan thuiszorginstanties) tot het aanbieden van culturele dagbestedingen. Een sociale kaart moet regelmatig bijgewerkt worden, omdat er weleens instanties of projecten wegvallen of bijkomen. Het doel van de sociale kaart is om mensen met ondersteuningsvragen snel te verbinden met de juiste hulpverlenende instanties. Dit hulpmiddel is vooral nu van belang, omdat de afgelopen jaren een verschuiving heeft plaatsgevonden van **intramurale zorg** naar **extramurale zorg**. Intramurale zorg houdt in dat de ondersteuning plaatsvindt binnen de muren van een instelling, zoals ziekenhuizen en verpleeghuizen. Bij extramurale zorg vindt de zorg buiten deze instellingen plaats.

1.1.2 Gebruikers van de sociale kaart

De sociale kaart is bedoeld voor zowel de hulpverleners als de ondersteuningsvragers. Maar in de praktijk komt het vaak voor dat hulpverleners de sociale kaart raadplegen om mensen goed te kunnen helpen. De hulpverlener is goed bekend met de sociale kaart in de regio en weet zo snel de ondersteuningsvraag van mensen aan de juiste instantie te koppelen. De hulpverlener is in dit geval vaak onderdeel van het sociale wijkteam of het is een wijkverpleegkundige. Ook kan de hulpverlener mensen meer informatie geven over kosten, vergoedingen en persoonsgebonden budget.



Met de sociale kaart kun je gemakkelijk vrijwillige maatjes koppelen aan mensen die behoefte hebben aan gezelschap.

Inge is opgenomen geweest vanwege een zware depressie en psychoses. Ze woont nu op zichzelf, maar ze mist contacten en dagbesteding. In de krant kwam ze een stukje tegen over het sociale wijkteam in haar wijk. Ze besluit er heen te gaan. De sociaal werker is erg aardig, luistert naar haar wensen en samen bekijken ze de mogelijkheden op de sociale kaart.

1.1.3 De beste sociale kaart

Op internet vind je verschillende sociale kaarten. Voor een hulpverlener uit het sociale team is het belangrijk te weten waar je de beste lokale sociale kaart kunt vinden. Bij landelijke sociale kaarten op het internet kun je wel zoeken op je eigen regio, maar de informatie is vaak niet compleet of instanties vallen net buiten de gewenste regio. Maar er zijn ook lokale instanties die voor de eigen regio een sociale kaart hebben opgesteld. Deze lokale sociale kaarten zijn vaak platte bestanden,

zonder interactieve zoekfunctie. Een voorbeeld is de sociale kaart van Leiden. Deze is ontwikkeld door het GGz Informatiepunt Holland Rijnland. Het geeft een opsomming van welzijnsinstanties en hun projecten, in Leiden en de omliggende dorpen.

1.2 De kracht van het individu

Mensen met een ondersteuningsvraag hebben net als jij sterke en minder sterke punten. Door mensen daarop én op hun zelfredzaamheid te wijzen, kun je hen weer in hun eigen kracht zetten.

1.2.1 Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid betekent dat je in staat bent zelfstandig te leven en je eigen problemen op te lossen. Wanneer mensen zelfredzamer worden, wordt niet alleen de zorg goedkoper, maar krijgen ze ook meer eigenwaarde. Een manier om er achter te komen wat iemand wel en niet zelf kan, is het invullen van een vragenlijst. Die noem je de zelfredzaamheidsmeter. Daarmee kun je overzicht krijgen op welke gebieden de persoon voor zichzelf kan zorgen en op welke gebieden niet. Je kunt het beste de zelfredzaamheidsmeter samen met de persoon invullen, omdat hij waarschijnlijk het beste inzicht heeft in zijn eigen situatie.

Mevrouw Hansen heeft gebeld naar het sociaalwijkteam, omdat ze het gevoel heeft dat ze een aantal dingen niet meer zelf kan. De sociaal werker komt snel langs voor een kennismaking. Bij de koffie laat de sociaal werker de zelfredzaamheidsmeter zien. Mevrouw krijgt het idee dat ze haar ondersteuningsvraag moet verdedigen door de vragenlijst. Maar uiteindelijk ziet ze in hoeveel ze eigenlijk zelf nog kan. Dit geeft haar een goed gevoel.

1.2.2 Sociale contacten en mantelzorg

Sociale contacten van mensen zijn belangrijk, omdat zij een deel van de zorg kunnen overnemen. Als jij met een griepje thuis zit, is het fijn als een familielid, vriend of vriendin boodschappen voor je kan halen. Voor wie veel ondersteuning nodig heeft, is het prettig als er iemand in buurt is die kan helpen met de dagelijkse dingen. Meestal is dit een familielid of een partner. De zorg van een familielid of partner noem je **mantelzorg**. De Nederlandse overheid stimuleert het. Want wanneer iemand thuis (extramuraal) verzorgd kan worden, hoeft de persoon niet naar het ziekenhuis of verzorgingshuis. Dit verlaagt de kosten voor de overheid. Voor een mantelzorger kan deze zorgtaak zwaar zijn, zeker als hij dit moet combineren met een baan. Het ontmoeten van lotgenoten, bijvoorbeeld in een mantelzorgcafé of gedeeltelijke mantelzorgvervanging, kan deze mantelzorgers goed helpen.



Voor mensen die veel ondersteuning nodig hebben is het prettig als er iemand in buurt is die veel kan helpen met dagelijkse handelingen

1.2.3 Gebrek aan sociale contacten

Mensen die weinig of geen sociale contacten hebben, ontvangen die zorg niet en missen ook het bijbehorende gezelschap. Het is voor mensen vaak een uitdaging om nieuwe sociale contacten op te doen. Dit is niet alleen lastig voor mensen met lichamelijke beperkingen, maar ook voor mensen die moeilijk nieuwe vrienden maken. Voor extra gezelschap zou een sociaal werker iemand kunnen ondersteunen bij het vinden van een (vrijwillig) maatje. Ook zijn er mensen die het lastig vinden om ondersteuning te vragen aan iemand van hun eigen sociale netwerk. De sociaal werker kan de persoon dan stimuleren zijn ondersteuningsvraag bespreekbaar te maken met vrienden en familie.

1.2.4 Mensen in hun eigen kracht zetten

Mensen in hun eigen kracht zetten, betekent dat je hen ondersteunt bij het vinden van eigen oplossingen. Een vorm van de eigen kracht van iemand is **zelfregie**. Dit betekent dat je aan het roer van je eigen leven staat. Voor mensen is een gevoel van zelfregie heel belangrijk. Mensen vinden het prettig om zelf beslissingen te kunnen nemen over hun eigen leven. Hoe meer zelfregie, hoe groter het gevoel van controle over je eigen leven. Zodra iemand een gevoel van zelfregie heeft, zal hij zich sneller verantwoordelijk voelen voor zijn eigen welzijn en zelf op zoek gaan naar oplossingen van zijn problemen.

1.2.5 Zelfregie in de praktijk

Er zijn verschillende manieren om iemand zelfregie te bieden:

- 1 Keuzes: laat de persoon kiezen uit verschillende opties.
- 2 Regie: neem als sociaal werker niet de regie over. Ga geen dingen voor de persoon bepalen. De persoon kan zich dan hulpeloos gaan voelen en de controle over zijn eigen leven kwijtraken.
- 3 Vroegere successen: ga bij iemand na hoe hij vroeger zelf problemen heeft opgelost. Complimenteer hem hierover.
- 4 Wensen: vraag naar wat de persoon wil. Wat verlangt hij van de toekomst?
- 5 Eigen oplossingen: iemand zal alleen een oplossing omarmen wanneer deze van binnenuit komt. Laat iemand daarom zelf oplossingen voor zijn probleem bedenken. Als dit voor hem lastig is, kun je hem helpen te laten kiezen uit meerdere oplossingen.