

GEBIEDSGERICHT OUTREACHEND WERKEN

MODULE II WMO WERKPLAATS AMSTERDAM
KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT
LECTORAAT OUTREACHEND WERKEN EN INNOVEREN

CREATING TOMORROW



Tineke Bouwes
Simona Gaarthuis
Sanne Rumping
Angelique Rondagh
Carolien de Jong

COLOFON

Deze module is ontwikkeld door het Lectoraat Outreachend werken en innoveren.

Doelgroep: gebiedsgericht sociaal werkers

Omvang: 7 dagdelen van 4 uur

Het lectoraat Outreachend werken en innoveren ondersteunt opleidingen, instellingen en organisaties in de sociale sector bij het integraal en vraaggestuurd werken met burgers in kwetsbare posities en hun sociale omgeving.

Het lectoraat maakt deel uit van het Kenniscentrum Maatschappij en Recht dat zich ten doel stelt de uitvoeringskracht van sociale professionals en organisaties in de metropool Amsterdam te versterken.

Auteurs

Tineke Bouwes, Simona Gaarhuis, Sanne Rumping, Angelique Rondagh, Carolien de Jong

© Hogeschool van Amsterdam

Januari 2013

Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Lectoraat Outreachend werken en innoveren

Kenniscentrum Maatschappij en Recht

Wibautstraat 80-86

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

T 020 548 82 91

www.hva.nl/outreachendwerken

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	4
ALGEMENE INFORMATIE	6
LITERATUUR EN ANDER LESMATERIAAL	9
CURSUSKALENDER	11
NADERE UITWERKING VAN DE BIJEENKOMSTEN	13
DAGDEEL 1 KENNISMAKEN EN AANSLUITEN BIJ WELZIJN NIEUWE STIJL	15
DAGDEEL 2 OPLOSSINGSGERICHT, JAMAAR...HUH EN PRESENTIE	17
DAGDEEL 3 DE KRACHT VAN GEWELDLOZE COMMUNICATIE	18
DAGDEEL 4 DE KRACHT VAN transcultureel, systemisch en contextueel werken in welzijn nieuwe stijl	19
DAGDEEL 5 DE KRACHT VAN DE GENERALIST	20
DAGDEEL 6 DE KRACHT VAN VERBINDEN	21
DAGDEEL 7 DE KRACHT VAN RESULTAATGERICHT WERKEN EN samensturing	22
BIJLAGE COMPETENTIEMATRIX	23
BIJLAGEN BIJ DAGDELEN	25
BIJLAGE BIJ DAG 1: KENNISMAKEN EN AANSLUITEN BIJ WELZIJN NIEUWE STIJL	
BIJLAGE BIJ DAG 2: OPLOSSINGSGERICHT, JAMAAR... HUH EN PRESENTIE	
BIJLAGE BIJ DAG 3: LEEFGEBIEDENKAART	
BIJLAGE BIJ DAG 3: INTEGRALE VRAGEMLIJST SAMENWERKEN IN DE WIJK	
BIJLAGE BIJ DAG 3: GEWELDLOZE COMMUNICATIE	
BIJLAGE BIJ DAG 5: DE GENERALIST	
BIJLAGE BIJ DAG 6: COCREATIE	

INLEIDING

Geïnspireerd door de organisatiefilosofie New Public Management (NPM) heeft de overheid vanaf de jaren tachtig haar rol als ondersteuner (emancipatie) en stimulator (faciliteerder) van actief burgerschap steeds meer laten varen. Dat gebeurde op drie manieren: a. door zich terug te trekken uit de leefwereld en sociaal werkers in een uitdijende systeemwereld van loketten, indicatiestellingen en protocollen onder te brengen; b. door een top-down cultuur van plannen, besluiten en bestieren in te voeren die het perspectief 'van onderop', waar sociale professionals van oudsher aan bijdroegen, marginaliseerde; en c. door het sociale domein aan een afrekencultuur te onderwerpen die het innovatief vermogen van professionals en burgers aan banden legde (Stam, 2012).

Onder de noemers kanteling, transitie, transformatie (en bezuinigingen) probeert de overheid sinds een paar jaar haar rol als ondersteuner en stimulator weer terug te pakken. Dat valt af te lezen aan ingrijpende veranderingen zoals de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo, 2007) en 'Welzijn Nieuwe Stijl' (WNS, 2009) die als motto hebben: van *zorgen vóór* naar *zorgen dát*. Er lijkt sprake van een 'retro-innovatie' (Van der Lans, 2012) omdat oude waarden als gelijkwaardigheid, ontplooiing en autonomie in een nieuw jasje worden gestoken. 'Lijkt', want de sociale werkelijkheid nu is een andere dan in de jaren zeventig.

Vanwege de expansie van een viertal overweldigende mondiale maatschappelijke krachten is de lokale leefwereld steeds minder homogeen geworden en is de eigen kracht en het oplossend vermogen van de sociale omgeving van mensen in kwetsbare posities meer in de verdrukking gekomen. Die vier 'overweldigende mondiale maatschappelijke krachten' zijn de volgende:

Globalisering heeft tot migratie van grote groepen mensen geleid en daarmee tot verarming van de geografische binding van mensen met elkaar (niet alleen door de komst van vluchtelingen en gastarbeiders (Giddens, 2006), maar ook doordat kinderen uit de arbeidersklasse doorleerden en wegtrokken uit de plaatsen waar hun families decennia lang in de industrie hun brood verdienden). Het vanzelfsprekende sociale draagvlak van de leefwereld in dorpen, buurten en families raakt zo verstoord.

Commercialisering in samenhang met de voortschrijdende technologisering leidt er toe dat we steeds meer leven in de spektakelmaatschappij die al in de jaren zestig werd voorspeld (Lefebvre, 1965; Debord 1967). Op alle continenten worden mensen met wereldwijde campagnes (marketing, merken en modes) verleid om net zo te leven als alle andere mensen, waarbij rijken en 'BN-ers' rolmodellen zijn. Dat gebeurt met geraffineerde methoden die tot in de huiskamer en het onderbewuste doordringen (zie Klein, 2000; Barber, 1995, 2008). Kinderen, jongeren en volwassenen worden tot consument gemaakt. Hun ambities en voorstellingsvermogen worden gekanaliseerd in koopwaar en omgezet in koopgedrag, waar veel mensen zich diep voor in de schulden steken.

Individualisering maakt dat het fysieke contact met familie, vrienden, collega's en buurtgenoten afnam en het aantal echtscheidingen steeg (Giddens, 2006). Verschillen tussen mensen worden steeds meer in termen van persoonlijke verdienste of falen gezien. Wie faalt is een loser en wie succesvol is een winner. De winner-loser ideologie hangt nauw samen met de economisering van het maatschappelijk leven die de laatste dertig jaar een grote vlucht nam. 'Eigen schuld, dikke bult' verdringt het oude ethische beginsel: 'Zalig zijn de armen van geest'.

Economisering betekent dat het marktdenken overheersend wordt (Sandel, 2012). Economisering heeft de morele bedding van de samenleving sterk veranderd. Judt (2010) stelt voor – tegen de tijdgeest in – om de waarde van zaken niet uitsluitend economisch te bekijken. Die waarde kan 'behalve economisch ook sociaal, milieutechnisch, menselijk, esthetisch en cultureel zijn.' (p. 220). Hij wijst op 'de ondermijnende gevolgen van afgunst en weerzin die in duidelijk waarneembare ongelijke gemeenschappen naar boven komen' (p. 185). Een samenleving die ongelijkheid toestaat, creëert zijn eigen sociale moeras. Terugdringen van ongelijkheid werkt zelfbevestigend zegt hij: hoe gelijkjer we worden, des te gelijkjer we denken te kunnen worden. Adam Smith schreef het al in 1759: "De neiging om rijke en machtige mensen te bewonderen en zelfs welhaast te aanbidden en mensen van arme dan wel gewone komaf zo niet te verachten dan toch wel te negeren (...) is de belangrijkste en meest universele

oorzaak van de corruptie van ons morele besef.”

Door deze vier ontwikkelingen is juist bij mensen in kwetsbare omstandigheden de kracht van de traditionele leefwereld flink onderuit gehaald, met de bijbehorende negatieve gevolgen voor sociale samenhang, draagkracht en zelfredzaamheid. Daar komt bij dat door de organisatiefilosofie van New Public Management vanaf de jaren tachtig de sociale sector het als steun en vangnet voor deze mensen steeds meer liet afweten.

NPM heeft vier monsters gecreëerd:

Paternalisme (wij weten wat goed voor u is); *Utilitarisme* (nut als enig richtsnoer en alleen nut met een prijskaartje doet er toe); *Consumentisme* (geef het me, ik heb er recht op); *Fragmentisme* (hak de weerbarstige werkelijkheid in mootjes en ga hem met specialismen te lijf).

Gebiedsgericht outreachend werken bestrijdt deze monsters met een andere manier van denken en handelen die voortkomt uit een andere manier van kijken naar sociale vraagstukken: wat kunnen mensen zelf?

De Wmo is een voorbeeld van participatiewetgeving: verantwoordelijkheden tussen burgers en overheid en burgers onderling verschuiven. Er wordt meer burgerinitiatief gevraagd. Daarbij spelen instellingen in zorg en welzijn een belangrijke rol. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de zorg-, hulp- en dienstverlening van professionals wordt door de Wmo overgelaten aan de gemeentelijke overheid en er worden op lokaal niveau beslissingen genomen (Holsbrink-Engels, Engelbrink & Schaap, 2010.)

Integrale wijkgerichte samenwerking is hierbij een speerpunt voor gemeenten. Dat is terug te zien in de vele initiatieven die worden genomen. Zo is er het experiment ‘Achter de voordeur’, dat in veertig wijken in Nederland wordt ingevoerd, maar ook ‘Weg met de bureaucratie’, ‘Samenhang in de wijk’, Samen DOEN (Amsterdam) en ‘Vernieuwend welzijn’ (Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, 2010). De experimenten en projecten in de wijkaanpak hebben gemeen dat het integraal samenwerken centraal staat binnen deze projecten. Door deze manier van werken wordt getracht zorg-, hulp- en dienstverlening eenvoudiger te maken en daarmee efficiënter. (Onderzoek naar Integrale wijkgerichte samenwerking, Wmo-werkplaats Twente, 2012).

WAAROM GEBIEDSGERICHT WERKEN

De Amsterdamse Wijkaanpak heeft laten zien dat gebiedsgericht werken het verschil kan maken in een buurt. Mits het op de juiste manier en door bekwame mensen gebeurt. Dit betekent dat de deelnemers vanuit een breed perspectief naar kwesties kijken, de onderlinge samenhang verkennen en sturen op een resultaatgerichte, integrale aanpak. Ze vormen coalities met veelsoortige partners, schakelen tussen verschillende niveaus en domeinen en vieren gezamenlijk de successen. Ze werken vanuit de consignes: ‘één gezin, één plan, één regisseur’, ‘kijk eerst naar wat iemand (‘s omgeving) zelf kan en nodig heeft om dat te kunnen’, ‘informele krachten (vrijwilligers en ervaringsdeskundigen) zijn geen hulpjes maar partners van de professional’ en ‘generalist naar buiten toe (in gezin en buurt), specialist naar binnen toe’(in het team).

ALGEMENE INFORMATIE

Deze module is geschikt voor alle deelnemers aan gebiedsgericht werken, zowel formele als informele krachten. De focus ligt bij bachelorstudenten die zich op zo'n praktijk oriënteren. De leerdoelen en de competenties in deze module zijn een combinatie van attitude, kennis en vaardigheden. Deze komen voort uit de vele leergangen en trainingen die in nauwe samenwerking met de praktijk door leden van de Amsterdamse Wmo-werkplaats zijn verzorgd. Ze zijn een uitwerking van de competentiematrix voor de outreachend werker, die beschreven staat in bijlage 0.

De module gaat in op de volgende onderwerpen:

- Persoonlijke kwaliteiten op het gebied van integraal werken: wat doe je al op dit gebied en hoe kun je dit versterken?
- De kwaliteiten van de verschillende functiegroepen op het gebied van integraal werken: wat doen we al met elkaar op dit gebied en hoe kun je dit versterken?
- De mogelijkheden van werknemers om integraal werken te versterken in de organisatie: wat is nodig van de organisatie?
- Deelnemers aan gebiedsgerichte praktijken worden zodanig opgeleid, dat ze optimaal kunnen aansluiten bij de leefwereld en bij de krachten van mensen en hun netwerk. Zodoende kunnen ze een belangrijke bijdrage leveren aan innovatie van de beroepspraktijk. Het uitgangspunt is dat elk mens en elke familie of gezin uniek is en om een eigen, specifieke benadering vraagt.
- Deelnemers aan gebiedsgerichte praktijken krijgen nieuwe theoretische inzichten aangereikt op het gebied van het gedrag van mensen en beïnvloeding tussen mensen, in aansluiting op hun reeds aanwezige vakbekwaamheid;
- Deelnemers aan gebiedsgerichte praktijken worden praktische 'tools en vaardigheden' geboden om direct toe te kunnen passen in het werken met verschillende bewoners in diverse situaties 'achter de voordeur' in de buurt.
- Gedurende de module versterkt de theorie over gebiedsgerichte methodiek de praktijk van de deelnemers en vice versa.
- De deelnemers worden getraind met inzet van ervaringsdeskundige acteurs en werkvelddeskundigen.
- Middels interactieve opdrachten oefenen deelnemers met het succesvol in de praktijk brengen van deze kennis en inzichten.

LEERDOELEN

a. AFZONDERLIJKE KENNIS-, HOUDINGS- EN VAARDIGHEDENSASPECTEN

- Deelnemers verbreden hun persoonlijke kwaliteiten op het gebied van het versterken van de regie en (samen)redzaamheid van burgers in kwetsbare posities.
- Deelnemers hebben zichzelf, hun geschiedenis en hun vanzelfsprekendheden leren kennen en hebben inzicht verkregen in hun gedrag ten opzichte van anderen.
- Deelnemers zijn zich er als sociale professional van bewust dat de wijze waarop ze burgers in kwetsbare posities benaderen effect heeft op hun regie en (samen)redzaamheid.
- Deelnemers hebben inzicht in eigen normen- en waardenpatronen, hun oorsprong en het belang van het kunnen wisselen van perspectief in een interculturele dialoog en van het kunnen verwoorden ervan in een gesprek.
- Deelnemers herkennen patronen en doorbreken patronen die belemmerend werken

bij henzelf en binnen de sociale context van burgers in kwetsbare posities: “systeembreed werken”.

- Deelnemers zijn in staat open waar te nemen.
- Deelnemers kunnen de vertaalslag maken van acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl naar de huidige praktijk.
- Deelnemers hebben visie ontwikkeld en kunnen deze vertalen in benaderingswijzen van leren en innoveren, kwetsbaarheid, armoede, eigen kracht en samenredzaamheid.
- Deelnemers hebben geleerd contact te maken met bewoners aan de voordeur om een afspraak te maken voor een huisbezoek;
- Deelnemers hebben geleerd vraaggericht te werken door vragen van bewoners op alle levensgebieden te inventariseren en de vraag achter de vraag te achterhalen.
- De deelnemers hebben inzicht gekregen in wijkthema's en aspecten van bewonersparticipatie. en inzicht in de methodiek van gebiedsgericht werken.

b. COMPETENTIES VAN DE GEBIEDSGERICHTE OUTREACHENDE WERKER

- Motiverende gespreksvoering en interculturele gespreksvoering zoals het stellen van activerende vragen, het geven van complimenten, het stellen van interculturele vragen (competentie 1 (zie bijlage 0)).
- Balanceren tussen “profilieren en positioneren”: het zoeken van aansluiting bij de behoeftes van burgers in kwetsbare posities, het zoeken naar en aansluiten bij hun kracht en die van hun sociale omgeving enerzijds en het regie nemen, confronteren, uitspreken van zorgen, begrenzen, normeren anderzijds (competentie 1).
- “Leren werken in netwerken” en netwerkontwikkeling, zoals het versterken van de sociale cohesie in de buurt. Versterken van de regie en (samen)redzaamheid van burgers in kwetsbare posities en hun sociale (familie/buurt) netwerk en in het samenwerken met andere informele hulpbronnen zoals vrijwilligers en ervaringsdeskundigen (competentie 2).
- Omgaan met tegengestelde belangen en loyaliteiten (meerzijdige partijdigheid) en in het creatief omgaan met weerstanden (competentie 2).
- Resultaatgericht werken: hoe stuur je samen met de klant en zijn netwerk op resultaat (competentie 4)?
- Cocreatief werken: hoe draag je bij aan beleid, beheer, kwaliteitszorg in projecten door samenwerking tussen formele en informele krachten en tussen micro/meso- en meso/macroperspectieven (competentie 5)?

DOELGROEP EN BEGINVEREISTEN

De module Gebiedsgericht outreachend werker heeft een aantal pijlers, nl integraal werken, outreachend werken en opbouwwerk. De module gaat – als uitvloeisel van integraal werken - in op hoe samenwerking van gebiedsgerichte outreachend werkers verloopt met andere krachten: burgerkracht, stuurkracht en leerkracht en is daardoor ook relevant voor alle belanghebbende partijen in een gebied (het maakt niet uit of het om een straathoekwerker, een onderwijzer, een leerplichtambtenaar, een ervaringsdeskundige, een onderzoeker of een manager gaat). Beginvereiste is vooral de wil en bereidheid om met elkaar samen te werken en van elkaar te leren.

OPZET VAN DE MODULE ALS GEHEEL

Doelstelling van de module is al doende actuele ontwikkelingen zoals Welzijn Nieuwe Stijl, gebiedsgericht werken, gezinsgericht werken op basis van één gezin, één plan, één aanpak met elkaar in de wijk vorm te geven. De module is geschikt (want ontwikkeld door) voor divers samengestelde groepen deelnemers.

Zij leren met elkaar verbindingen te maken en te netwerken in de wijk. Al doende ontwikkelen ze een gemeenschappelijke taal en leren ze gezamenlijk verantwoordelijkheid te nemen voor dit proces. De uitvoering van de module vindt plaats in nauwe samenwerking met en onder gezamenlijke verantwoordelijkheid van instanties van leerkracht (opleidingen of kenniscentra), beroepskracht (b.v. welzijnsinstellingen) en burgerkracht (b.v. vrijwilligersorganisaties). Hoe en in welke vorm deze samenwerking gestalte krijgt hangt af van de gezamenlijk geformuleerde doelstellingen en de samenstelling van de groep. Bij een lesgroep van een opleiding gebeurt dat anders dan in een nascholingstraject in een wijk. De uitvoering van de module zal altijd aanknopen bij de kennis die er al bij de deelnemers bestaat. Het is van groot belang dat alle partijen aan dezelfde waarden en doelen willen werken.

Tijdens een verkennend gesprek waarbij zoveel mogelijk van elke deelnemende partij (zowel formeel als informeel) een manager, professional, beleidsmedewerker aanwezig zijn worden gezamenlijke doelstellingen, wensen etc. geformuleerd.

Tijdens de startbijeenkomst zijn zoveel mogelijk betrokkenen aanwezig.

De vervolgbijeenkomsten zullen samen met de deelnemers worden ingevuld. Het kan zijn dat de gebiedsgerichte outreachende werkers een ander traject ingaan dan de betrokken managers. Dat geeft niet, zolang ze maar op de hoogte zijn van elkaars ontwikkelingen. Tot besluit van de module is er een eindmanifestatie waarbij weer alle partijen aanwezig zijn. De eindmanifestatie bestaat uit een uitwisseling, bijvoorbeeld over wat de deelnemers van de module hebben geleerd, tussen deelnemers die hebben deelgenomen aan de module en andere betrokkenen, zoals managers, collega's, bestuurders, beleidsmedewerkers, bewoners en andere samenwerkingspartners.

Betreft het bijeenkomsten in het kader van bij- en nascholing, dan zullen die verdeeld worden over minimaal een half jaar. In samenspraak worden de bijeenkomsten gepland. Er kan voor worden gekozen om de eerste drie bijeenkomsten binnen 2 maanden te plannen, opdat er een basis ontstaat en mensen elkaar beter leren kennen en er een leergemeenschap ontstaat. De volgende bijeenkomsten volgen dan maandelijks.

Afhankelijk van de wens van opdrachtgever en van de voorkennis van de deelnemers zal een literatuurlijst worden samengesteld. Omdat de deelnemers de cursus naast hun (vele) werk doen, zullen ze er niet aan toe komen alle literatuur te lezen. Die restrictie geldt natuurlijk niet voor het gebruik van deze module in een bacheloropleiding. Een mogelijkheid om in een bij- of nascholingstraject toch kennis te nemen van de literatuur is door de boeken te verdelen onder de deelnemers. De deelnemers schrijven een korte recensie over het boek en geven tijdens de lesdagen een presentatie. Daarbij moet er voor gezorgd worden dat minimaal twee mensen hetzelfde boek lezen opdat ze elkaar kunnen bijstaan bij de presentatie. Sommige boeken (aangekruist in de onderstaande lijst) worden zeer aangeraden om in ieder geval te lezen. Op deze manier neemt ieder kennis van alle basisliteratuur. Iedere bijeenkomst start met een presentatie van de door de deelnemers gelezen boeken.

LITERATUUR EN ANDER LESMATERIAAL

BOEKEN

- Boer, N. de en Lans, J. van der (2011), *Burgerkracht, De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag : Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, Downloaden via [Eropaf!](#)
- Daamen, S. (2012) *Excellentie in Frontlijnteams*. Downloaden via Eropaf!
- Gunster, B (2011 9de druk) *Ja-maar.... Huh?!* Utrecht: Bruna uitgevers XX
- Huber, M.A. & Räckers, M. (2009). *Manifest Eropaf! 2.0*. Stichting Eropaf!, Amsterdam voor 5,- te koop via Eropaf! XX
- Jansen, S. (2008) *Het Pauperparadijs, Een familiegeschiedenis*. Amsterdam: Uitgeverij Balans
- Kruiter, A. J e. a. (2008) *De rotonde van Hamed. Maatwerk voor mensen met meerdere problemen*. Den Haag: NICIS Institute Downloaden via [Eropaf!](#) XX
- Lans, J. van der (2012) *Loslaten, vertrouwen, verbinden* Amsterdam: Jos van der Lans / Project Binding. Downloaden via website [Eropaf!](#) XX
- Pool, M. (2010 midprice editie) *Alle dagen schuld*. Amsterdam: Augustus XX
- Regenmortel, T. Van (2011) *Lexicon van Empowerment*, Marie Kamphuis Stichting, Utrecht. Downloaden via website [Eropaf!](#) XX
- Scholte, M, Sprinkhuizen, A, en Zuithof, M. (2012) *De generalist*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum XX
- Stam, M. (2012). *Outreachend besturen in tijden van transitie*. Amsterdam/Utrecht: Movisie.
- Tjin A Djie, K., Zwaan, I. (2007). *Beschermjassen, transculturele hulp aan families*. Assen: Uitgeverij van Gorcum XX voor sociaal makelaars
- Tjin A Djie, K., Zwaan, I. (2010). *Managen van diversiteit op de werkvloer*. Assen: Uitgeverij van Gorcum XX voor managers
- Lans, J. van der (2010) *Eropaf!*. Amsterdam: Uitgeverij Augustus
- Vries, S. de (2012) *Eropaf en dan? De rol van het Maatschappelijk Werk in het Nieuwe Welzijn*. Amsterdam: Uitgeverij SWP

ARTIKELEN OF DELEN VAN BOEKEN

- Baart, A. (2004). *Introductie in de presentietheorie*. Downloaden via website Eropaf!
- Berg, D. van den, et al (2004). *Cirkel van Onmacht, Systeem in Beeld*. Downloaden via Eropaf!
- Boer, N. de en Lans, J. van der (2011) *Opzij voor burgerkracht*. Hoe het rotte welzijnsbestel ingrijpend zal veranderen. Tijdschrift voor sociale vraagstukken nr. 5 mei 2011. Downloaden via Eropaf!
- Hilhorst P. (2011) *Sociale Veerkracht als vangnet*. Utrecht: Wiardi Beckman Stichting via website <http://www.wbs.nl/opinie/forum/1050/sociale-veerkracht-als-vangnet>
- Hout, A. van, Spinder, S. (2004) *Activerende vragen*. Downloaden via Eropaf !
- Rosenberg, M.B. (1998). *Geweldloze Communicatie*. Rotterdam: Lemniscaat. p. 39 -48
- Tjin A Djie, K. en Zwaan, I. (2012) *Beschermjassen als baken voor intercultureel werken. Mobiliseren van de eigen oplossingsstrategieën van familiesystemen* In : Beek M. e.a. (redactie), *De jeugdprofessional in ontwikkeling, Handboek voor professionals in het jeugddomein.* Uitgeverij Kluwer BV , Den Haag pp. 341-352.

- Tjin A Djie, K. en Zwaan, I. (2012) *Speltherapeut als beschermjas* in Nieuwsbrief Beschermjassen juni 2012 www.beschermjassen.nl

DIVERS

- Film 'The boy is mine' (Miranda) via google
- Filmpje "korte klap" via www.eropaf.org
- Kernkwadranten spel van Daniel Offmann
- Kernreflectie met oa. Korthagen via: www.kernreflectie.nl
- Leadership lessons from dancing guy (internet)
- Margot Scholte *Een voor allen, allen voor een* powerpoint presentatie te bekijken via [Eropaf!](http://www.eropaf.nl)
- Nieuwsbrief Beschermjassen: www.beschermjassen.nl
- WMO gestript: www.movisie.nu/media/player
- [www. sociale vraagstukken.nl](http://www.sociale.vraagstukken.nl)
- Youtube "de roltrap staat stil "
http://www.society30.com/plazas/Society3_0/book/008_Help_de_roltrap_staat_stil

CURSUSKALENDER

In onderstaand schema wordt een overzicht van de gehele module gegeven. In paragraaf 4 worden de bijeenkomsten verder uitgeschreven. In de bijlagen staan per dag voorbeelden van mogelijke uitwerkingen van het programma. De zeven bijeenkomsten duren ieder 4 uur (een dagdeel)

DATUM	PROGRAMMA	VOORBEREIDING DOCENT	VOORBEREIDING DEELNEMER	LITERATUUR/ANDE RE BRONNEN
1	STARTBIJeenKOMST Thema: <u>Aansluiten bij Welzijn Nieuwe Stijl</u> 1. Kennismaken en introductie 2. Visie op leren en veranderen 3. De aanpak 4. Gebiedsgericht werken 5. De leef- en systeemwereld in buurtgericht werken 6. Bemoeien en (los)laten: Wat is eigen kracht? 7. De dramadriehoek: een opdracht 8. Creëren van leergemeenschap 9. Zo mogelijk/wenselijk verdeling van de te lezen en presenteren boeken	Kennismaking Hangt erg van het aantal deelnemers af welke vorm je het beste kunt kiezen Bedenk een onderwerp voor introductie om er achter te komen wat de deelnemers bezig houdt. Bv noem <i>een situatie waardoor je dacht hier doe ik het voor</i> Kan ook speels door elkaar over en weer de bal toe te spelen (letterlijk), waarbij degene die de bal krijgt zich in 2 minuten moet introduceren. Vraag wat er al bekend is over WMO en Welzijn nieuwe stijl (zie opdracht aan deelnemers) Ga na welke opleidingen er al gevolgd zijn, opdat er aangeknoopt kan worden	Allen Programma doornemen van de module en WMO gestript bekijken en maak ½ a 1 A4 met een voorbeeld van Welzijn Nieuwe Stijl in je werk of privé ter voorbereiding van de uitwisseling tijdens het college.	Programma en WMO gestript Leadership lessons from dancing guy Videofilm "de roltrap" http://www.society30.com/plazas/Society30_book/008_Help_de_roltrap_staat_stil
2	Thema: <u>De kracht van oplossingsgericht werken, de presentiebenadering en het omdenken in Welzijn Nieuwe Stijl</u> 1. Schaal oefening met betrekking tot oplossingsgericht werken 2. Jamaar...huh 3. Contact maken 4. Hoe sta ik voor de deur en hoe kom ik binnen	Voorbereiden: schaal oefening Oefening met casus uit de eigen praktijk over contact maken. Maak het zo reëel mogelijk. Als er een trap in de buurt is laat mensen onder aan de trap via intercom of roepend naar boven proberen contact te maken en binnen te komen. Verwerk weerstanden in de casus	Paar deelnemers lezen <i>Jamaar...huh</i>, en <i>Manifest</i> en schrijven een recensie en geven een korte presentatie Alle deelnemers lezen <i>Introductie in de presentietheorie</i> en van <i>Ja-maar... huh? pag. 8 tot en met 23</i> en werk naar keuze één onderwerp (bv liefde of spel of strijd) met de verschillende strategieën uit op max. ½ a 1 A4. Maak daarbij de link naar een situatie in je eigen leven /werk/stage (kan van alles zijn) en leg uit waarom je hiervoor hebt gekozen.	Gunster.B (2011,9^{de} druk) Jamaar...huh Räkers,M,Huber,M.A/(2009)Manifest Eropaf 2.0 Tien Kernwaarden Baart, A. (2004). <i>Introductie in de presentietheorie</i> Kernkwadranten spel
3	Thema: <u>De kracht van geweldloze communicatie</u> 1. Activeren en Complimenteren 2. Hoe ga je om met weerstand van jezelf en de ander?	Voorbereiden: Oefeningen met geweldloze communicatie en met activerende vragen stellen Als voorbeeld college met betrekking tot geweldloze communicatie	Paar deelnemers lezen <i>Alle dagen schuld</i> en schrijven een recensie en geven een korte presentatie Allen lezen <i>Geweldloze communicatie</i>, p. 39 - 48, en <i>Activerende vragen</i>	Rosenberg, M.B. <i>Geweldloze communicatie</i>, p. 39 - 48 Pool, M. <i>Alle dagen schuld Alle dagen schuld</i> Hout, A. van, Spinder, S. <i>Activerende vragen</i>

4	Thema: <u>De kracht van contextueel (gezins en sociale omgeving) werken in Welzijn Nieuwe Stijl;</u>	Gastdocent regelen zomogelijk de schrijver van Beschermjassen mevrouw Kitlyn Tjin A Djie Als dit niet lukt zijn er filmpjes van Kitlyn via de Nieuwsbrief Beschermjassen waarin ze uitleg geeft over haar benadering. Kan dan van te voren als opdracht of tijdens de bijeenkomst zelf	Paar deelnemers lezen <i>De generalist</i> en <i>Beschermjassen, transculturele hulp aan families voor sociaal makelaars of Managen van diversiteit op de werkvloer voor de managers</i> schrijven een recensie en geven een korte presentatie Iedereen leest artikel <i>De speltherapeut als beschermjas</i>	Tjin A Djie, K. en Zwaan, I. (2012) <i>Speltherapeut als beschermjas</i> Voor maken genogram bv http://www.mindacademy.nl/nlp/genogram Tjin A Djie, K., Zwaan, Beschermjassen, transculturele hulp aan families. Tjin A Djie, K., Zwaan, I. <i>Managen van diversiteit op de werkvloer</i>
5	Thema: Generalist, Doorbreken en grenzen overschrijden en sociale media. Hoe verhouden formele en informele krachten zich tot elkaar en tot de Generalist 1. De kracht van verbinden: "Leren werken in netwerken" en netwerkontwikkeling 2. Professionalisering 3. Positionering en Profilerings	Voorbereiden docent Bereid een casus voor vanuit de praktijk waarbij alle facetten van samenwerken een rol spelen.	Paar deelnemers lezen <i>De generalist</i> en <i>de Rotonde van Hamed</i> en schrijven een recensie en geven een korte presentatie Allen bekijken <i>Eén voor allen, allen voor één</i> En bedenken of/ in hoeverre er sprake is van herkenning eigen werk	Scholte, M., Sprinkhuizen, A, en Zuithof, M. <i>De generalist</i> Scholte, M. <i>Eén voor allen, allen voor één Voor maken ecogram</i> bv http://www.movisie.nl/publicaties/2012/138945/MantelScan_handreiking.pdf <i>De Rotonde van Hamed</i>
6	Thema: <u>De kracht van verbinden: co-creëren, leren werken in netwerken, netwerkontwikkeling</u>	Met behulp van scenariomethode soorten samenwerking benoemen + de bijbehorende competenties en condities	Paar deelnemers lezen <i>Outreaching besturen</i> maken een recensie en geven een korte presentatie	Stam, M. (2012). <i>Outreaching besturen in tijden van transitie.</i>
7	Thema: <u>De kracht van resultaatgericht werken en samensturing</u>	Afhankelijk van de wensen van de deelnemende organisaties zal de inhoud van de eindpresentatie in het begin bepaald worden. De docent besteedt gedurende de bijeenkomsten aandacht aan de voortgang van de presentatie	Eindpresentatie door de deelnemers	

NADERE UITWERKING VAN DE BIJEENKOMSTEN

Elke bijeenkomst heeft een eigen thema, achtereenvolgens:

1. AANSLUITEN BIJ DE BAKENS VAN WELZIJN NIEUWE STIJL

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) heeft voor het handelen van deelnemers aan sociale praktijken een vertaling gekregen in een achttal vuistregels: de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl. Deze vormen een uitnodiging aan de sociale sector om werkwijzen te vinden waarmee (groepen) burgers ondersteund, empowered en met elkaar verbonden kunnen worden. Burgerkracht doet daar een flinke schep bovenop. Van 'wij weten wel wat goed voor u is' naar 'wat is jullie plan en hoe kunnen we dit ondersteunen?'.

2. DE KRACHT VAN OPLOSSINGSGERICHT WERKEN, DE PRESENTIEBENADERING EN HET OMDENKEN IN WELZIJN NIEUWE STIJL

Oplossingsgericht werken is een methodische uitwerking van de empowermentbenadering. De empowermentbenadering gaat ervan uit dat alle mensen en sociale omgevingen een inherente capaciteit tot leren, groeien en veranderen in zich hebben. Het is de taak van de sociale professional om die krachtbronnen op te sporen en zo de veerkracht van de betreffende personen te vergroten. Oplossingsgericht werken gaat uit van de kracht die mensen hebben en sluit aan bij de wensen en mogelijkheden van mensen. Dit sluit aan bij de houding die past bij verbindend, integraal werken waarin eigen kracht en zelfregie van de cliënt (klant, burger) het uitgangspunt zijn van de professional. De outreachend werker is deskundig in het begeleiden van het proces hiervan. De cliënt (klant, burger) is deskundig op het gebied van zijn eigen leven, zijn vragen en problemen en dus ook deskundig in het bedenken van zijn/haar eigen oplossing. Het omdenken en doen, beschreven in Jamaar...huh, maakt van een probleem een feit en geeft handvatten aan de uitvoering van oplossingsgericht werken. De presentiebenadering van Andries Baart gaat over 'er zijn' voor mensen die sociaal uitgesloten zijn, bijvoorbeeld door armoede, doordat men woont in een achterstandsbuurt, door een beperking (psychisch, sociaal, verstandelijk, zintuiglijk), mensen die in de marge van onze samenleving vertoeven, mensen die kwetsbaar en/of gekwetst zijn. Bij deze mensen aansluiten vraagt volgens de presentietheorie, en dus ook volgens het outreachend werkprincipe, speciale vaardigheden. Bijvoorbeeld: kunnen aansluiten bij de leef- en belevingswereld van de betrokkenen, kijken naar het geheel (de mens, het sociale netwerk, de buurt/wijk, de maatschappij), problemen niet centraal stellen maar door het maken van contact, winnen van vertrouwen, en van daaruit komen tot loyaliteit en wederkerigheid waarbij krachten en mogelijkheden van 'cliënten' gezien en benut worden.

3. DE KRACHT VAN GEWELDLOZE COMMUNICATIE

Een wijze van communiceren vanuit het hart, een manier om aandacht bewust te richten. De methode is gebaseerd op taal- en communicatievaardigheden die ons ook onder moeilijke omstandigheden beter in staat stellen menselijk te blijven. Marshall Rosenberg is de grondlegger en hij baseert dit dynamisch communicatiemodel op 4 pijlers: waarnemen, behoefte, gevoel en verzoek.

4. DE KRACHT VAN TRANSCULTUREEL, SYSTEMISCH EN CONTEXTUEEL (GEZINS EN SOCIALE OMGEVING) WERKEN IN WELZIJN NIEUWE STIJL

Aandacht voor diversiteit, interculturalisatie en contextueel werken is het uitgangspunt van gebiedsgericht werken. Interculturalisatie is de uitwerking van het concept interculturaliteit in de praktijk. Interculturaliteit is een maatschappelijk en politiek concept waarbij men ervan uit gaat dat verschillende levende culturen naast elkaar kunnen bestaan en elkaar wederzijds zullen beïnvloeden, zonder echter geheel te verdwijnen. Het is daardoor een midden tussen het concept monoculturaliteit, dat vanuit interculturalisatie wordt afgewezen vanwege de onderdrukkende werking, en de multiculturaliteit, wat vanuit het concept interculturalisatie als te vrijblijvend wordt gezien (vanuit het idee dat gebiedsgericht outreachend werken te maken heeft met een leefomgeving waarin verschillende leef- en belevingswerelden niet alleen bij maar ook met elkaar leven).

5. DE KRACHT VAN DE GENERALIST: INTEGRAAL WERKEN, GRENZEN OVERSCHRIJDEN EN SOCIALE MEDIA. HOE VERHOUDEN FORMELE EN INFORMELE KRACHTEN ZICH TOT ELKAAR EN TOT DE GENERALIST?

De outreachende werker kan evenals een huisarts worden gezien als een poortwachter. Hij maakt contact, bouwt een vertrouwensband op met de cliënt, werkt samen, signaleert, verwijst en behartigt de belangen van de cliënt waar nodig. Een generalist is nadrukkelijk geen specialist. Wel is het van groot belang dat de generalist zijn grenzen weet: tot zover en niet verder. Dat wil niet zeggen dat de grenzen niet ver kunnen reiken. Outreachend werken gaat hierin heel ver maar ook daar geldt de ijzeren wet: schoenmaker blijf bij je leest. Een goede overdracht, waar nodig, schaaft het belang van de cliënt niet maar legt de juiste verbinding naar meer zelfredzaamheid voor de cliënt. Wat voor tools heeft een generalist nodig en wat moet hij qua persoonlijke kwaliteiten in kunnen zetten om door de bomen het bos te blijven zien en het overzicht te houden? In de eerste plaats een autonome positie, door voldoende profilering en positionering en daarbij voldoende discretionaire ruimte. Hij raakt anders ingeklemd in de protocollaire en bureaucratische molochs van grote organisaties. De persoonlijke kwaliteiten dienen ervoor te zorgen dat de generalist zijn vleugels verder kan uitslaan. Goed communicatief vermogen (legitimering en verantwoording zit hierin sterk verankerd), gerede kennis van wet- en regelgeving en kunnen netwerken. Verder moet zo'n sociaal werker beschikken over onderhandelingsvaardigheden en ook over voldoende kennis van de sociale kaart. Ten slotte moet hij of zij ook over een groot creatief denk- en handelingsvermogen en over charisma, die getuigen van een grote mate aan zelfvertrouwen. Welke valkuilen liggen daarbij op de loer? In de eerste plaats: zelfoverschatting door denken verder te kunnen springen dan de polsstok lang is. In de tweede plaats: het belang van de cliënt uit het oog verliezen door zich te weinig te richten op wat haalbaar is voor de cliënt en daarbij de cliënt te overschatten. In de derde plaats zich toch te veel confirmeren aan het organisatiebelang. Deze valkuilen blijven steeds op de loer liggen tijdens het hulp- en dienstverleningsproces. Zich daarvan voortdurend bewust zijn en zich zoveel mogelijk positioneren in het hier en nu kenmerkt de ware generalist. Ook sociale media kunnen grensoverschrijdend werken en bijdragen aan het gebiedsgericht werken.

6. DE KRACHT VAN VERBINDEN: CO-CREËREN, LEREN WERKEN IN NETWERKEN, NETWERKONTWIKKELING

Een belangrijke kracht van gebiedsgericht outreachend werken zit in het verbinden van het micro/meso-niveau (individuele werkers werken gesteund door een team met burgers in kwetsbare posities) met het meso/macro-niveau (waarin beleid gemaakt en sturing aan implementatieprocessen gegeven wordt). Waar de verbinding tussen het uitvoeringsniveau en het sturingsniveau zwak is, is het bestaan van praktijken wankel en blijft de verantwoordelijkheid voor het verbeteren van de condities van het werk gescheiden. Managers en bestuurders blijven praten en denken in cijfers (b.v. input, throughput, output), uitvoerders en betrokken burgers in verhalen. Een tijdje was de term 'ontkokering' in zwang. Door uit te gaan van de leefwereld, die per definitie holistisch is, werken outreachend werkers integraal. Wonen, werken, inkomen, gezondheid, sociale relaties, veerkracht en zingeving hangen immers met elkaar samen. Gebiedsgericht outreachend werken vraagt alle hands aan dek: elke dag brengt nieuwe spanningen en teleurstellingen. Managers en bestuurders kunnen deelnemers –mits zij voldoende nabij en betrokken zijn - faciliteren met tijd, raad en ruimte. Als zij met de outreachende werkers meedenken, slagen die er beter in hun dagelijkse praktijkproblemen op te lossen. Waar managers en bestuurders op afstand blijven en top-down handelen, lukt dat uiteindelijk niet goed. Dan vindt betekenisvorming over een praktijk door de stuurkracht (planners, bestuurders, ambtenaren en managers) gescheiden plaats van die van de uitvoering (sociaal werkers en informele krachten).

7. DE KRACHT VAN RESULTAATGERICHT WERKEN EN SAMENSTURING: DE OOGST

De module eindigt in dag 7 met een presentatie door de deelnemers van het tijdens de leergang geleerde, of een implementatieplan dat gebaseerd is op de behandelde thema's (1 t/m 6) en de dagelijkse werkelijkheid in de praktijk.

Een (gemiddelde) bijeenkomst start met een presentatie van de door de deelnemers gelezen boeken. Daarna een beperkte theoretische inleiding, die geconcretiseerd wordt met een gastspreker en/of een filmpje. Vervolgens wordt met de deelnemers geoefend in het relateren van de stof aan hun eigen praktijk. Door middel van een combinatie van theorie, het verbinden van de theorie aan de praktijk, het oefenen van rollenspelen en het bespreken van casuïstiek uit de eigen praktijk, kan de deelnemer zich de stof eigen maken. Regelmatig zullen ervaringsdeskundigen aansluiten om hun visie op het thema te geven.

DAGDEEL 1 KENNISMAKEN EN AANSLUITEN BIJ DE BAKENS VAN WELZIJN NIEUWE STIJL

ONDERWERP

Introductie, kennismaken met het programma en met elkaar

De eerste dag zal in het teken staan van een introductie van het programma. Er zal verkend worden of het programma aansluit bij de wensen van de deelnemers. Wat zijn de specifieke leervragen en wat hoop je bereikt te hebben aan het einde van de module? Zoals beschreven is het de bedoeling een werkplaats te vormen. We gaan uit van parallelle vormen: de manier van werken in de werkplaats is exemplarisch voor de reflectieprocessen 'in het echt'. Iedereen heeft een belangrijke stem in hoe het proces verloopt, waarbij suggesties en ideeën van de kant van de deelnemers serieus worden genomen. Het welslagen van de module hangt samen met een kwalitatief goede inbreng en feedback waarbij docenten en cursisten het nodige van elkaar mogen verwachten. Om een geschikte sfeer hiervoor te creëren, is deze eerste dag heel belangrijk.

WERKVORM

Afhankelijk van de grootte van de groep plenair of in twee- of drietallen.

Plenair: Kan ook speels door elkaar over en weer de bal toe te spelen (letterlijk), waarbij degene die de bal krijgt zich in 2 minuten moet introduceren. Of Kennismaking bv door *voorstellen* en noem *een situatie in werk of privé die je inspireerde*.

ONDERWERP

Bespreken opdracht: 'WMO gestript' bekijken: maak een half A4 met een voorbeeld van Welzijn Nieuwe Stijl in je werk of privé

WERKVORM

In 3 tallen

- Bespreek verschillende antwoorden
- Vraag wat er al bekend is over WMO en Welzijn nieuwe stijl (zie opdracht aan deelnemers)
- Ga na welke opleidingen er al gevolgd zijn, opdat er aangeknoopt kan worden

Korte terugkoppeling naar de groep

ONDERWERP

Theorie Welzijn Nieuwe Stijl

WERKVORM

Plenair : Bespreken 8 bakens van Welzijn Nieuwe Stijl

- Welke waarden liggen onder sociaal werk
- Om die waarden te operationaliseren: wie moeten er allemaal kantelen?

Hoe doe je dat?

In 4 groepen:

Beantwoord de volgende vragen:

- Welke waarden (bakens) vormen het draagvlak voor de innovatie van Welzijn Nieuwe Stijl in je praktijk?
- Is er overeenstemming over de 'sense of urgency' ervan?
- Hoe komen die waarden terug in de visie en missie (idee over haalbare doelen) van je praktijk?
- Welke ruimte is er om het met elkaar over praktische dilemma's en conflicten te hebben die zich voordoen bij het realiseren van deze bakens?

Uitkomsten kort plenair presenteren vanuit de vraag: wat zijn condities voor succesvol leren van innoveren?

- De leef- en systeemwereld
Hoe kunnen krachten in de leefwereld opgespoord en versterkt worden? Hoe kunnen krachten in de systeemwereld teruggedrongen worden?
- Bemoeizorg en de NIET-modus: een spanningsveld.

Mogelijk te bespreken onderdelen

- Wat is jouw rol/ functie/verantwoordelijkheid in je innovatieve praktijk?
- In hoeverre is al sprake van een geslaagde integrale samenwerking?
- Wat voor inzichten levert dat op over "leren en innoveren"?
- Visieontwikkeling over "kwetsbaarheid en armoede"
- Inzicht vergroten in gebiedsgericht outreachend werken in de leef-/belevingswereld en intermediairen met de systeemwereld
- Inzicht vergroten in het spanningsveld tussen bemoeien en loslaten
- Visieontwikkeling "Eigen Kracht"

Oefenen van vaardigheden

- Vaardigheden leren en ontwikkelen op het vlak van contact maken, eropaf gaan, oplossingsgericht werken, presentiebenadering, motiverende gespreksvoering.
- Middels de oefeningen

a. Ik ben er tijdelijk: (wie is waar, nu en later, verantwoordelijk voor?)

b. Actief op je handen zitten: hoe voorkom je onnodig overnemen? Door niet in de rol van de oplosser (wetende) te gaan zitten, maar in de rol van verduidelijker (via vragen).

c. Aap van de schouder halen: verwachtingmanagement via realistisch maken van beelden en door niets te beloven wat je niet waar kunt maken.

ONDERWERP	<u>Visie op leren en innoveren</u>
WERKVORM	Videofilm “de roltrap” en plenair bespreken: De film als opstapje: welke associatie roept dit bij je op? Wat herken je over eigen kracht en over bemoeien en loslaten? Opdracht waarin wordt ingegaan op wanneer je je bemoeit met een cliënt, wanneer je laat en verlaat (aansluiten versus regie nemen)
ONDERWERP	<u>Afsluiting en evaluatie</u> Vooral in deze eerste dag is het belangrijk na te gaan wat de deelnemers al kunnen en weten en wat ze denken nodig te hebben om gebiedsgericht outreachend werken vorm te kunnen geven, en hoe de kennis die bij deelnemers al aanwezig is, in te kunnen zetten in de module.
WERKVORM	Plenaire bespreking van: 1. Welke inzichten heeft deze middag je opgeleverd? 2. Wat zijn je leerwensen (wat kom je halen) en welke expertise op het gebied van WNS zou je kunnen inzetten in het leertraject (wat kom je brengen)?
LEERDOELEN EN RESULTAAT	<u>Leerdoelen:</u> • De deelnemers weten wat de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Welzijn Nieuwe Stijl betekent voor de cliënt, sociaal werker, beleid en bestuur en kunnen het een plek geven in hun eigen praktijk • Deelnemers zijn in staat hun visie op leren en innoveren te verwoorden <u>Resultaat:</u> Start van een leergemeenschap in de vorm van een werkplaats die zelf verantwoordelijkheid gaat nemen voor het succesvol implementeren van gebiedsgericht outreachend werken.
LITERATUUR EN ANDERE ONDERSTEUNENDE MIDDELEN	• Videofilm “de roltrap” http://www.society30.com/plazas/Society3_0/book/008_Help_de_roltrap_staat_stil • WMO gestript • Leadership lessons from dancing guy

DAGDEEL 2 DE KRACHT VAN OPLOSSINGSGERICHT WERKEN, DE PRESENTIEBENADERING EN HET OMDENKEN IN WELZIJN NIEUWE STIJL

Presentatie door de deelnemers gelezen boeken

ONDERWERP	<u>Introductie oplossingsgerichte en presentie benadering, omgaan met weerstanden</u> Vragen: Hoe introduceer je jezelf? Hoe bereid je jezelf voor? Hoe maak je contact? Hoe sluit je aan tijdens het eerste contact/bezoek? Werken met weerstanden vanuit de oplossingsgerichte benadering, praktijk en theorie. Deelnemers worden gestimuleerd om strategieën te bedenken waarmee het mogelijk is om te blijven werken aan het versterken van de eigen kracht van de bewoner(s) en zijn sociale en familienetwerk en het inzetten van informele hulpbronnen. Deelnemers worden uitgenodigd om weerstandsvormen te herkennen bij zichzelf en bij anderen. Hoe ga je om met weerstand? Wanneer voel je weerstand bij jezelf? Wat doet weerstand met je? Wat kun je doen om weerstanden te voorkomen of te herstellen?
WERKVORM	Een schaal oefening (zie bijlage 1 dag 2) over persoonlijke kwaliteiten op het gebied van het versterken van de eigen kracht van bewoner(s) en zijn sociale en familienetwerk en het inzetten van andere informele hulpbronnen. Tevens wordt ingegaan op hoe deze nog versterkt kunnen worden. De trainer bevraagt de deelnemers, wat de kwaliteiten samen en koppelt dit aan <i>good practices</i>. Oefening met casus uit de eigen praktijk over contact maken en het creatief omgaan met weerstand. Maak het zo reëel mogelijk. Als er een trap in de buurt is laat mensen onder aan de trap via intercom of roepend naar boven proberen contact te maken en binnen te komen NB Een ervaringsdeskundige (acteur) zal actief deelnemen aan deze dag, als vertegenwoordiger van het cliëntenperspectief
ONDERWERP	Opdracht Ja-maar ..Huh : Lees pag. 8 tot en met 23 en werk naar keuze één onderwerp (bv liefde of spel of strijd) met de verschillende strategieën uit op max. ½ a 1 A4. Maak daarbij de link naar een situatie in je eigen leven /werk/stage (kan van alles zijn) en leg uit waarom je hiervoor hebt gekozen.
WERKVORM	Bespreek in groepen van 4-5 personen de opdracht met betrekking tot Ja-maar..huh. Plenaire: - Bespreek per groep meest opvallende bevinding - Sluit af met een schematisch overzicht van Ja-maar..huh.
LEERDOELEN	- Deelnemers kennen de basisprincipes van oplossingsgericht werken en kunnen de presentiebenadering verwoorden. - Deelnemers kennen techniek van het omdenken: van denken in problemen naar denken in mogelijkheden. - Deelnemers kunnen omgaan met weerstanden: hoe blijf je in je rol?
LITERATUUR EN ANDERE ONDERSTEUNENDE MIDDELEN	- Bijlage 1 dag 2 - Kern-kwadranten-spel van Daniel Offmann - Kernreflectie van Korthagen - Gunster, B <i>Ja-maar.... Huh?!</i> - Manifest Eropaf 2.0 Tien Kernwaarden - Baart, A. <i>Introductie in de presentietheorie</i>

DAGDEEL 3 DE KRACHT VAN GEWELDLOZE COMMUNICATIE EN ACTIVERENDE VRAGEN

	Presentatie door deelnemers bestudeerde boeken
<i>ONDERWERP</i>	Bespreken van de basisbegrippen van geweldloze communicatie en vervolgens oefenen.
<i>WERKVORM</i>	Vaardigheden ontwikkelen in de toepassing van geweldloze communicatie mbv rollenspelen.
<i>ONDERWERP</i>	<u>Activerende vragen</u> Activeren door complimenteren en stellen van activerende vragen.
<i>WERKVORM:</i>	De trainer geeft een overzicht van “typen” activerende vragen. Oefening in drietallen met het stellen van activerende vragen aan de hand van ingebrachte casuïstiek uit de praktijk. Deelnemers worden uitgenodigd om voor hen onbekende aspecten van activerende vragen uit te proberen. Na afloop worden de activerende vragen plenair besproken en gekoppeld aan het versterken van de eigen kracht van bewoners en hun sociale en familienetwerk en het inzetten van andere informele hulpbronnen.
<i>LEERDOELEN</i>	• Deelnemers kennen de grondbeginselen van geweldloze communicatie en zijn in staat deze in de praktijk te gebruiken. • Deelnemers kennen de grondbeginselen van activerende vragen en kunnen ze toepassen in hun eigen praktijkactiviteiten.
<i>LITERATUUR EN ANDERE ONDERSTEUNENDE MIDDELEN</i>	• Geweldloze communicatie, M. B. Rosenberg, 2011, p. 39 -48, Lemniscaat b.v., Rotterdam • <i>Activerende vragen</i> Hout, A. van, Spinder, S. • PP in bijlage 1 dag 3

DAGDEEL 4 DE KRACHT VAN transcultureel, SYSTEMISCH EN CONTEXTUEEL (GEZINS EN SOCIALE OMGEVING) WERKEN IN WELZIJN NIEUWE STIJL

Presentatie door de deelnemers gelezen boeken

ONDERWERP	Culturele systemen: kennis van de eigen culturele bagage, een introductie en oefening over het belang van kennis van de eigen culturele bagage om een open dialoog te kunnen voeren met iemand uit een andere cultuur, of met een andere achtergrond. Hierbij gaat het om kennis van het eigen land, de buurt, de geschiedenis, de cultuur, de normen en waarden van de ander. Daarnaast gaat het ook om de kennis van de structuur en geschiedenis van de familie van de ander. Wat is hier aan de hand? Welke modellen worden gebruikt om (snel) een beeld te krijgen van de situatie die je ontmoet? Onderscheid systemische (mesoniveau) en individuele (microniveau) modellen. Ontwikkeling culturele gevoeligheid of cultuursensitiviteit: een introductie en oefening over hoe je zicht kunt krijgen op culturele normen- en waardenpatronen die gelden binnen de eigen familie en de manier waarop deze gestalte krijgen in je leven en je functie.
WERKVORM ZOMOGELIJK GASTDOCENT UITNODIGEN BV KITLYN DJIN A TJIE ALS NIET MOGELIJK FILMPJES (WWW. BESCHERMJASSEN.NL) ALS LEIDRAAD GEBRUIKEN.	Deelnemers maken een genogram van hun eigen familie. Visualiseren: Deelnemers maken een genogram van een van hun klanten Stilstaan bij de gevaren van categorisering en stigmatisering Stilstaan bij: hoe voorkom je dat de analytische modellen het contact maken en vertrouwen winnen in de weg staan? Zie b.v. de leefgebiedenkaart in de bijlage Wijzen op het simpele model (dag/nacht/geld/vrije tijd) dat in de Kolenkit gebruikt wordt (wat je al pratende op een vanzelfsprekende manier kan 'invullen').
LEERDOELEN	• Deelnemers hebben zichzelf, hun geschiedenis, en hun vanzelfsprekendheden leren kennen en hebben inzicht verkregen in hun gedrag ten opzichte van anderen. • Deelnemers hebben inzicht in eigen normen- en waardenpatronen, hun oorsprong en het belang van het kunnen wisselen van perspectief in een interculturele dialoog en kunnen dit in een gesprek verwoorden. • Deelnemers zijn in staat zich te verplaatsen in mensen en hun omgeving met een andere culturele achtergrond, met klanten en collega's op de werkvloer • Deelnemers zijn zich ervan bewust dat de wijze waarop je iets zegt en doet, gevolgen kan hebben voor het contact met andere mensen, met klanten en collega's op de werkvloer.
LITERATUUR EN ANDERE ONDERSTEUNENDE MIDDELEN	• Nieuwsbrief Beschermjassen: www.beschermjassen.nl • Voor genogram: http://www.movisie.nl/publicaties/2012/138945/MantelScan_handreiking.pdf • Tjin A Djie, K., Zwaan, I. (2007). <i>Beschermjassen, transculturele hulp aan families</i>. • Tjin A Djie, K., Zwaan, I. (2010). <i>Managen van diversiteit op de werkvloer</i>

DAGDEEL 5 DE KRACHT VAN DE GENERALIST: INTEGRAAL WERKEN, GRENZEN OVERSCHRIJDEN. HOE VERHOUDEN FORMELE EN INFORMELE KRACHTEN ZICH TOT ELKAAR EN TOT DE GENERALIST

Presentatie door deelnemers gelezen boeken

ONDERWERP Inzicht vergroten in de eigen positie van kwetsbare netwerken.

WERKVORM Deelnemers maken ecogram aan de hand van eigen casuïstiek uit de praktijk:

- Brengen bestaande formele en informele netwerk van de cliënt en zijn krachten in beeld. Hoe ziet het eruit? Hoe maak je er gebruik van?
- Positioneren zichzelf in de ecogram, experimenteren hierin met verschillende posities en bespreken welke inzichten dit oplevert.
- Hoe bouw je nieuwe, duurzame informele (buurt)netwerken op?

Een ervaringsdeskundige cliënt geeft gedurende de oefeningen feedback en tips en kan ingezet worden als acteur.

ONDERWERP Inzicht vergroten in de eigen positie in complexe netwerken

WERKVORM Netwerkopstellingen door middel van poppetjes

ONDERWERP Generalist naar cliënt, specialist in het team

WERKVORM Verdeel in deelnemers in groepen van 5 (zo divers mogelijk). Bespreek een complexe casus aan de hand van vragen, schrijf antwoorden op een flap. (zie voorbeeld casus bijlage 1 dag 5) Bespreek belangrijkste bevindingen in de gehele groep.

ONDERWERP Maatschappelijke winst

WERKVORM De 20 principes van Moore verdelen in groepjes van 3 personen. Voorbeelden uit de eigen praktijk becommentariëren aan de hand van de principes van Moore.

MANAGERS WORDEN IN DE LAATSTE (7^e) DAG UITGENODIGD ALS MOGELIJK OPTREDEN GASTDOCENT VAN HET BOEK DE GENERALIST

De deelnemers bereiden de presentatie voor dag 7 voor: hoe ga je de dialoog aan met 'stuurkracht'?

- over geweldloze communicatie of verbindend communiceren
- over transformatie van systeem- naar leefwereld zoals in de startbijeenkomst aan bod geweest is. De cursisten presenteren hun voorlopige plan van aanpak over de transformatie van hun eigen praktijk aan elkaar (zie verder dagdeel 7).

LEERDOELEN

- Inzicht vergroten in de eigen positie in complexe netwerken
- Zicht krijgen op de kracht van de generalist vanuit de trits van contact maken, vertrouwen winnen, loyaliteit, wederkerigheid

LITERATUUR EN ANDERE ONDERSTEUNENDE MIDDELEN

- Video over ecogram: Hoe maak je een ecogram?
- De principes van Moore in hoofdstuk 6 van de Ronde van Hamed.
- Scholte, M, Sprinkhuizen, A, en Zuithof, M. (2012). De generalist
- Power Point: Eén voor allen, allen voor één
- Bijlage 1 dag 5

DAGDEEL 6 DE KRACHT VAN VERBINDEN: CO-CREËREN, “LEREN WERKEN IN NETWERKEN” EN NETWERKONTWIKKELING.

Presentatie door deelnemers gelezen boeken

ONDERWERP	Co-creëren
WERKVORM	1. Scenario's uitwerken. Met de assen generalist/specialist en topdown/bottomup worden vier kwadranten gevormd. Elk kwadrant wordt door een groepje cursisten uitgewerkt vanuit de vragen: a. Voor welke situatie/doelgroep is dit een geschikte benadering? b. Welke eisen stelt dit aan de vermogens van de betrokken burgers ('klanten') en informele krachten, professionals, managers, bestuurders? c. welke vormen van samenwerking zijn nodig om zo'n praktijk succesvol (effectief en efficiënt) te maken? 2. Plenair presenteren van de vier scenario's 3. Oefenen met drie samenwerkingsvormen: a. coördinatie (afstemmen op basis van formele arbeidsdeling). Bespreek voorbeelden van resultaatrijke en –arme voorbeelden van samenwerking op basis van coördinatie. b. coöperatie (samensturing op micro/mesoniveau: werken vanuit conflicten en grenservaringen). Bespreek voorbeelden van individueel en collectief leren en ontwikkelen vanuit grenservaringen (en de daarbij spelende spanningen, conflicten en onderliggende tegenstellingen) c. cocreatie (samenwerking op micro/meso/macroniveau: maken van beleid m.b.v. vijf krachtenmodel). Bespreek voorbeelden van synergie tussen 'tellen- en vertellenlogica's'. - Bespreken van cocreatie- en krachtenmodel uit 'Outreachend besturen in tijden van transitie'.
ONDERWERP	Inzetten van sociale media voor netwerkvorming. Opzetten van een forum. Een forum is geschikt voor netwerken, informatie, ervaringen enz. voor leden en niet-leden, dus ook voor mensen die toch liever iets anoniem willen vragen of zeggen. Zeker voor gebiedsgericht outreachend werken is het fijn als buurtbewoners zelf op websites kunnen zoeken. Ook kan het hen aanmoedigen hun inzichten of verhalen op te schrijven. Ook kun je een website per onderwerp instellen op openbaar of alleen voor leden.
WERKVORM	In groepen bespreken hoe een forum eruit zou kunnen zien, welke onderwerpen besproken kunnen worden, voor wie dit bestemd is en in hoeverre dit een aanwinst zou kunnen zijn voor de versterking van het eigen netwerk.
LEERDOELEN	• Versterken van de sociale cohesie in de buurt door beter benutten van de media en vaardigheden om kennis te delen: a. samen met de burger/client; b. door opbouwen van nieuwe duurzame (buurt)netwerken en het onderhouden ervan; c. over het verbinden van drie soorten kennis en expertise: ervarings-, methodische en wetenschappelijke kennis. • Belang inzien van gebruik van sociale media • Inzicht in de werking, mogelijkheden en beperkingen van de drie soorten samenwerking in het licht van leren en ontwikkelen van individuen, teams, organisaties en gebieden.
LITERATUUR EN ANDERE ONDERSTEUNENDE MIDDELEN	• Stam, M. (2012). Outreachend besturen in tijden van transitie. • Promovendus Mike de Kreek van de Hogeschool van Amsterdam heeft zich toegelegd op het gebruik van buurtverhalen en het gebruik van nieuwe media bij gebiedsgericht werken. Kan zowel docenten ondersteunen met gebruik van nieuwe media als middel voor de lessen als zelf een inleiding verzorgen over nieuwe media.

DAGDEEL 7 DE KRACHT VAN RESULTAATGERICHT WERKEN EN SAMENSTURING

<i>ONDERWERP</i>	De oogst
<i>WERKVORM:</i>	1. Deelnemers maken een plan van aanpak voor het gebiedsgericht, outreachender, oplossingsgericht etc. maken van hun werkplek. 2. Zij presenteren dit plan m.b.v. een casus die duidelijk maakt: hoe contact gezocht, vertrouwen gewonnen en op zoek gegaan wordt naar eigen kracht (wederkerigheid) in de leef- en belevingswereld van een 'klant' en zijn of haar sociale (familie/buurt) netwerk/ hoe deze eigen kracht benut wordt via oplossingsgericht werken en cocreatie hoe samenwerking met andere professionals wordt vormgegeven hoe het leren door en met de deelnemers wordt vormgegeven hoe cocreatie met de beschikbare krachten inclusief leer- en stuurkracht in hun gebied gestalte kan krijgen. In alle bijeenkomsten hebben de cursisten stapjes gezet die toewerken naar deze apotheose.
<i>ONDERWERP</i>	En.... Hoe maken we het duurzaam?
<i>WERKVORM</i>	Afsluiting via: opstellen van de X gouden regels van gebiedsgericht outreachend werken
	Eindmanifestatie en certificering
<i>LEERDOEL</i>	Deelnemers zijn in staat aan leden van stuurkracht (managers, teamleiders, bestuurders) de kansen en condities van implementatie van gebiedsgericht outreachend werken voor hun eigen praktijk duidelijk te maken
<i>LITERATUUR EN ANDERE ONDERSTEUNENDE MIDDELEN</i>	Creatieve werkvormen naast power point

BIJLAGE COMPETENTIEMATRIX

BIJLAGE 0 COMPETENTIEMATRIX

Competentiebasis → Context ↓	Deskundigheid. Volgens de professionele logica	Inbedding. Normatief handelen vanuit het beroep, bijdragen aan het beroep	Belichaming. Handelen vanuit persoonlijke en beroepsovertuiging
Microniveau: directe samenwerking vanuit de belevingswereld van kwetsbare individuen, systemen en groepen	Werkt samen met en vanuit de belevingswereld van kwetsbare individuen, systemen en groepen aan problemen die zich psychisch, sociaal en/of materieel voordoen in diverse vrijwillige en onvrijwillige (maatschappelijke) contexten en bevordert daarbij interculturele communicatie, vanuit grootstedelijk perspectief (1).	Kan vanuit de organisatie netwerkrelaties aangaan met andere positieve krachten (instellingen, burgers) die kunnen bijdragen aan positieverbetering van burgers in kwetsbare posities (4).	Werkt aan persoonlijke en professionele ontwikkeling (Bildung) en ontwikkelt daarbij zijn of haar persoonlijke kwaliteiten en beroepskwaliteiten (7)
Mesoniveau: op georganiseerd niveau, vanuit de leefwereld van groepen kwetsbare burgers	Werkt vanuit de krachten in de leefwereld van kwetsbare burgers en organiseert interorganisatiele samenwerkingsverbanden (2)	Levert een bijdrage aan beleid, beheer, kwaliteitszorg in projecten van samenwerking tussen formele en informele krachten (5)	Draagt bij aan ontwikkeling van zichzelf en het beroep door reflectie, wederkerend leren, kennisontwikkeling, kennis delen, intervisie en coaching(8)
Macroniveau: samen met en namens kwetsbare burgers en hun sociale omgeving in onze maatschappij	Werkt, waar nodig en zo mogelijk aan: signalering, preventie en herstel, ook ter verbetering van (maatschappelijke) omstandigheden van kwetsbare burgers (3)	Draagt bij aan de ontwikkeling van outreachend werken door onderzoek en innovatie (6)	Positioneert het beroep en entameert publiek debat, neemt daarin stelling, is gericht op de ontwikkeling van de samenleving en toont daarin maatschappelijk verantwoordelijkheidsbesef (9)

BIJLAGE BIJ DAG 1: KENNISMAKEN EN AANSLUITEN BIJ WELZIJN NIEUWE STIJL

Visie op huishoudens in kwetsbare situaties

BIJ FILMPJE ROLTRAP

Twee mensen staan op een roltrap naar boven. De roltrap komt plotseling tot stilstand. De twee stilstaande roltrapreizigers weten niets anders te verzinnen dan om hulp te roepen en elkaar te verzekeren dat er wel snel iemand zal komen. Een prachtige metafoor voor deze tijd: het vanzelfsprekende omhoog bewegen van de economie. Meeliften op het bekende en geëffende pad en eigen succes claimen. Denken dat alles vanzelf wel goed komt maar niets wezenlijks ondernemen om bij te dragen aan een verantwoorde economische en maatschappelijke waardecreatie. In het filmpje gaan beide roltrapreizigers eerst klagen over anderen. Over het achterstallig onderhoud van de roltrap. Over het feit dat er veel meer roltrappen hadden moeten zijn. Ze kijken elkaar machteloos aan, maar willen hun machteloosheid niet toegeven. Laat staan dat ze zich afvragen: "Wat moeten we doen nu die roltrap stilstaat?" Het antwoord is uiteraard kinderlijk eenvoudig. Als de roltrap stilstaat ga je gewoon zelf lopen, neem je het heft in eigen handen, mobiliseer je jezelf! Ja, veranderen is soms eng, vooral als je een comfortabele plek op het pluche hebt bemachtigd. Veranderen kan pijn doen, zeker als je alleen maar ziet wat er te verliezen valt en niet kijkt naar wat er te winnen is. Er valt zoveel te winnen.

(Bron: http://www.society30.com/plazas/Society3_0/book/008_Help_de_roltrap_staat_stil)

BAKENS WELZIJN NIEUWE STIJL

- Direct er op af, geen kantoorklerken en bureaucraten
- Eigen kracht burger en zijn/haar omgeving, samensturing
- Vraaggericht werken, de vraag achter de vraag
- Eerst mogelijkheden van collectieve welzijnsarrangementen inzetten, dan pas individuele voorzieningen
- Resultaatgericht, welzijn nieuwe stijl is niet vrijblijvend
- Ruimte voor kennis en kunde van de professionals, ze zijn creatief en ondernemend
- Integraal werken, samenhangende aanpak van probleem van de burger
- Verbeteren samenwerking tussen informele en formele zorg

10 KERNWAARDEN UIT MANIFEST 2.0

- Contextgericht outreachend werken voorkomt hoge sociale, maatschappelijk en materiële kosten
- Outreachend werken herstelt en versterkt het contact tussen burgers en bevordert collectieve verantwoordelijkheid
- Outreachend werken defragmenteert en vormt een verbindingsschakel tussen leef- en systeem wereld, tussen burgers en overheid
- Outreachend werken beweegt zich professioneel in het spanningsveld tussen autonomie en paternalisme
- Outreachend werken kiest de belevingswereld als spreekkamer
- Outreachend werkers zijn integer en niet veroordelend, zij zoeken naar de vraag achter de vraag en het verhaal achter het verhaal
- Outreachende professionals zijn de baas over hun eigen tijd en hebben adequate bevoegdheden, contactmakende vaardigheden zijn hun gereedschap, persoonlijke kwaliteiten hun kapitaal

- Outreachend werken verbindt. Het herstelt contact bij zorg , overlast en maatschappelijke uitsluiting
- Outreachend werkers kunnen actief op hun handen zitten
- Outreachend werken is een basishouding voor alle professionals in de sociale sector.

MODULE 2 GEBIEDSGERICHT OUTREACHEND WERKEN

DAG 1

CREATING TOMORROW

VISIE OP LEREN EN VERANDEREN

- Proces van co- creatie en co-evolutie: leertrajecten **samen** ontwikkelen en uitvoeren met alle relevante partners
- Sluit aan bij intrinsieke motivatie en aanwezige expertise en zet deze in.
- Vergroot het zelforganiserende vermogen en innovatieve kracht
- Leren is handelen en vindt plaats in relaties tussen mensen (meer dan alleen gedrag en cognitie)
- Leren is gericht op het stichten van praktijken binnen het primaire proces

MODULE 2 GEBIEDSGERICHT
OUTREACHEND WERKEN_DAG 1

2

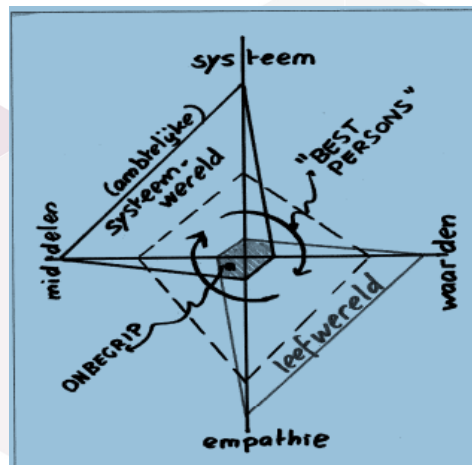
AANPAK HUISHOUDENS IN KWETSBARE SITUATIES

- Werken vanuit de oplossingsrichting en eigen kracht van de bewoner en zijn sociale (familie/buurt)netwerk
- Inzet informele krachtbronnen
- Inzet expertise en specialisme alleen indien nodig
- Regie vanuit de bewoner

MODULE 2 GEBIEDSGERICHT
OUTREACHEND WERKEN_DAG 1

3

LEEF EN SYSTEEMWERELD IN BUURTGERICHT WERKEN



MODULE 2 GEBIEDSGERICHT
OUTREACHEND WERKEN_DAG 1

4

SPECIALISTEN VERSUS GENERALISTEN

- Een generalistische specialist
- Een specialistische generalist
- Een generalist
- Een specialist

MODULE 2 GEBIEDSGERICHT
OUTREACHEND WERKEN_DAG 1

5

Bemoeien



Laten

Eigen kracht

MODULE 2 GEBIEDSGERICHT
OUTREACHEND WERKEN_DAG 1

6

BIJLAGE BIJ DAG 2: OPLOSSINGSGERICHT, JAMAAR...HUH EN PRESENTIE

MODULE 2 GEBIEDSGERICHT OUTREACHEND WERKEN

DAG 2 DE KRACHT VAN OPLOSSINGSGERICHT WERKEN IN SAMENHANG MET DE
PRESENTIEBENADERING

CREATING TOMORROW



JA-MAAR ... HUH?!

- Van probleem>>naar feit>>naar mogelijkheid
- Geen wiskundige formules, kost tijd, als pianospelen >>oefenen>> de techniek van het omdenken
- Strategie: soms aanvallen, soms verdedigen, soms wachten, overleggen, onderhandelen.
- Van ja-maar naar ja-en, van omdenken naar omdoen

3

- **Stop met vastdenken**
- **Accepteer de realiteit** (is niet gelijk aan berusten)
- Neem goed waar, feiten zijn kern omdenken
- Ga er vanuit dat problemen niet bestaan
- Leer leven met stress en instabiliteit
- Omdenken gedijt best bij voortdurende vernieuwing
- Omdenken combinatie van logica en intuïtie

4



DILEMMA'S

- Onderzoek je eerst of ga je onvoorbereid?
- Ga je alleen?
- Taal van de straat (welzijn nieuwe stijl “u”?)
- Privacy?
- Wanneer stop je?
- Aan wie draag je over?
- Hoe zorg je dat iemand niet afhaakt?
- Sociale kaart

7

OPDRACHT

Aan de hand van een casus van de deelnemers

In groepjes van 4

- 1 bewoner, 2 outreachend werkers en 1 observant

8

PRACTISCHE TIPS

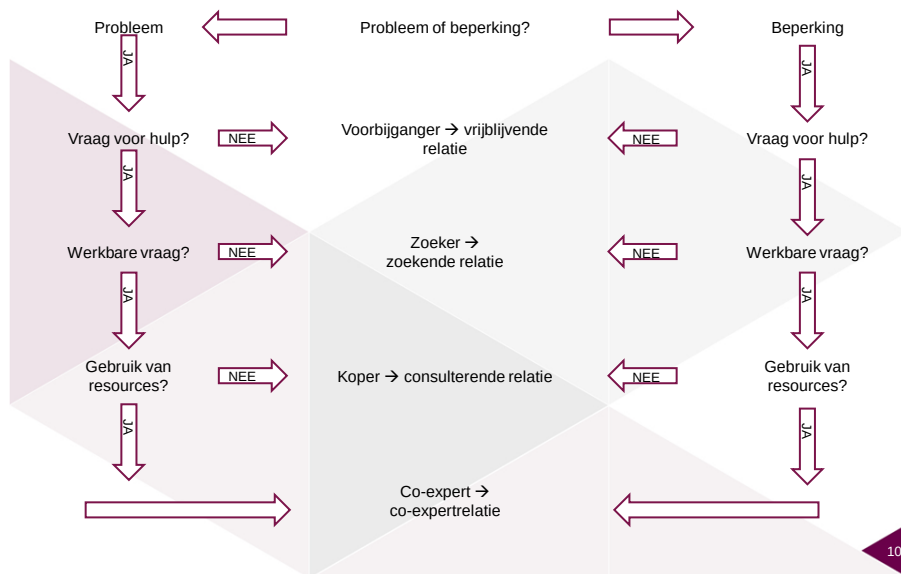
Welke spullen heb je bij je:

- Mobiele telefoon
- (Dienst)fiets
- Neem folders/telefoonnummers mee
- Identiteitsbewijs

En verder:

- Luister naar je gevoel.
- Gebruik je discretionaire ruimte.
- Benoem je gevoel. Ik boodschappen.
- Stel grenzen.
- Communiceer naar je organisatie.

9



10

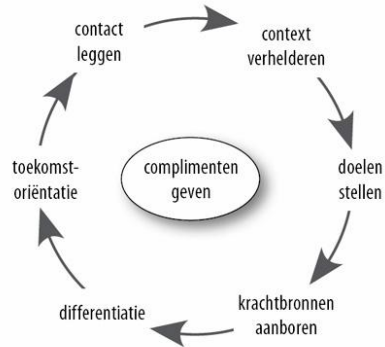
PRESENTIEBENADERING ANDRIES BAART

- “Zwervend” bestaan, zowel fysiek als inhoudelijk
- Ongehaast, makkelijk aan te klampen
- Langdurige contacten
- Leefwereld en belevingswereld van betrokkene en omgeving
- Klant hoeft aandacht niet te verdienen
- Volgt agenda van de burger/bewoner/klant

11

ACTIVEREN EN COMPLIMENTEREN

12



13

ACTIVERENDE VRAGEN

- Open vragen
- De wondervraag
- Vragen naar keuze mogelijkheden
- 'Wat ging er vroeger beter' vragen
- Copingvragen
- Contextuele vragen
- Scoringsvragen
- Vragen naar uitzonderingen

14

AANDACHTSPUNTEN VOOR OBSERVATOREN

- Begin/openingszinnen, wat werkt wel, wat niet?
- Wat voor soort vragen zijn er gesteld (artikel activerende vragen)
- Welk soort vragen werkte bij Victor het beste?
- Welke weerstanden zie je?

15

AANPAK FRONTLINIE, BELANGRIJKSTE PUNTEN

- Specialist in het team en generalist voor de klant
- Beloof niet wat je niet kunt nakomen
- Eigen kracht en samenredzaamheid, vraaggericht

16

ACHT BAKENS VAN WELZIJN NIEUWE STIJL

Vraaggericht werken

- De vraag van de burger staat centraal, niet het aanbod van professional of organisatie
- Burger en professional werken samen aan vraagverheldering en zoeken samen uit wat de kern is van de vraag
- Niet alleen individuele vragen maar ook collectief
- Het 'keukentafelgesprek'

Direct er op af

- Niet alle burgers stellen hun vraag, wellicht wel een behoefte. Professionals benaderen actief die burgers die geen ondersteuning willen of niet weten hoe ze die moeten organiseren

17

Resultaatgericht

- Welk probleem los je op? Gemeenten formuleren opdrachten in termen van prestatie en zo mogelijk van resultaat, ook rekenen zij af op basis van prestaties/resultaten

Ruimte professional

- Professionals beschikken over de juiste kennis en vaardigheden (w.o. outreachend werken)
- Professionals zijn ondernemend
- Professionals krijgen ruimte, hun competenties zijn richtinggevend voor de uitvoering

18

Informele zorg vs formele zorg

- Verbeteren samenwerking tussen informele en formele zorg

Integraal werken

- Uitvoering richt zich op integrale, samenhangende aanpak van probleem van de burger
- Uitvoerende organisaties werken samen aan gezamenlijke probleemoplossing
- Gemeenten maken in hun beleid en uitbesteding samenhangende aanpak mogelijk

19

Eigen kracht burger

- Uitgangspunt zijn de eigen mogelijkheden van de burger
- Ondersteuning loopt op van licht naar zwaar: faciliteren, ondersteunen, interveniëren, beschermen
- Eerst mogelijkheden van informele zorg gebruiken, dan pas formele zorg door professionals inzetten

Collectief vs individueel

- Eerst mogelijkheden van collectieve welzijnsarrangementen inzetten, dan pas individuele voorzieningen

20

BIJLAGE BIJ DAG 3: LEEFGEBIEDENKAART

BIJ ALLE VRAGEN:

- ✓ *Hoe beleeft de persoon het zelf en wat zie jij?*
- ✓ *Hoe is de situatie nu, wat is nodig / wenselijk? Evt. geschiedenis.*
- ✓ *Wat zijn problemen én: wat zijn mogelijkheden / wat gaat goed?*
- ✓ *Wat maakt dat de situatie is zo is?*

1. DAG

DAGBESTEDING

- dagindeling
 - betaald werk (vast, onregelmatig), re-integratie
 - kinderopvang (in eigen netwerk?)
 - school, opleiding, inburgering, project, uitval, verzuim, startkwalificatie
-

SOCIAAL FUNCTIONEREN

(gezinsrelaties, regie, mantelzorg, structuur opvoeding, (dreigende) ots, (dreigende) uhp, verwaarlozing)

- sociale vaardigheden / ondernemendheid
 - omgang met (ex-)partner, kinderen
 - relaties / seksualiteit
 - overlast / gedrag in het openbaar
 - (omgaan met) conflicten
 - opvoeding kinderen
-

NETWERK

- aantal contacten, contact met burens, familie, kennissen, vrienden
 - informele welzijn en zorg
 - uitstoting / discriminatie
 - bestaande contacten met hulpverleners / medecliënten
 - buurthuis / moskee / kerk / synagoge
-

VRIJETIJDSEBESTEDING

- hobby's / sport / club
- vrijwilligerswerk, buurtactiviteiten, moskee, kerk, café
- vrienden / familie, dagopvang, zorg en hulpverlening

2. NACHT

HUISVESTING

1. woonsituatie (zelfstandig, met familie anderen, inwoning, begeleid wonen, intramuraal)
2. problematiek / knelpunten / wensen: te klein, nuts
3. verplegingszorg, ziekenhuis, intramuraal, detentie
4. inrichting / inventaris

DAK EN THUISLOOS

- dreigende huisuitzetting

VEILIGHEID

5. buren / buurt
 6. beleving, urgentie
 7. justitie/politie contacten, detentie
 8. geweld, intimidatie, mishandeling, overlast
-

3. FINANCIËN

INKOMEN

- inkomen: zwart/wit, hoeveel uit loon, handel, uitkering, pensioen, AOW, studiefinanciering, toeslagen, kinderbijslag, ed .

UITGAVEN

- zijn inkomsten en uitgaven op orde? Is er overzicht? Bestedingspatroon, sparen, Financieel beheer?
- uitgaven: huur, vaste lasten, verzekeringen, ziektekosten, huishouden, zakgeld, alimentatie,
- weggeven, verslaving, financiële gijzeling?

SCHULDEN

- in eigen kring
 - achterstallige betalingen, huur nuts, ed
 - boetes, schuldeisers
 - aflossing, wsnp, minnelijke regeling, bewindvoering, ed.
-

4. FUNCTIONEREN

PRAKTISCH FUNCTIONEREN

- taal: spreken, lezen, schrijven, computer
 - huishouden, boodschappen, inkopen
 - koken, eten
 - verzorging, kleding
 - mobiliteit: de straat opgaan, reizen, fiets, openbaar vervoer
 - afspraken, plannen, agenda
-

LICHAMELIJK FUNCTIONEREN

- algemene gezondheid, ADL-vaardigheden
- klachten: handicap, (chronische) ziekte, SOA, allergie, gebit, hygiëne en zelfzorg, dag- en nachtritme, voeding, verwaarlozing, te dik, beweging?
- behandeling: huisarts / specialist / paramedisch, medicatie
- noodzaak extra zorg

PSYCHISCH FUNCTIONEREN

- zelfrespect, zelfbeeld, zelfwaardering, zelfbesef, welbevinden,
- stemming, slachtofferschap, zelfbeklag
- psychiatrie, psychopathologie, fobieën, verslaving, crisis (dreiging)
- behandeling

ZINGEVING

- persoonlijke drijfveren, enthousiasme, levenslust
- levensovertuiging
- geloofsovertuiging, aansluiting bij kerk, moskee, spirituele groepering, zingevende activiteiten, rituelen

BIJLAGE BIJ DAG 3: INTEGRALE VRAGENLIJST SAMENWERKEN IN DE WIJK

OPEN VRAGENLIJST

FASE	TELEFOON	LOKET	OUTREACHEND WERK/ EROP AF	CRISIS
				<i>Bij crisis of overlast gaat de GGD met politie op de melding af.</i>
COMPLIMENT BIJ ONTVANGST	Fijn dat u belt.	Goed t u bent gekomen?	Fijn dat ik bij u binnen mag komen	Fijn dat u even tijd voor me maakt
INTRODUCTIE VAN JEZELF	U belt naar het loket X hoe komt dat zo? of waarom belt u?		Mijn naam is X. Ik kom vanuit het stadsdeel. Wij ... Melding door...	Mijn naam is X. Ik kom vanuit het Y. Wij ...
DE EERSTE VRAAG	Wat kan ik voor u doen?	Wat kan ik voor u doen? of wat is er aan de hand? Wat wilt u?	Hoe gaat het met u?	Er zijn zorgen over u /er is gebeld/ Ik wil graag even met u spreken over hoe het met u gaat?
				Heeft u een crisiskaart of afspraken met uw omgeving over hoe om te gaan met uw crisis?
VRAGEN AAN BURGER ZELF	Wat zou u anders willen?	Wat zou u anders willen?	Wat zou u anders willen?	Wat zou u anders willen?
	Wat heeft u hier zelf aan gedaan?	Wat heeft u hier zelf aan gedaan?	Wat heeft u hier zelf aan gedaan?	Wat kunt uzelf op dit moment? Wat heeft u hier zelf aan gedaan?
NETWERK: FAMILIE, VRIENDEN, BUREN, BEKENDEN.	Heeft u hier hulp bij gevraagd?	Heeft u hier hulp bij gevraagd?	Heeft u hier hulp bij gevraagd?	Heeft u hier hulp bij gevraagd? Wie kan u nu helpen? Wie kan u nu bellen?
	Wat ging er goed?	Wat ging er goed?	Wat ging er goed?	Wat ging er goed?
	Wat ging er niet goed? Hoe ging dat eerder?	Wat ging er niet goed? Hoe ging dat eerder?	Wat ging er niet goed? Hoe ging dat eerder?	Wat ging er niet goed? Hoe ging dat eerder?
	Hoe zou u het anders willen doen?	Hoe zou u het anders willen doen?	Hoe zou u het anders willen doen?	Hoe zou u het anders willen doen?
	Wie kan u daarvoor vragen om het met u anders te organiseren?	Wie kan u daarvoor vragen om het met u anders te organiseren?	Wie kan u daarvoor vragen om het met u anders te organiseren?	Wie kan u daarvoor vragen om het met u anders te organiseren?

<i>PLANNING</i>	Op welke termijn (Niet meer dan 2 weken)?	Op welke termijn (Niet meer dan 2 weken)?	Op welke termijn?	Op welke termijn?
	Lukt dit niet binnen twee weken (inschatting maken, terugkoppeling vragen van de acties) Wie gaat dat bewaken?	Lukt dit niet na twee weken (inschatting maken, terugkoppeling vragen van de acties) Wie gaat dat bewaken?	Lukt dit niet na twee weken (inschatting maken, terugkoppeling vragen van de acties) Wie gaat dat bewaken?	Lukt dit niet na twee weken (inschatting maken, terugkoppeling vragen van de acties) Wie gaat dat bewaken?
<i>HULP</i>	Kent u andere mensen (hulpverleners) die u daarvoor zou willen vragen?	Kent u andere mensen (hulpverleners) die u daarvoor zou willen vragen?	Kent u andere mensen (hulpverleners) die u daarvoor zou willen vragen?	Kent u andere mensen (hulpverleners) die u daarvoor zou willen vragen?
<i>ORGANISEREN</i>	Zo, niet. Hoe vindt u het als we samen met U een bijeenkomst organiseren om de juiste persoon te zoeken die u kan helpen?	Zo, niet. Hoe vindt u het als we samen met U een bijeenkomst organiseren om de juiste persoon te zoeken die u kan helpen?	Zo, niet. Hoe vindt u het als we samen met U een bijeenkomst organiseren om de juiste persoon te zoeken die u kan helpen?	Zo, niet. Hoe vindt u het als we samen met U een bijeenkomst organiseren om de juiste persoon te zoeken die u kan helpen?

BIJLAGE BIJ DAG 3: GEWELDLOZE COMMUNICATIE

MODULE 2 GEBIEDSGERICHT OUTREACHEND WERKEN

DAG 3 GEWELDLOZE COMMUNICATIE

CREATING TOMORROW

GEWELDLOZE COMMUNICATIE

- Een wijze van communiceren die ons vanuit het hart doet geven
- Een manier om aandacht bewust te richten
- Gebaseerd op taal- en communicatievaardigheden die ons beter in staat stellen menselijk te blijven, ook onder moeilijke omstandigheden

WANNEER EN VOOR WIE?

Op elk communicatieniveau en in allerlei situaties:

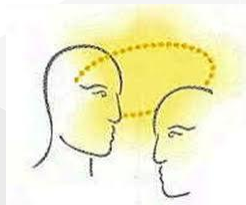
- Intieme/gezinsrelaties
- Organisaties en instellingen
- Scholen
- Therapieën en counseling
- Politiek en ambtelijke apparaat
- Diplomatieke en zakelijke onderhandelingen
- Bij alle mogelijke geschillen en conflictsituaties

“Van slaapkamer tot bestuurskamer, van klaslokaal tot oorlogsgebied”

3

DE VIER ELEMENTEN VAN GEWELDLOZE COMMUNICATIE

1. Waarneming
2. Gevoel
3. Behoeft
4. Verzoek



4

DE 4 ELEMENTEN VAN HET GEWELDLOZE COMMUNICATIEPROCES

- Eerlijk uitdrukken hoe **ik** ben zonder te beschuldigen of kritiek te geven.
- Empathievol ontvangen hoe **jij** bent zonder een beschuldiging of kritiek te horen.

Waarneming

- Wat ik waarneem (*zie, hoor, ruik, proef, voel*), hetgeen wel/niet bijdraagt aan mijn welzijn: *'als ik (zie, hoor, ruik, proef, voel)...*'
- Wat jij waarneemt (*ziet, hoort, ruikt, proeft, voelt*) hetgeen wel/niet bijdraagt aan jouw welzijn: *'als jij (ziet, hoort ruikt, proeft, voelt)...*' (soms weglaten bij het geven van empathie)

Gevoel

- Wat ik voel (*een emotie of gevoel, en niet een gedachte*), in samenhang met wat ik waarneem: *'ik voel (me)...*'
- Wat jij voelt (*een emotie of gevoel, en niet een gedachte*), in samenhang met wat jij waarneemt: *'jij voelt (je)...*'

5

DE 4 ELEMENTEN VAN HET GEWELDLOZE COMMUNICATIEPROCES (1)

- Eerlijk uitdrukken hoe **ik** ben zonder te beschuldigen of kritiek te geven.
- Empathievol ontvangen hoe **jij** bent zonder een beschuldiging of kritiek te horen.

Waarneming

- Wat ik waarneem (*zie, hoor, ruik, proef, voel*), hetgeen wel/niet bijdraagt aan mijn welzijn: *'als ik (zie, hoor, ruik, proef, voel)...*'
- Wat jij waarneemt (*ziet, hoort, ruikt, proeft, voelt*) hetgeen wel/niet bijdraagt aan jouw welzijn: *'als jij (ziet, hoort ruikt, proeft, voelt)...*' (soms weglaten bij het geven van empathie)

Gevoel

- Wat ik voel (*een emotie of gevoel, en niet een gedachte*), in samenhang met wat ik waarneem: *'ik voel (me)...*'
- Wat jij voelt (*een emotie of gevoel, en niet een gedachte*), in samenhang met wat jij waarneemt: *'jij voelt (je)...*'

6

DE 4 ELEMENTEN VAN HET GEWELDLOZE COMMUNICATIEPROCES (2)

Behoefte

1. Waar ik behoefte aan heb/wat ik waardevol vind (*en niet zozeer een voorkeur of een specifieke handeling*), hetgeen de oorzaak is van mijn gevoelens: '*... omdat ik ... behoefte heb aan/waardevol vind.*' Duidelijk verzoeken om wat mijn leven zou verrijken, zonder te eisen.
2. Waar jij behoefte aan hebt/wat jij waardevol vindt (*en niet zozeer een voorkeur of een specifieke handeling*), hetgeen de oorzaak is van jouw gevoelens: '*... omdat jij ... behoefte hebt aan/waardevol vindt.*' Empathievol ontvangen wat jouw leven zou verrijken zonder dat als een eis te horen.

Verzoek

1. De concrete handelingen die ik graag zou zien: '*Ben jij bereid om...?*'
2. De concrete handelingen die jij graag zou zien: '*Zou jij willen...?*' (Soms weggelaten bij het geven van empathie)

7

COMMUNICATIE

WAARNEMING	VERSUS	OORDEEL
GEVOELEN	VERSUS	QUASI GEVOEL
BEHOEFTE	VERSUS	STRATEGIE
VERZOEKEN	VERSUS	EIS ALS IK DIT DOE DAN....

8

BIJLAGE BIJ DAG 5: DE GENERALIST

In principe worden casussen ingebracht door de deelnemers. Om een beeld te geven welke onderwerpen besproken kunnen worden een voorbeeld.

De heer Frans van Noord (F.N.)

ACHTERGROND EN GESCHIEDENIS

Het betreft een 62 jarige alleenstaande man, met astma en hartfalen. F.N. is al jaren zonder werk, is gekwetst en vertrouwt niemand echt. Hij heeft nog een vrij jonge zoon van 15, Harrie, maar daar heeft hij geen contact meer mee. F.N. is meerdere malen in beeld geweest, de laatste keer (7 maanden geleden) omdat zijn DWI uitkering was gestaakt. Het Meldpunt is er eerder bij betrokken geweest, de heer lijkt in gesprek zeer adequaat, het Meldpunt zag geen psychische stoornis en heeft het initiatief bij de heer gelaten. (De heer was niet gemotiveerd om mee te werken, er lag brood in de trommel, zo luidde de rapportage)

Op het moment van dreiging belt de heer alle mensen/instanties op die hij kent, tot en met de wethouder en de ombudsman. Volgens de heer doet niemand het goed. Als de dreiging voorbij is wil de heer met niemand meer te maken hebben.

Hulpverleners worden op de proef gesteld en tonen: bezorgdheid (hij raakt zijn huis kwijt en dan?), gekwetstheid (als ze na veel inzet, toch gewoon aan de kant zijn gezet), soort onverschilligheid (de heer weet precies wie hij moet inschakelen als het water aan de lippen staat, dus maak je niet druk, we wachten gewoon af, hij komt vanzelf wel weer), teleurstelling, boosheid (de heer uit ineens wantrouwen) moedeloosheid (veel tijd besteed en het gevoel vertrouwen te hebben gewonnen en de heer sluit ineens de deur zodat dat ene formulier dat nog nodig was ervoor zorgt dat de uitkering niet wordt opgestart) machteloosheid (ik weet het niet meer), kortom alle vormen van emoties weet de heer op te wekken.

SITUATIE

De heer heeft iemand van de woningcorporatie gesproken en heeft gezegd dat hij zich zo eenzaam voelt, dat niemand zich om hem bekommert, zelfs Harrie, zijn eigen zoon niet. Jan en Esmé, twee leden van het kernteam besluiten de heer op te zoeken en na te gaan wat ze voor de heer zouden kunnen betekenen. Ze bellen de heer op, hoewel hij niemand vertrouwt, geeft hij toch de aanbelcodes om binnen te kunnen komen.

Jan en Esmé worden binnen gelaten. In de gang staan tot het plafond pizzadozen opgestapeld, tegen het lawaai en de tocht, zo zegt de heer, opdat ze alleen overdwars de kamer in kunnen waar de verlichting bestaat (de gordijnen zijn gesloten) uit de lichtjes in de kerstboom (het is begin juli). De heer voelt zich ziek en verlaat het huis nauwelijks, één keer per week doet een vrijwilliger van de kerk boodschappen. De heer uit zijn wantrouwen over hulpverleners, "ik heb ze eruit gezet, ze liegen allemaal. Ze beschuldigen me ervan dat ik mijn vorige huis in brand heb gestoken, en de politie houdt een dossier bij dat ook vol leugens over mij staat". Iedereen is tegen hem. Tijdens het gesprek lijkt er toch een klik te ontstaan met Jan. Jan en Esmé maken zich ernstige zorgen over de situatie, maar zijn hoopvol, er lijkt een ingang te zijn voor een vervolgesprek.

Echter 3 dagen later worden Jan en Esmé via de receptie op de hoogte gesteld dat de heer niets meer met hen te maken wil hebben, het helpt toch allemaal niet. Niemand behalve de vrijwilliger van de Kerk is welkom. Tja en dan.

VRAGEN

1. Vind je dat het kernteamlid toch moet proberen weer contact te krijgen met de heer? Argumenten voor en tegen?

Stel dat de heer aangeeft nog wel met Jan iets te willen maar dat hij Esmé niet vertrouwt.

2. Vind je dat Jan alleen kan gaan?

Tijdens het gesprek was duidelijk geworden dat de heer zijn ziektekostenverzekering al een tijdje niet betaalde, hetgeen consequenties kan hebben voor de medische behandeling.

3. De heer heeft aldoor geweigerd zich aan te sluiten bij de collectieve verzekering, hij vertrouwt al die interventies niet. Hij wil het in eigen hand houden, had al eerder ervaring gehad met DWI en toen was misgelopen (vanwege staking uitkering). DWI zit in het team, zou het DWI hier iets mee kunnen doen? Je weet dat automatisch inhouden medewerking van DWI veel problemen zou kunnen voorkomen.

De heer heeft aangegeven dat hij zijn zoon Harrie zo graag zou zien, dat hij depressief raakt van het feit dat er geen contact is.

4. Vind je dat ondanks dat de heer Jan en Esmé niet meer wil zien ze toch via een zijlijn Spirit moet inschakelen?. Je weet dat Spirit Harrie kent. Doet Spirit iets met deze vraag?
5. Welke rol speelt hierin de discretionaire ruimte van de betrokkenen?, waar liggen de grenzen?
6. Zou en zo ja welke rol zou de leidinggevende in deze casus kunnen spelen. Wat zou je als kernteamlid van je leidinggevende willen?
7. Vind je dat Jan contact op moet nemen met de Kerk?

In principe zitten alle partijen om de tafel, de lijnen zijn kort. Toch zullen er soms botsingen zijn tussen de leefwereld van de cliënt waar je als kernteamlid direct mee te maken krijgt en de systeemwereld van de instanties.

8. Kunnen jullie voorbeelden geven wanneer jullie hier tegen aan gelopen zijn en wat jullie toen hebben gedaan?

Bij casus Frans van Noord

BAKENS WELZIJN NIEUWE STIJL

Besprek in je eigen groep bijgaande casus.

Schrijf je bevindingen op de flap. Een van de werkgroepleden is woordvoerder en geeft bij de plenaire bespreking **1 belangrijk punt** uit de groepsbespreking.

Gebruik bij de bespreking van de casus de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl en/of de 10 kernwaarden. Beargumenteer waarom je wat doet

BAKENS WELZIJN NIEUWE STIJL

- Direct er op af, geen kantoorklerken en bureaucraten
- Eigen kracht burger en zijn/haar omgeving, samensturing
- Vraaggericht werken, de vraag achter de vraag
- Eerst mogelijkheden van collectieve welzijnsarrangementen inzetten, dan pas individuele voorzieningen
- Resultaatgericht, welzijn nieuwe stijl is niet vrijblijvend
- Ruimte voor kennis en kunde van de professionals, ze zijn creatief en ondernemend
- Integraal werken, samenhangende aanpak van probleem van de burger
- Verbeteren samenwerking tussen informele en formele zorg

BIJLAGE BIJ DAG 6: COCREATIE

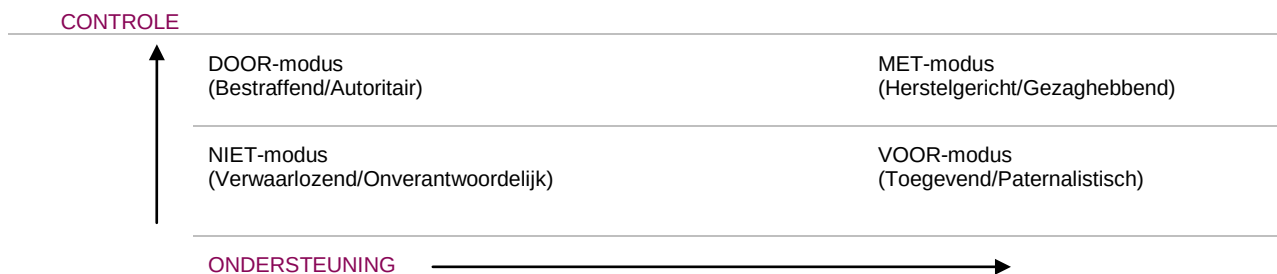


Fig. 1 (bron: Wachtel & McCold, 2000)

Vertikaal neemt de controle (grenzen stellen, disciplineren) van onder naar boven toe. **Horizontaal** neemt de ondersteuning (aanmoedigen, koesteren) van links naar rechts toe.

MET-modus en cocreatie (al doende leren en ontwikkelen van een praktijk) veronderstelt dat de deelnemers a. werken aan een urgent doel dat nieuwsgierigheid en enthousiasme naar boven haalt, b. een coöperatieve werkwijze hebben die rust op gelijkwaardigheid, waardoor kwetsbaarheid en feilbaarheid van elkaar geaccepteerd worden, wat weer een voorwaarde is voor onderlinge zorg en toewijding, c. horizontaal en grensoverschrijdend leren (dus niet verkokerd en gefragmenteerd) en d. via reflectieve communicatie verschillen en storingen productief weten te maken. Ze richten - geholpen door activerend leiderschap - hun productief vermogen en energie op positieve krachten: een gemeenschappelijke visie en een operationalisering van de hogere doelen en waarden van de organisatie (waartoe zij op aarde is) in hun dagelijkse doen.

Strijdig met cocreatie zijn werkomstandigheden die worden gekenmerkt door competitie, rivaliteit, verkokerd denken (kennis en gevoelens worden niet gedeeld) en een afreken- en roddelcultuur. Daar heerst willekeur, is geen ruimte voor reflectie, is sprake van energieverlies en van productief vermogen. Van fouten en onzekerheden mag niet geleerd worden, omdat die coûte que coûte moeten worden vermeden en dus verheimelijkt.

Hoe leren deelnemers van grenservaringen en andere onverwachtheden het vertrekpunt van collectief leren te maken? Zij benaderen de krachten in de leefwereld niet vanuit onverschilligheid (NIET-modus), bevoogding (DOOR-modus) of paternalisme (VOOR-modus), maar vanuit de MET-modus. 'Vormen van deelname die praktisch, geëngageerd en op conflict zijn voorbereid, bieden een superieur voorbeeld voor democratische kracht ten opzichte van vormen van deelname die onsamenhangend, afstandelijk en van consensus afhankelijk zijn, ofwel rationeel zijn (Flyvbjerg, 1998, p. 132).' Die coöperatieve manier van voelen, denken, willen en doen maakt onzekerheidsbenutting mogelijk: omgaan met omstandigheden die minder stabiel zijn, vol storingen en onverwachte gebeurtenissen, die soms in heftige conflicten en spanningen naar buiten treden. Ze leren die niet te vermijden noch zo maar te accepteren. Gedreven door de ambitie en urgentie van het motief en doel dat de praktijk draagt leren ze om met deze onverwachtheden om te gaan en ze te benutten bij het uitvinden wat nodig is. Vanuit het urgente doel zijn ze om te beginnen gemotiveerd om een gemeenschappelijke taal te ontwikkelen, verschillen op basis van gelijkwaardigheid en loyaliteit te overbruggen en trots en waardering voor elkaar op te brengen. Dat is aanvankelijk een broze basis. Door cocreatie wordt die basis versterkt. Daarbij gaat men er van uit dat onvoorspelbaarheid eerder regel dan uitzondering is en dat onzekerheidsbenutting daarom het fundament van het werk moet vormen. Naarmate de deelnemers dit cocreatieve vermogen beter

beheersen, nemen de deelnemers minder hun toevlucht tot routines, recepten en voorschriften (onzekerheidsreductie en onzekerheidsvermijding). Cocreatie vraagt de volgende vermogens van de deelnemers aan zo'n praktijk:

- a. respecteer de verschillende expertises, posities en belangen (vanuit het besef: bij weerbarstige problemen waarmee een transformatie gepaard gaat, moet je alle zeilen bijzetten);
- b. ontwikkel wat nodig is vanuit het besef dat planmatig en doelgericht werken nooit het hele verhaal en de hele oplossing is (ook als je oplossingsgericht werkt, moet je verdacht blijven op blinde vlekken en onverwachtheden);
- c. leun niet te veel op methodieken en andere zekerheidsverschaffers.
- d. wees er op verdacht dat elke fase zijn eigen weerbarstige problemen heeft (van verschillen in betekenis geven aan urgentiegevoelens tot gebrek aan een dragende visie en van gebrek aan probleembewustzijn tot gebrek aan eensgezindheid over de nieuwe methoden, competenties, regels, taakverdelingen en overlegvormen);
- e. zoek naar duurzaamheid van oplossingen door uitbreiding van verbindingen op verschillende niveaus (micro, meso, macro)).

© Hogeschool van Amsterdam
januari 2013

Lectoraat Outreachend werken en innoveren

Kenniscentrum Maatschappij en Recht
Wibautstraat 80-86
Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
www.hva.nl/outreachendwerken

