



Zó wil ik leven.

De inzet van het sociale netwerk, hoe doe ik dat?!



Informatie boekje voor medewerkers in de zorg die het sociale netwerk van hun cliënten willen betrekken in de hulpverlening.

Voorwoord:

In dit informatieboekje staat een duidelijke beschrijving gegeven van diverse competenties die u als hulpverlener nodig hebt bij het inzetten van het sociale netwerk. Dit boekje neemt u aan de hand van diverse voorbeelden, stroomschema's en beschrijvingen mee in de theorie over het oplossingsgerichte werken. Hopelijk weet u na het lezen van deze folder welke technieken u kunt toepassen bij het betrekken van het sociale netwerk en in de gespreksvoering met cliënten. Door gebruik te maken van de inhoudsopgave hieronder kunt u gemakkelijk de informatie opzoeken die u graag wilt verkrijgen.

Veel leesplezier!

Inhoudsopgave:

Voorwoord:	1
De acht belangrijkste technieken om in te zetten in het hulpverleningsproces:.....	2
(Door)vragen:	3
Netwerk in kaart brengen:	3
Uitleg competenties:.....	4
Motiveren:	4
Niet-wetende houding:	6
Toekomstgericht werken:	6
Empowerment:	7
Het oplossingsgerichte stroomschema:.....	8
Vaardigheden en technieken per samenwerkingsrelatie:	10
Tips:.....	11
En nu verder..?	11
Literatuurlijst:.....	12

De acht belangrijkste technieken om in te zetten in het hulpverleningsproces:

De acht belangrijkste technieken die een hulpverlener kan inzetten tijdens het oplossingsgerichte werken zijn benoemd in de acht-stappen-dans.

1. **Contact leggen** is altijd de eerste stap. Het eerste contact zet vaak de toon van het vervolg. Als hulpverlener ben je altijd bewust bezig met het leggen van contact. De niet weten houding is hierbij van groot belang.
2. Problemen spelen zich af in een **context**, door vragen te stellen over die context krijg je informatie. Samen vind je hierdoor aanknopingspunten voor mogelijke oplossingen. Stel in deze fase ook vragen over **situaties die goed gaan**.
3. Probeer samen met de cliënt **doelen** te stellen voor de hulpverlening. Je kunt de cliënt hierbij helpen door bijvoorbeeld te vragen in welk geval jouw hulp van nut zou zijn.
4. Het doorvragen op de context van een probleem leidt tot het ontdekken van **krachten**. Krachten kunnen helpen om doelen te bereiken.
5. **Complimenteren** is misschien wel de belangrijkste vaardigheid van een hulpverlener. Complimenten geef je om sterke punten of oplossingsmogelijkheden te benadrukken. Complimenten versterken adequaat gedrag en je geeft hiermee waardering en erkenning.
6. Wanneer je samen zoekt naar **uitzonderingen** en hier gericht op doorvraagt help je de cliënt positieve momenten te ontdekken.
7. Door middel van **schaalvragen** kun je differentiatie aanbrengen. Het stellen van schaalvragen en het doorvragen hierop is behulpzaam bij het stellen van doelen en werkpunten. Je vraagt bijvoorbeeld; “wanneer het goed gaat en pietje speelt zelfstandig, wat voor een cijfer geef je dan aan de situatie”?
8. Door het maken van **toekomstprojecties** help je de cliënt te kijken naar mogelijke oplossingen. Dit is dan ook vaak de eerste stap bij het formuleren van doelen (Bolt, 2014).



Nu denkt u vast; maar hoe doe ik dit dan allemaal? Hierover geeft de rest van dit informatieboekje u uitleg.

(Door)vragen:

Als hulpverlener is het belangrijk om zo goed mogelijk inzicht te krijgen in de situatie en het netwerk van de cliënt.

Je kunt doorvragen naar verschillende soorten informatie:

- ❖ Vragen om verduidelijking, bijvoorbeeld; “ik weet niet zeker of ik je wel begrepen heb, kun je het nog eens uitleggen?”
- ❖ Vragen om meer informatie.
- ❖ Vragen om zekerheid, bijvoorbeeld; “begrijp ik het goed dat jantje zich dan zo gedraagt?”
- ❖ Vragen om een mening, gevoelens en gedachtes.



Netwerk in kaart brengen:

Het is belangrijk om samen met ouders en personen uit het netwerk in kaart te brengen wie wat kan doen. Op deze manier kunnen de personen uit het netwerk aangegeven welke taken zij willen en kunnen uitvoeren. Dit wordt afgestemd op de behoeften van de ouders.

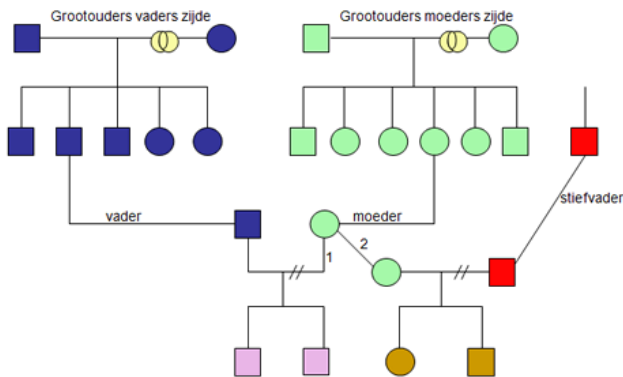
Ook is één van de competenties van een hulpverlener in de zorg het in stand houden van het sociale netwerk en deze betrekken bij het uitvoeren van het plan.

Wanneer je het netwerk van een cliënt in kaart wilt brengen dan vraag je naar:

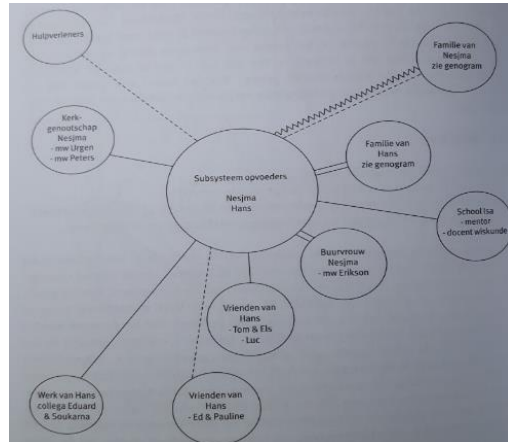
- ❖ De omvang van het netwerk.
- ❖ De variatie van het netwerk (leeftijd, geslacht, familie, vrienden, etc.)
- ❖ De frequentie van contact.
- ❖ De manier van ondersteuning.
- ❖ De bereikbaarheid van het netwerk.
- ❖ De functie van het netwerk (doorvragen naar de mate waarin de ander een bepaalde behoefte vervult).

Verschillende methoden kunnen je helpen het netwerk van een cliënt in kaart te brengen.
 Vul bijvoorbeeld samen een genogram, sociogram of ecogram in samen met de cliënt (Nabuurs, 2013).

Genogram:



Ecogram:



Sociogram, netwerkljst:

Personen:	Hoelang kent u deze persoon?	Hoe vaak ziet u deze persoon?	Op welke manier is er contact tussen u en deze persoon? (bijvoorbeeld bezoek, telefonisch enzovoort).	Kunt u terecht voor hulp bij deze persoon? Zo ja wat voor een soort hulp? (1. informatie en advies, 2. praktische hulp zoals oppas voor de kinderen, 3. troost en steun) meerdere opties zijn mogelijk.	Geef een totaal waardering tussen de 0 en 10 voor het contact met hem/haar:
1.					
2.					
3.					

Uitleg competenties:

Motiveren:

Motivatie kun je niet afdwingen en is iets dat zich gaandeweg ontwikkeld.
 Wanneer je als hulpverlener voldoende investeert in de samenwerkingsrelatie en aansluit op de perceptie van de cliënt, dan komt dit de motivatie van de cliënt ten goede. Je past je als hulpverlener altijd aan, aan het tempo van de cliënt (Bolt, 2014).



Meerzijdige partijdigheid:

Meerzijdige partijdigheid is een grondhouding die de basis vormt voor al het verdere handelen. Deze grondhouding is gericht op het belang niet alleen achter de individuele cliënt te staan, maar ook achter iedere andere betrokkenen in zijn of haar context. Op deze manier doe je recht aan alle betrokkenen. Je bent niet onpartijdig, meerzijdig partijdig zijn houdt in dat aan alle betrokkenen steun en erkenning gegeven wordt. Je bent je er altijd van bewust dat een persoon niet op zichzelf staat, maar deel uitmaakt van een groter geheel (de context). Je staat niet gelijktijdig maar wisselend achter verschillende personen, waardoor de kijk van elke partij wordt verruimd (van Ieperen-Schelhaas & Verharen, 2011).

Praktijkvoorbeeld

Oudergesprek: Ouders zijn gescheiden en hebben een ouderschapsplan opgesteld. In de praktijk levert dit veel conflicten op. Volgens moeder brengt vader zijn kind (Tom, 4 jaar) niet op het afgesproken tijdstip terug en doet hij nauwelijks iets met hem. Volgens vader houdt moeder zich evenmin aan de afspraken. Zo zou hij een keer aan de gesloten deur hebben gestaan en een andere keer zou Tom te ziek zijn om het weekend bij hun vader door te brengen. Vader en moeder praten niet meer met elkaar, ze communiceren alleen nog via de mail. Tom was zindelijk, maar heeft sinds de conflicten tussen de ouders zijn toegenomen een terugval en plast weer in zijn broek. Ook heeft hij veel driftbuien. Op jouw verzoek heb je een gesprek met beide ouders met als doel meer rust te creëren voor Tom. In de gespreksvoering stel je aan moeder en vader vragen over hun situatie: Zoals werk, nieuwe partner, dagelijkse bezigheden. Je geeft hen elk steun en erkenning voor wat zij doen voor hun kind. Bijvoorbeeld “het is niet gemakkelijk, maar je pakt de doelen van de groep thuis goed op en werkt hier hard aan”. Hun betekenisgeving en context vraag je na door gevoelens te reflecteren, door te vragen en samen te vatten. Je benadrukt het gezamenlijk belang van ouders, namelijk het welzijn en de ontwikkeling van hun kind. Door te verduidelijken wat de invloed van de relatie tussen ouders op Tom is, verhelder je de noodzaak van een goede omgang tussen ouders. Hierbij stel je circulaire vragen, deze zorgen ervoor dat betrokkenen inzicht krijgen in elkaars gevoelens en gedachten zodat zij zich beter kunnen inleven. Bijvoorbeeld “Hoe denken jullie dat Tom zich voelt wanneer jullie ruzie maken?” en “Hoe zou Tom het vinden dat hij weer in zijn broek plast?”. Aan vader kan de vraag worden gesteld: “Hoe voelt moeder zich bij deze situatie volgens jou?”.

Niet-wetende houding:

Het aannemen van een niet-wetende houding, wat houdt dit nu eigenlijk in voor een hulpverlener?

Je hebt een onbevangen houding en toont begrip en openheid naar de cliënt.

Deze houding ontstaat wanneer je als hulpverlener leert los te laten dat jouw eigen perspectief op de werkelijkheid de enige juiste is. Alleen op deze manier is het mogelijk om door de ogen van de cliënt te leren kijken en de werkelijkheid vanuit hun perspectief te begrijpen. De intentie die hieruit voortvloeit is dat je als hulpverlener aan wilt sluiten op de behoeften van cliënten. Je wilt hen een centrale rol geven in het hulpverleningsproces en op een gelijkwaardige en respectvolle manier met hen omgaan. Hierdoor stel je niet alleen de hulpvraag, maar het hele gezin centraal (Bolt, 2014).

Mogelijke vragen:

- ❖ Welke mogelijkheden zien jullie voor jullie kind?
- ❖ Wat vinden jullie belangrijk in de begeleiding van jullie kind?

Toekomstgericht werken:

Je werkt in de hulpverlening altijd van probleemgericht naar toekomstgericht. Dit doe je nadat je eerst erkenning hebt gegeven aan het verhaal van de cliënt. Hierna begin je met het stellen van toekomstgerichte vragen. Vervolgens werk je volgens Bolt (2014) toe naar het vaststellen van een einddoel. Wanneer het einddoel in de hulpverlening is vastgesteld dan werk je eigenlijk al toekomstgericht. Het einddoel zegt namelijk iets over de situatie die de cliënt zich zou wensen. Het einddoel wordt vastgesteld in een gesprek waarin je de cliënten vraagt toekomstprojecties te maken. Deze toekomstprojecties stimuleren de gezinsleden hun wensen in concrete en observeerbare termen te beschrijven. Hun wensen worden hiermee uitvergroet. Hierbij leg je als hulpverlener de nadruk op toekomstige situaties en niet op situaties uit het verleden. Mogelijke vragen zijn:

- ❖ Wat moet er als eerste veranderen?
- ❖ Wat zou deze begeleiding de moeite waard maken?

De belangrijkste vraag is de wondervraag. Deze vraag is toekomstgericht en stelt de cliënt in staat onbegrensd na te denken over alternatieven. Het zorgt ervoor dat de aandacht begint te verschuiven van het huidige of vroegere leven vol problemen naar een meer bevredigend leven. Elke vraag die cliënten oproept na te denken over de gewenste veranderingen in hun leven is een vorm van de wondervraag. De volgende formulering van de vraag is echter aan te raden: "Ik wil je een vreemde vraag stellen. Stel dat je vanavond gaat slapen en er gebeurt tijdens je slaap een wonder. Dat wonder heeft al je problemen opgelost, maar doordat je sliep weet je niet dat het



wonder heeft plaatsgevonden. Je wordt wakker en staat op, waaraan zou je denk je als eerste merken dat je problemen zijn opgelost?

Je kunt een cliënt in dit gesprek helpen door:

- ❖ Rustig en duidelijk te praten, neem de tijd voor de wondervraag.
- ❖ Gebruik toekomstgerichte woorden als, wat zal er anders zijn en wat zullen tekenen van het wonder zijn?
- ❖ Vraag door op de antwoorden van cliënten en stimuleer hen zo concreet mogelijke te beschrijven wat het wonder is.
- ❖ Vraag naar de gevolgen van de wondervraag, bijvoorbeeld; hoe zouden de kinderen reageren als jij zo zou doen?
- ❖ Vraag naar gevoel en gedrag bij dit wonder (Bolt, 2014).

Empowerment:

Empowerment zou omschreven kunnen worden als 'de kracht vinden om controle over het eigen leven te hebben en geloof in eigen kwaliteiten om het leven positief te kunnen beïnvloeden' (Bolt, 2014).



Praktijkvoorbeeld:

Ouders van Justin (4 jaar) geven aan tips te willen omtrent het opstandig gedrag van hun kind thuis. Ze vragen aan jou als groepsleidster hoe ze het beste kunnen handelen. Volgens Bolt (2014) weet je in een dergelijke situatie wellicht oplossingen, het is echter belangrijk om ouders te leren zelf oplossingen te bedenken. In de gespreksvoering kun je de ouders het beste steunen door zicht te krijgen op wat al wél goed gaat en samen te kijken over welke competenties en hulpbronnen zij beschikken. Hierdoor wordt hun zelfvertrouwen en het vertrouwen in hun opvoedvaardigheden vergroot en werk je aan empowerment. Je vraagt in de gespreksvoering met ouders in welke situaties Justin geen opstandig gedrag vertoont. Hierbij wordt bekeken wat de kenmerken zijn van deze situatie, bijvoorbeeld de activiteit op dat moment, het tijdstip op de dag, aanwezigheid van personen. Ook wordt er bekeken hoe ouders reageren op het opstandig gedrag van Justin: wat zeggen en doen zij? Wat is het gevolg voor J. en hoe reageert hij hierop? Wanneer het opstandige gedrag er niet is, hoe stellen ouders zich dan op? Welk gedrag heeft een positieve uitwerking op Justin? Hiermee wordt meer zicht verkregen op de competenties van ouders.

De basisattitude die je hiervoor als hulpverlener moet hebben is als volgt:

- ❖ Je ontdekt de sterke punten en mogelijkheden van het gezin.
- ❖ Je gelooft in de krachten van het gezin en laat dit aan hen merken.
- ❖ Je hebt inzicht in leef- en beleefwereld van cliënten met andere culturele achtergrond.
- ❖ Je hebt respect voor het geloof van de cliënt en zoekt naar mogelijkheden om het geloof in te zetten in de begeleiding.

Inmiddels weet u al meer over de competenties en hoe u deze kunt inzetten in de hulpverlening.

Het is echter niet altijd even duidelijk hoe je nu het beste kunt aansluiten op een cliënt, want wie zegt dat hij of zij altijd behoefte heeft aan erkenning, toekomstprojecties enzovoort.

Daarom is het handig een inschatting te kunnen maken van het soort samenwerkingsrelatie waarin u verkeert met de cliënt. Het volgende schema geeft u hier wat meer inzicht in.

Het oplossingsgerichte stroomschema:

Dit schema helpt je volgens Bolt & van der Zijden (2015) in te schatten welke samenwerkingsrelatie je met een gezinslid hebt tijdens een gesprek. Er zijn die vragen die als gids kunnen fungeren bij het bepalen van het type samenwerkingsrelatie. Deze vragen kun je met 'ja' of 'nee' beantwoorden en helpen je de route te kiezen die het beste past bij het gezin. De antwoorden op deze vragen bepalen tot welke van de vier categorieën de werkrelatie met je cliënt op dat moment behoort.



Hieronder zullen de relaties in het kort uitgelegd worden, waarna een extra schema duidelijk maakt welke vaardigheden en technieken je per relatie kunt inzetten.

Vrijblijvende relatie

De vrijblijvende relatie tref je vooral aan wanneer cliënten zijn gestuurd door anderen. Dat de cliënt geen hulpvraag heeft, betekend niet dat hij of zij geen hulp wilt. Het kan zijn dat de cliënt wel een probleem ervaart maar niet inziet hoe jij als hulpverlener kunt bijdragen aan het vinden van een oplossing. Tevens is het belangrijk je te realiseren dat het uiten van klachten niet hetzelfde is als het formuleren van een hulpvraag. Je belangrijkste doel bij de vrijblijvende situatie is om een context te creëren waarin de cliënt een hulpvraag kan formuleren.

Zoekende relatie

Cliënten hebben in het stadium van een zoekende relatie hun klachten beschreven en op basis daarvan een hulpvraag geformuleerd. Een kenmerk dat past bij deze relatie is dat jij als hulpverlener de cliënt helpt op zoek te gaan naar oplossingen. Het lukt de cliënt echter nog niet om een rol voor zichzelf te vinden bij het construeren van een oplossing. Je doelstellingen bij een zoekende relatie zijn:

1. De cliënt helpen haalbare en werkbare doelen te formuleren. De doelen zijn werkbaar wanneer de cliënt degene is die aan de doelen werkt.
2. De cliënt helpen prioriteiten te stellen bij het bedenken waaraan gewerkt moet worden.

De consulterende relatie

Kenmerkend voor de consulterende relatie is dat de cliënt een rol voor zichzelf ziet weggelegd in het vinden van een oplossing. Voor het werken met 1Gezin1Plan is een consulterende relatie het begin van het opstellen van een gezinsplan. De belangrijkste doelen bij een consulterende relatie zijn:

1. Het gezin ondersteunen bij het behalen van hun doelen.
2. Werken aan het vermogen gebruik te maken van eigen capaciteiten, nieuw geleerde of versterkte vaardigheden en het benutten van hulpbronnen uit het sociale netwerk.

De co-expertrelatie

Een cliëntsysteem is co-expert als het werkbare doelen formuleert en in staat is aanwezige hulpbronnen en krachten te benutten om doelen te realiseren. In deze situatie ondersteun je de cliënt bij het construeren van eigen oplossingen en help je hem/haar deze oplossingen uit te breiden. Het belangrijkste doel bij een co-expertrelatie is de zelfstandigheid van de cliënt blijven aanmoedigen en indien mogelijk de hulp afronden.

Vaardigheden en technieken per samenwerkingsrelatie:

1. Is er sprake van een hulpvraag? NEE → vrijblijvende relatie

JA



Doel: context scheppen waarin een vraag geformuleerd kan worden.

Belangrijkste technieken:

- begrip en erkenning tonen
- complimenteren
- je verdiepen in perceptie van een ander
- de context verhelderen
- zoeken naar een alternatieve vraag

2. Is de hulpvraag werkbaar? NEE → zoekende relatie

(dus: concrete doelen en werkpunten als stappen naar het einddoel, waarbij de cliënt een eigen bijdrage kan formuleren)

JA



Doel: het formuleren van werkbare doelen bevorderen.

Belangrijkste technieken:

- toekomstprojecties (wondervraag)
- positieve uitzonderingen exploreren
- succeservaringen onderzoeken m.b.v. schaalvragen
- succeservaringen onderzoeken m.b.v. registratieopdrachten

3. Worden de hulpbronnen benut? NEE → consulterende relatie

(dus: de cliënt past bewust oplossingsgerichte strategieën toe en is in staat eigen sterke punten en steun uit de omgeving in te schakelen)

JA



Doel: werken aan doelen en werkpunten, versterken van het vermogen zelf oplossingen te vinden en daarbij bronnen te benutten.

Belangrijkste technieken:

- doelen en werkpunten formuleren
- continueringsoopdracht: doe meer van wat werkt
- het gezin ondersteunen bij het mobiliseren van (sociale) steun en het elimineren van stress
- werken aan gedragsverandering

Co-expertrelatie

Doel: zelfstandigheid aanmoedigen en, indien mogelijk, de hulp afronden.

Belangrijkste technieken: vertrouwen en waardering tonen

(Bolt, & van der Zijden, 2015)

Tips:

- ❖ Kennis verkrijgen over ontmoetingsplekken voor ouders in de wijk (bijvoorbeeld speeltuinen). Ouders kunnen dan ervaringen omtrent de opvoeding van hun kind uitwisselen.
- ❖ Kennis verkrijgen van projecten/acties van andere organisaties, zoals welzijnsorganisaties en Centra voor Jeugd en Gezin.
- ❖ Laagdrempelig contact: creëren. bijvoorbeeld ouders in kleine aantallen uitnodigen op de groep voor een themamiddag of kleine voorstelling. Contact leggen is namelijk de eerste stap in het begeleidingsproces. Dit wordt vergemakkelijkt wanneer ouders persoonlijk gesproken worden.
- ❖ Eén keer per maand vaste contactmomenten integreren (telefonisch of persoonlijk)
- ❖ Websites voor “makkelijk” taalgebruik raadplegen. Hiermee wordt taal omgezet in taal die geschikt is voor licht verstandelijk beperken ouders. Dit kan toegepast in de gespreksvoering met ouders, bijvoorbeeld ook gedurende overlegsituaties.
- ❖ Erkenning geven voor wat ouders al doen en geven aan hun kind. Dit doet recht aan ouders en zij voelen zich gehoord. Het helpt om meer zicht te krijgen op de verlangens, behoeften en belangen van ouders.



Deze tips zijn verkregen op basis van het interview met een expert betreft het inzetten van het sociale netwerk bij verstandelijk beperkte personen (van Asselt, persoonlijke mededeling, 29 maart 2016).

En nu verder..?

U hebt nu veel gelezen over de competenties en het gebruik ervan in de praktijk.

Om deze nog verder te ontwikkelen en te oefenen kunt u nog gebruik maken van de trainingen COUP en Sonestra die aangeboden worden vanuit Radar.

Deze trainingen gaan specifiek over de inzet van het netwerk door de professional.

Wanneer u hier interesse in heeft, kunt u voor de COUP training contact opnemen met programmamanager Gilberte Pinckaers.

Voor de Sonestra training kunt u contact opnemen met Peter Caelen en Angélien Frehen (Radar).

Hierbij dient vermeld te worden dat de COUP trainingen pas vanaf 2017 weer te volgen zijn.



Literatuurlijst:

Bolt, A. (2014). *Het gezin centraal*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Bolt, A., & Zijden, Q. van der. (2015). *1 Gezin 1 Plan*. Amsterdam: uitgeverij SWP.

Nabuurs, M. (2014). *Basisboek systeemgericht werken*. Amersfoort: ThiemeMeulenhoff.

Ieper-Schelhaas, K. van., & Verharen, L. (2011). *Contextuele hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.