

MENSEN PROFESSIONEEL ONDERSTEUNEN

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur(s): T. Cremers, R. d. Groot, A. Klaassen, M. Knikker, V. Landsmeer-Dalm,
M. Liebrechts, D. v. Loon, S. v. Mameren, I. Mulder, N. Koopman-Reuzelaar
Eindredactie: V. Landsmeer-Dalm en M. Farla-Machielsen

Bronvermelding: Zorgwijzer.nl, Pexels|SHVETS production, Pexels|PNW
Production, Pexels|RODNAE Productions, Pexels|Cliff Booth,
PazargicLivi|Shutterstock.com, Pexels|Andrea Piacquadio, StAZ Stichting
Arbeidsmarkt Ziekenhuizen, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Titel: Mensen professioneel ondersteunen
ISBN: 978 90 372 6264 3
Eerste druk/eerste oplage

© 2023 Boom beroepsonderwijs | Boom

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 (of meerdere) 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

Voorwoord	9
Thema 1 Paradigma's in het welzijnswerk	14
1.1 Paradigma's	15
1.2 Paradigmaverschuivingen zorg en welzijn	19
1.3 Sectorgebonden paradigma's	26
1.4 Kritische beroepssituatie	33
1.5 Verdieping	35
Thema 2 Ondersteunen vanuit de organisatie	38
2.1 De bedoeling van de organisatie	39
2.2 Kernwaarden van de organisatie	43
2.3 Cultuur binnen de organisatie	49
2.4 Sociaal-duurzame organisatie	51
2.5 Kritische beroepssituatie	53
2.6 Verdieping	54
Thema 3 Werken in organisaties	58
3.1 Beroep en functie	59
3.2 Werken in diverse settings	64
3.3 Ketenzorg en samenwerking	66
3.4 Wetgeving	72
3.5 Kritische beroepssituatie	74
3.6 Verdieping	76
Thema 4 Financiering van zorg & welzijn	78
4.1 Financieringsstromen	79
4.2 Wetgeving rond financiering	82
4.3 Persoonsgebonden budget	86
4.4 Indicatie	87
4.5 Knelpunten voor cliënten	93
4.6 Kritische beroepssituatie	95
4.7 Verdieping	97
Thema 5 Coördineren van ondersteuning	100
5.1 Organiseren	101

5.2	Inwerken en coachen	107
5.3	Beeldvorming beïnvloeden	110
5.4	Kernkwadranten van Ofman	113
5.5	Kritische beroepssituatie	116
5.6	Verdieping	117
Thema 6	Werken aan kwaliteit	120
6.1	Een kwaliteitskader	121
6.2	Verschillende branches	125
6.3	Een lerende organisatie	132
6.4	Kritische beroepssituatie	135
6.5	Verdieping	136
Thema 7	Werken aan een veiligheidscultuur	140
7.1	Cliëntveiligheid	141
7.2	Cliëntveiligheidscultuur	144
7.3	Factoren die de cliëntveiligheidscultuur beïnvloeden	146
7.4	Bouwen aan een cliëntveiligheidscultuur	149
7.5	Kritische beroepssituatie	160
7.6	Verdieping	162
Thema 8	Doelen afstemmen	166
8.1	Doelen	167
8.2	Doelen en de organisatie	169
8.3	Doelen en andere disciplines	172
8.4	Doelen en andere organisaties	175
8.5	Methodisch samenwerken en doorverwijzen	178
8.6	Kritische beroepssituatie	180
8.7	Verdieping	181
Thema 9	Systemisch werken	184
9.1	Anders kijken	185
9.2	Contextuele benadering	195
9.3	Systeemgericht werken	202
9.4	Kritische beroepssituatie	207
9.5	Verdieping	208
Thema 10	Methoden om systemen te versterken	210
10.1	Samenredzaamheid	211
10.2	Eigen Kracht-conferentie	213

10.3	Vriendenkring	216
10.4	Humanitas Tandem	218
10.5	Familieberaad en familieconferenties	220
10.6	Persoonlijke toekomstplannen	228
10.7	Kritische beroepssituatie	230
10.8	Verdieping	231
Thema 11	Preventief werken	234
11.1	Preventie	235
11.2	Preventiemodellen	238
11.3	Preventie en beleid	244
11.4	Preventie en gedragsverandering	247
11.5	Kritische beroepssituatie	250
11.6	Verdieping	251
Thema 12	Crisisinterventie en vroegsignalering	256
12.1	Psychische crisis	257
12.2	Crisisinterventie	260
12.3	Begeleiden van crisis	266
12.4	Werken met een crisiskaart	269
12.5	Rol van de wijkwerker	271
12.6	Kritische beroepssituatie	272
12.7	Verdieping	273
Thema 13	Vrijwillige en gedwongen ondersteuning	276
13.1	De Wvvgz	277
13.2	Wet zorg en dwang	278
13.3	Wet forensische zorg	279
13.4	Tbs en ISD	279
13.5	Jeugdwet	282
13.6	Kritische beroepssituatie	289
13.7	Verdieping	290
Thema 14	Ondersteunen in een gedwongen setting	294
14.1	Penitentiaire inrichtingen	295
14.2	Forensische zorg	297
14.3	(Na)zorg en verlof bij volwassenen	300
14.4	Jeugd binnen het gedwongen kader	305
14.5	Ondersteunen binnen de forensische zorg	307
14.6	Kritische beroepssituatie	309

14.7	Verdieping	310
Thema 15	Ondersteunen bij schulden en armoede	314
15.1	Financiële vaardigheden	315
15.2	Financiële huishouding	317
15.3	Schulden en armoede	319
15.4	Gemeentelijke schuldhulpverlening	323
15.5	Wet schuldsanering natuurlijke personen	326
15.6	Financiële beschermingsmaatregelen	328
15.7	Kritische beroepssituatie	329
15.8	Verdieping	330
Thema 16	Voorkomen van stigmatisering	332
16.1	Stigmatisering	333
16.2	Vormen van stigma	336
16.3	Gevolgen van stigmatisering	337
16.4	Professioneel omgaan met stigmatisering	338
16.5	Kritische beroepssituatie	344
16.6	Verdieping	345
Thema 17	Ondersteunen van nieuwkomers	348
17.1	Toelating tot Nederland	349
17.2	Vluchtelingen en asiel	352
17.3	Terugkeer	358
17.4	Begeleiding binnen het azc	361
17.5	Kritische beroepssituatie	364
17.6	Verdieping	365
Thema 18	Verdiepende motiverende gespreksvoering	368
18.1	Motiverende gespreksvoering	369
18.2	Gedragsverandering	370
18.3	Basishouding	374
18.4	Gesprekstechnieken	377
18.5	Processen	380
18.6	Kritische beroepssituatie	388
18.7	Verdieping	389
Thema 19	Intercultureel communiceren	392
19.1	Interculturele communicatie	393
19.2	De meest voorkomende cultuurverschillen	398

19.3	Culturele synergie	402
19.4	Culturele ruis	404
19.5	Sociale integratie	406
19.6	Kritische beroepssituatie	407
19.7	Verdieping	408
Thema 20	Conflicthantering	412
20.1	Kernelementen van een conflict	413
20.2	Conflictperspectieven	416
20.3	Het 7i-model	419
20.4	Conflicthantering	424
20.5	Onderhandelen	428
20.6	Kritische beroepssituatie	432
20.7	Verdieping	433
	Bronnen	435
	Index	462

VOORWOORD

Angerenstein Zorg & Welzijn is een complete serie leermiddelen voor de volgende kwalificatiedossiers:

- Maatschappelijke zorg
- Pedagogisch werk
- Sociaal werk
- Verzorgende-IG.

Voor de begeleider en persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg is vakkennis van uiteenlopende onderwerpen van groot belang. Dit vormt de basis voor het handelen in de beroepspraktijk, waarbij de cliënt met zijn wensen en behoeften centraal staat. De bronnenboeken van Angerenstein Zorg & Welzijn bevatten alle benodigde theorie voor de beginnende beroepsbeoefenaar.

De serie leermiddelen voor het kwalificatiedossier Maatschappelijke zorg bestaat uit zes bronnenboeken met online aanvullende verwerkingsopdrachten, kritische beroepssituaties en toetsen:

Boek	Begeleider maatschappelijke zorg (niveau 3)	Persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg (niveau 4)
Mensen	x	x
Methodisch begeleiden	x	x
Communicatie en gedrag	x	x
Professional maatschappelijke zorg	x	x
Kijk op mensen		x
Mensen professioneel ondersteunen		x

Koppeling kwalificatiedossier 2022

Elk thema heeft een koppeling met één of meerdere werkprocessen van het kwalificatiedossier. Hieronder tref je per thema aan met welk(e) werkproces(sen) deze is gekoppeld:

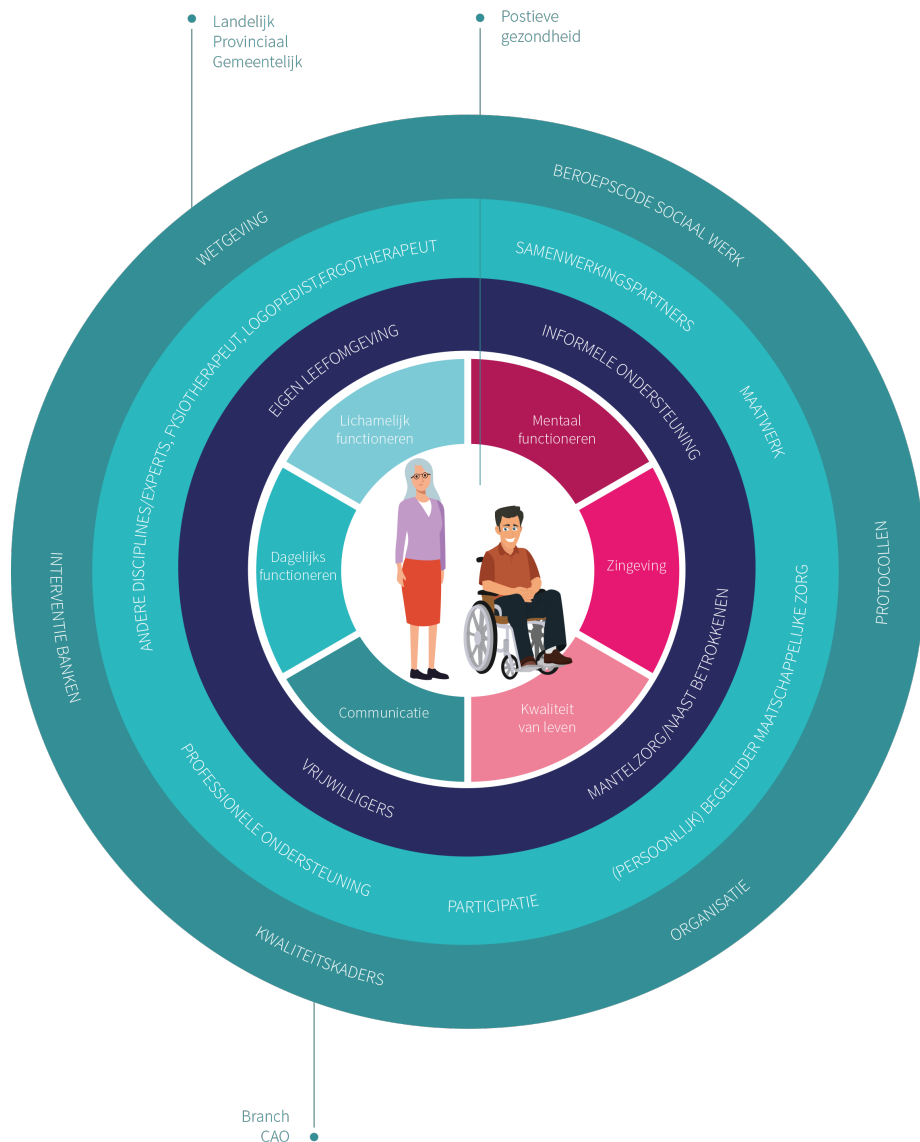
	Basisdeel								Begeleider maatschappelijke zorg		Persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg			
	B1-K1-W1	B1-K1-W2	B1-K1-W3	B1-K1-W4	B1-K1-W5	B1-K1-W6	B1-K1-W7	B1-K1-W8	B1-K2-W1	B1-K2-W2	P1-K1-W1	P1-K1-W2	P1-K1-W3	P1-K1-W4
1 Paradigma's in het welzijnswerk														
2 Ondersteunen vanuit de organisatie														
3 Werken in organisaties														
4 Financiering van de zorg & welzijn														
5 Coördineren van ondersteuning														
6 Werken aan kwaliteit														
7 Werken aan een veiligheidscultuur														
8 Doelen afstemmen														
9 Systemisch werken														
10 Methoden om systemen te versterken														
11 Preventief werken														
12 Crisisinterventie en vroegsignalering														
13 Vrijwillige en gedwongen ondersteuning														
14 Ondersteunen in een gedwongen setting														
15 Ondersteunen bij schulden en armoede														
16 Voorkomen van stigmatisering														
17 Ondersteunen van nieuwkomers														
18 Verdiepende motiverende gespreksvoering														
19 Intercultureel communiceren														
20 Conflicttherapie														

Mensen professioneel ondersteunen

Het boek *'Mensen professioneel ondersteunen'* is een verdieping op het boek *'Methodisch begeleiden'* en is bedoeld voor de opleiding persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg. Als persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg ga je naast het begeleiden en ondersteunen van cliënten ook meer overstijgend aan het werk, houd je je bezig met het coördineren van werkzaamheden en bekijk je werksituaties vanuit een helicopterview. Thema's in dit boek zorgen voor aanvullende kennis om deze taken goed te kunnen vervullen, denk hierbij aan onderwerpen als coördineren van ondersteuning en ondersteunen vanuit organisaties. Daarnaast wordt er verdiepend ingegaan op een aantal onderwerpen zoals systemisch werken, motiverende gespreksvoering en ondersteunen van diverse doelgroepen.

De beschreven theorie en verwerkingsopdrachten zijn gebaseerd op de visie waarbij de cliënt centraal staat en zo veel mogelijk zijn eigen regie behoudt.

De cliënt centraal



De cliënt centraal

De cliënt en zijn ondersteuningsvraag staan tijdens jouw werk als (persoonlijk) begeleider centraal. Met behulp van de uitgangspunten van de positieve gezondheid ga je als begeleider met de cliënt in gesprek om te achterhalen welke ondersteuning voor hem belangrijk is. Uitgangspunt hierbij is dat de cliënt zo veel mogelijk de regie blijft behouden over zijn eigen leven. De ondersteuning komt in de eerste plaats vanuit de eigen leefomgeving (interprofessioneel) en in de tweede plaats vanuit de professional(s).

Opbouw theorie

Een thema bestaat uit drie onderdelen:

1. Basistheorie
2. Kritische beroepssituatie
3. Verdieping: In de praktijk.

Basistheorie

De basistheorie bevat informatie die relevant is voor de begeleider maatschappelijke zorg. De theorie wordt verlevendigd met voorbeelden. Belangrijke begrippen worden uitgelegd in de tekst en zijn vet gemaakt.



Wanneer je in de linkerkantlijn dit icoontje ziet, kun je in de bijhorende digitale leeromgeving een online aanvulling vinden in de vorm van een filmfragment, verwijzing naar een website of een document.

Kritische beroepssituatie (KBS)

In de KBS word je geconfronteerd met een probleemstelling of dilemma waarbij je niet kunt terugvallen op routinematig handelen. Elke KBS heeft een koppeling met een kernwaarde en met één van de artikelen uit de beroepscode voor de sociaal werker. Door alle thema's van alle boeken te doorlopen heb je met elk artikel ten minste één keer geoefend en ben je volledig bekend met de beroepscode. Online vind je bij elke KBS aanvullende opdrachten. De structuur van de opdrachten volgt de stappen van het ethisch redeneren. Op die manier oefen je als beginnend beroepsbeoefenaar regelmatig met deze manier van redeneren, leer je diverse situaties goed te doorzien en kun je beredeneerd handelen en de link leggen met de artikelen uit de beroepscode voor de sociaal werker.