

## **Training Leren werken met de KANZ-methodiek**

# Inhoud

<b>Dagdelen</b>	<b>Trainingsonderwerpen</b>
<b>Dagdeel 1</b>	<b>Introductie training en KANZ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- (Korte) kennismaking met de trainingsgroep</li><li>- Opbouw training (methodische cyclus methodiek)</li><li>- Opzet/structuur/toets</li><li>- Introductie Methodiek KANZ; doelen, werkwijze, basishouding</li><li>- Film KANZ</li><li>- Sociale kaart van de hulpverlening</li></ul>
<b>Dagdeel 2</b>	<b>Werken met de methodiek: voorbereidingsfase</b>
<u>Stap 1</u>	Instroom van een gezin
<u>Stap 2</u>	Verzamelen en analyseren en wegen van informatie
<u>Stap 3</u>	Het kennismakingsgesprek
<b>Dagdeel 3</b>	<b>Werken met de methodiek: voorbereidingsfase</b>
<u>Stap 4</u>	Gezinsplan maken
<u>Stap 5</u>	Afstemming met het gezin
<b>Dagdeel 4</b>	<b>Werken met de methodiek: uitvoeringsfase</b>
<u>Stap 6</u>	Hulp
<u>Stap 7</u>	Tussentijds de balans opmaken van behaalde resultaten
<b>Dagdeel 5</b>	<b>Werken met de methodiek: afsluitende fase</b>
<u>Stap 8</u>	Het loslaten
<u>Stap 9</u>	Eindevaluatie en sluiting
<u>Stap 10</u>	Verder gaan
<b>Dagdeel 6/7/8</b>	In deze drie dagdelen van professionalisering staat reflectie op het handelen van de KANZ-professional centraal. Er is aandacht voor de eigen ervaringen en persoonlijke leerdoelen. Andere onderwerpen zullen zijn: ethische dilemma's, afscheid nemen van het gezin en andere vragen vanuit de training.
<b>Dagdeel 8</b>	In dit dagdeel zal ook de certificering plaatsvinden.
<b>Bijlagen</b>	Gezinsplan

## Uitwerking per dagdeel

### Hierin staan:

- Onderdeel beschrijving
- Opbouw van de training
- Onderwerpen c.q. inhoud gekoppeld aan competenties en gedragindicatoren
- Uitwerking opdrachten zoals casusbespreking, rollenspelen, discussie, bespreken van stelling e.d.
- Werkvormen passend bij de inhoud en opdrachten
- Toets (per dagdeel of eindtoets) koppeling met competenties en gedragindicatoren
- Literatuur (bijvoorbeeld gedeelte uit methodiek)

# Dagdeel 1

---

## Inhoud

### Introductie training en KANZ

- Kennismaking met de trainingsgroep
- Opbouw training (methodische cyclus methodiek)
- Opzet/ structuur/toets
- Introductie Methodiek KANZ; doelen werkwijze, basishouding
- Film KANZ
- Sociale kaart van de (jeugd)hulpverlening

## Competenties

### Competentie 1

#### Agogisch werken

De KANZ-medewerker is in staat met de methode KANZ agogisch te werken in complexe (thuis)situaties.

### Competentie 2

#### Sociale kaart

De KANZ-medewerker is in staat de sociale kaart van de (jeugd) hulpverlening te hanteren.

### Competentie 6

#### Persoonskenmerken/houding

De KANZ-medewerker is in staat zichzelf als KANZprofessional te positioneren, te profileren en te legitimeren.

## Gedragsskenmerken

**1.3** Procesgericht werken (het gaat hierbij om het constant aansluiten bij de steeds veranderende werkelijkheid).

**2.1** Kent de verschillende hulpverleningsinstanties waar het gezin mee te maken heeft en het mogelijke aanbod in de regio.

**2.2** Kent de taken en procedures van de diverse instanties.

**6.2** Heeft de houdingskenmerken die passen bij een KANZprofessional en bepaalt de eigen positie.

**Gedragsskenmerken in relatie tot de toets** 1.3, 2.1, 2.2 en 6.2

## Uitwerking dagdeel

---

### Planning

Welkom en voorstellen  
Toelichting op de opbouw van de training en programma van de dag  
Film KANZ  
Oefening muurtje (houdingsaspecten)  
Inleiding in de sociale kaart van de KANZ-professional  
Casuïstiek toepassen met verworven kennis  
Nabespreken en opdrachten volgende bijeenkomst

### Inhoud van de trainingsdag

Opzet training  
Opbouw methodiek KANZ  
Kennis sociale kaart van de (jeugd)hulpverlening: instanties als SHV/ SMW/Centra Jeugd en Gezin/Consultatiebureau/ Verslavingszorg etc.

### Werkvorm

Kennismakingsspel (horen, zien en voelen)  
Muurtje (houdingsgedragsskenmerken op kaartjes) om te komen tot het maken van een persoonlijke SWOT-analyse.  
Casus sociale kaart

### Benodigde materialen

Casuïstiek sociale kaart, SWOT-analyse, beamer, flap-over met stiften, whitebord met stiften

### Toets

Reflectie en SWOT-analyse maken

### Literatuur/materiaal/aanbevolen

Methodiek beschrijving KANZ, cursusmap training  
Ander cursusmateriaal dat tijdens de cursus wordt verstrekt

### Docent/inhoudsdeskundige

Nader te bepalen

## Bijlagen dagdeel 1

### Horen-zien-voelen

<b>Naam werkvorm</b>	Horen, zien en voelen
<b>Doel</b>	Kennismaking
<b>Beschrijving</b>	<p>De cursisten vertellen om de beurt in maximaal vier minuten: hun naam en wat hen inspireert en motiveert om deze training te volgen.</p> <p>De anderen schrijven op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wat ze horen waaruit de motivatie en inspiratie bleek;</li> <li>- wat ze zien waaruit de motivatie en inspiratie bleek;</li> <li>- wat ze voelen bij het verhaal.</li> </ul> <p>Na elk verhaal krijgt de verteller feedback op datgene wat de anderen hebben gehoord, gezien en gevoeld.</p>
<b>Kenmerken</b>	<p>Tijdsduur: 30 minuten</p> <p>Groepsgrootte: 2-3 personen per groepje</p> <p>Benodigdheden: pen en papier</p>

### Muurtje maken

<b>Naam werkvorm</b>	Muurtje
<b>Doel</b>	Attitudes inventariseren
<b>Beschrijving</b>	<p>Maak setjes van 14 kaartjes(geeltjes). Op elke kaart staat een uitspraak, over de houdingsaspecten van de KANZ medewerker. Deel de groep in subgroepen van 4-6 personen en geef elke groep kaartjes en een flap-overvel. Hierop plakken ze de kaartjes in de vorm van een muur: de eerste laag zijn de gedragscomponenten die je het belangrijkste vindt. De tweede laag die wellicht van een andere orde zijn. Eventueel een derde en een vierde laag maken.</p> <p>Laat elke groep de flap kort presenteren. Bespreek de verschillen en overeenkomsten plenair.</p>
<b>Kenmerken</b>	<p>Tijdsduur: 40 minuten</p> <p>Groepsgrootte: 4 personen per groepje</p> <p>Benodigdheden: setjes van 14 kaarten met uitspraken/stellingen/concepten, flap-overvel, pen/stiften</p>

### Kaartjes met:

Aanhoudend zijn	Proactief zijn	Niet snel opgeven	Flexibel zijn	Gezag uitstralen
Zelfvertrouwen hebben	Assertief zijn	Transparant zijn	Geduld hebben	Positieve instelling hebben
Aanpassingsvermogen (ook in cultureel perspectief)	Humor hebben	Creatief zijn	Oplossingsgericht	

## Sterkte –zwakte analyse

### Inleiding:

Een sterkte-zwakte analyse helpt je om een beeld te krijgen van jezelf. Hoe kijk je tegen jezelf aan en hoe zien anderen je?

De analyse helpt je vooral bij het opstellen van persoonlijke leerdoelen. Het kan zijn dat je je gedrag in de ene situatie in orde vindt en dat je in andere situaties anders zou willen reageren. Zijn het geen relevante gedragingen voor een hulpverleningssituatie? Dan maak je er nu geen leerdoel van. Mensen met wie jij omgaat, hebben soms een ander beeld van jou dan het beeld dat jezelf hebt. Soms spreken ze dit uit, maar vaak doen ze dat niet. Door anderen ook de lijst in te laten vullen voor jou, kun je hier achter komen.

### Doelen:

Na dit onderdeel ben je in staat om:

- Je eigen sterkte en zwakke kanten te benoemen
- Persoonlijke leerdoelen op te stellen

### Opdracht:

Vul de sterkte-zwakte analyse in en kies er twee onderwerpen uit, waaraan je wilt werken.

### Werkwijze:

- 1 Neem de lijst door en bedenk waar je aan voldoet en wat je meer zou willen doen en wat je minder zou willen doen.
- 2 Zijn er dingen opgevallen in je eigen gedrag die niet in de lijst staan vermeld, schrijf ze dan op de daarvoor bestemde stippellijnen
- 3 Nadat je de lijst heb ingevuld haal je er minimaal twee onderwerpen uit waaraan je in de komende tijd aandacht wilt besteden.

<b>Communicatievaardigheden</b>	<b>--</b>	<b>-</b>	<b>+</b>	<b>++</b>
Praten in de groep				
Kort en bondig formuleren				
Voorstellen doen				
Opkomen voor eigen belangen				
Actief luisteren				
Gerichte en relevante vragen stellen				
Samenvatten				
Anderen tot actie inspireren				
Voorzitterschap of voorzitterstaken vervullen				
Feedback kunnen geven				
Feedback kunnen ontvangen				
Checken of de gegeven informatie is overgekomen				

<b>Observatievaardigheden</b>				
Gevoelens van anderen onderkennen				
Zien welke onderliggende belangen er meespelen				
<b>Problemen oplossen</b>				
Problemen aan de orde stellen				
Naar ideeën over oorzaken en gevolgen vragen				
Zelf ideeën over oorzaken en gevolgen geven				
Vragen naar oplossingsmogelijkheden				
Zelf oplossingsmogelijkheden geven				
<b>Conflicten hanteren</b>				
Eigen conflicten met anderen tijdig aangaan				
Bereid zijn om bij een conflict naar de				
Standpunten van de ander te luisteren				
Overleggen of onderhandelen in eigen conflicten				
<b>Morele steun geven</b>				
Interesse tonen voor meningen en ideeën van anderen				
Interesse tonen voor gevoelens van anderen				
Het uiten van waardering voor anderen				
<b>Openheid</b>				
Anderen eigen gevoelens vertellen				
Boosheid uiten tegen degene(n), die het betreft				
Positieve gevoelens uiten tegen degene(n), die het betreft				
Vragen om steun of hulp				
<b>Sociale relaties</b>				
Vertrouwen tonen in anderen				
Behulpzaam zijn				
Samenwerken				

<b>Organisatie van het eigen werk</b>				
Planmatig werken				
Prioriteiten stellen				
<b>Algemeen</b>				
Eigen standpunten duidelijk maken				
Weten wat je zélf wil				
Zelfkritiek hebben				
Eigen sterke en zwakke punten erkennen				
Teleurstellingen verwerken				
Om kunnen gaan met spanningen				
Respect tonen voor normen en waarden van anderen				

## Dagdeel 2

---

### Inhoud

#### Werken met de methodiek: voorbereidingsfase

- Stap 1 Instroom van een gezin  
Stap 2 Verzamelen, analyseren en wegen van informatie  
Stap 3 Het kennismakingsgesprek

### Competenties

#### Competentie 1

##### Agogisch werken

De KANZ-medewerker is in staat met de methode KANZ agogisch te werken in complexe (thuis)situaties.

#### Competentie 3

##### Wet en regelgeving

De KANZ-medewerker is in staat als KANZ medewerker te werken binnen wettelijke kaders en is in staat regelgevingprocedures toe te passen op de vijf leefgebieden.

#### Competentie 5

##### Communicatie

De KANZ-medewerker is in staat in complexe (thuis)situaties mondeling en schriftelijk te communiceren en kan communicatie-technieken en -vaardigheden toepassen en reflecteert hierop.

### Gedragsskenmerken

- 1.1** Kan de problemen en kansen van het gezin op de vijf leefgebieden opsporen.  
**2.2** Kan de problemen en kansen verhelderen in samenspraak met het gezin.  
**3.1** De KANZ-medewerker: heeft kennis van de privacywetgeving en kent relevante regelingen en procedures m.b.t.: het voeren van een huishouding; de opvoeding; het individueel welzijn van gezinsleden.  
**5.1** Gebruikt heldere en sensitieve taal.  
**2.2** Kan het vertrouwen winnen van het gezin en zijn omgeving.  
**5.4** Kan gesprekstechnieken en vaardigheden toepassen gelet op de persoonskenmerken van de gezinsleden.  
**5.5** Kan omgaan met de diversiteit van factoren die de communicatie beïnvloeden en kan gebruik maken van interculturele communicatie.

### Gedragsskenmerken in relatie tot de toets **1.2, 1.3, 3.1, 5.1 en 5.4**

### Uitwerking dagdeel

---

#### Planning

Welkom  
Toelichting op het programma  
Vorbereidingsfase 1, 2, en 3  
Inleiding wet- en regelgeving  
Inleiding leefgebieden en kennismakingsgesprek  
Opdracht stap 2:  
Bepalen doelgroep; Verzamelen, analyseren en wegen van informatie: om contact maken mogelijk te maken.  
(Aanleggen van een gezinsmap)  
Opdracht stap 3:  
Kennismakingsgesprek  
Nabespreken  
Eigen leerpunten verwoorden.  
Toetsopdracht bespreken.

#### Inhoud van de trainingsdag

Leefgebieden (5) en de mogelijke problemen  
Praktische kennis van relevante wet en regelgeving op de vijf leefgebieden  
Aandachtspunten kennismakingsgesprek  
Weerstanden kunnen minimaliseren, vertrouwen kunnen winnen, heldere en sensitieve taal gebruiken, leren kijken naar het eigen referentiekader



<b>Werkvorm</b>	Inleidingen Groepswerk: opdrachtanalyse en gezinsmap (zie methodiekbeschrijving) Trainen kennismakingsgesprek (in groepje van drie)
<b>Benodigde materialen</b>	Gezinsmap, trainingscasus voor analyse en gezinsmapopdracht, korte . casus voor kennismakingsgesprek, beamer, flap-over met stiften, whitebord met stiften
<b>Toets</b>	Kennismakingsgesprek voeren Reflectieverslag over kennismakingsgesprek
<b>Literatuur/materiaal/aanbevolen</b>	Methodiek beschrijving KANZ Cursusmap training Ander cursusmateriaal dat tijdens de cursus wordt verstrekt
<b>Docent/inhoudsdeskundige</b>	Nader te bepalen

## Bijlagen dagdeel 2

### Aandachtspunten voor het kennismakingsgesprek:

- 1** De aanmelder introduceert jullie bij de ouder(s).
- 2** Je vertelt waarom jullie aan de deur staan. Dat je opdracht hebt gekregen van de aanmelder(s) om het gezin te ondersteunen omdat er bepaalde zaken zijn voorgevallen. Deze aanleiding(en) benoem je en je geeft aan dat er zorgen zijn over het gezin. Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de situatie en laat subjectieve belevingen en vermoedens hierbij achterwege.
- 3** Geef de ouder(s) ruim de gelegenheid om hierop te reageren en in eigen woorden hun situatie uit te leggen. Als er maar één ouder thuis is dan ga je toch door met het gesprek. Het contact met de tweede ouder volgt dan vanzelf.
- 4** Je legt de werkwijze van KANZ uit. Vertel wat jullie voor het gezin kunnen en willen betekenen en dat hiermee ernstigere maatregelen (zoals een OTS, voogdij, uithuiszetting door verhuurder) kunnen worden voorkomen.
- 5** Vraag aan de ouders of ze vragen hebben. Zorg ervoor dat er geen twijfels zijn over jullie intenties.
- 6** Vraag naar aanvullende informatie die van belang is voor registratie en in geval van nood kan worden gebruikt (zoals telefoonnummers, ziektekostenverzekeringnummer, huisarts, apotheek, et cetera).
- 7** Maak samen een afspraak voor een volgend huisbezoek (op zeer korte termijn) om te beginnen met de hulpverlening. Licht toe wat jullie dan gaan doen (zie volgende stap). Indien jullie situatie (en die van de ouders) dit toestaat en de ouders ontvankelijk zijn kun je ook in dit eerste gesprek al een begin maken. Bij het tweede gesprek kunnen natuurlijk ook de kinderen aanwezig zijn. Dit hangt af van de leeftijd en de situatie.
- 8** Eventueel kun je aan de ouder(s) toestemming vragen voor inzage in bestaande, relevante gegevens. Je moet toestemming vragen in verband met de privacywetgeving.

## Rollenspel

<b>Naam werkvorm</b>	Rollenspel 1
<b>Doel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- oefenen gedrag</li><li>- uitlokken gedrag</li></ul>
<b>Beschrijving</b>	<p>Er wordt een rollenspel gespeeld door twee cursisten, een derde observeert de gang van zaken. Na afloop worden bevindingen van spelers en observator besproken.</p> <p>Drie rollen: speler 1, speler 2 en de observator</p> <p><b>Structurering afhankelijk van leerdoelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- globale beschrijving van de situatie en de te spelen rol (nadruk ligt op improvisatie en spontane reactie)</li><li>- voorgeschreven rollen (nadruk ligt op specifieke situatie waarin bepaald gedrag moet worden vertoond)</li><li>- weerspiegeling van werkelijke situatie (cursist speelt zichzelf in een werkelijk voorgekomen situatie om feedback te krijgen op handelen)</li><li>- voorgeschreven script (nadruk ligt op de observatie van gewenst of ongewenst gedrag)</li><li>- observator kan zowel gestructureerd (volgens checklist) als ongestructureerd (spontaan commentaar)</li></ul> <p><b>Rol docent/ trainer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- faciliterend (rollen uitdelen, vooraf vragen beantwoorden)</li><li>- feedback (tijdens of achteraf)</li></ul> <p><b>Aandachtspunten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plan tijd voor uitleg, uitvoering en feedback (observaties van zowel spelers als observator, evt. discussie)</li></ul>
<b>Kenmerken</b>	<p>Tijdsduur: te bepalen door de trainer (ongeveer 20 min per rollenspel)</p> <p>Groepsgrootte: groepje van drie</p> <p>Benodigdheden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- beschrijving van de rollen (afhankelijk van structurering)</li><li>- pen en papier voor de observator</li><li>- checklist voor de observator (afhankelijk van structurering)</li></ul>

## Leefgebied: relevante wet- en regelgeving

<b>Het voeren van de huishouding</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Belastingregelgeving (waaronder het kwijtschelden van belastingen, toeslagen, mogelijke aftrekposten)</li><li>- Regelingen rondom uitkeringen (waaronder recht op WW, WAO, etc.)</li><li>- Regelgeving rondom schuldeisers (verplichtingen die horen bij onder curatele staan, rechten die het gezin heeft met betrekking tot afbetalen, etc.)</li><li>- Overige huur-, zorg- en kindgebonden toeslagen (zoals mogelijkheden bij de voedselbank, tweedehands kleding, et cetera)</li><li>- Wet en regelgeving rondom werk en inkomen</li><li>- Rechten en plichten van huurders</li><li>- Rechten en plichten van verhuurders</li><li>- Procedures van woningcorporaties bij uithuiszetting</li></ul>
<b>De opvoeding van de kinderen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kennis van regelingen rondom opvoedondersteuning</li><li>- Wet- en regelgeving rondom leerplicht</li></ul>
<b>Individueel welzijn van gezinsleden</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Regelingen en procedures met betrekking tot indicatiestelling</li><li>- WMO-wetgeving</li><li>- Procedures rondom zorgaanvragen</li><li>- De ziektekostenverzekering van het gezin (waar hebben ze recht op)</li><li>- Zorgtoeslagen</li></ul>
<b>Partnerrelatie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wetgeving rondom straatverboden</li><li>- Regelingen bij scheidingen (wie heeft waar recht op bij welk type verbintenis)</li></ul>
<b>Handhaving in maatschappij</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wetgeving rondom overlast (weten wanneer iets is toegestaan en wanneer niet)</li><li>- Kennis van rechtsbijstand (in het geval van een rechtszaak)</li></ul>

Tenslotte is ook privacywetgeving van belang.

## Dagdeel 3

---

### Inhoud

#### Werken met de methodiek: voorbereidingsfase

- Stap 4      Gezinsplan maken  
Stap 5      Afstemming met het gezin

### Competenties

#### Competentie 1

##### Agogisch werken

De KANZ-medewerker is in staat met de methode KANZ agogisch te werken in complexe (thuis)situaties.

#### Competentie 5

##### Communicatie

De KANZ-medewerker is in staat in complexe (thuis)situaties mondeling en schriftelijk te communiceren en kan communicatietechnieken en -vaardigheden toe passen en reflecteert hierop.

#### Competentie 6

##### Persoonskenmerken/houding

De KANZ-medewerker is in staat zichzelf als KANZprofessional te positioneren, te profileren en te legitimeren.

### Gedragkenmerken

**1.3** Kan procesgericht werken (het gaat hierbij om het constant aansluiten bij de steeds veranderende werkelijkheid).

**1.6** Kan hulp bieden bij administratie en financieel beheer.

**1.8** Kan situationeel leidinggeven.

**3.3** Kent de motiverende gespreksvormen en kan deze toepassen.

**9.9** Kan samen met het gezin een werkplan opstellen en indien nodig onderhandelen over prioriteiten.

**1.1** Kan situationeel leiding geven.

**1.2** Heeft de houdingskenmerken die passen

bij een KANZprofessional en bepaalt de eigen positie.

**Gedragkenmerken in relatie tot de toets** 5.3, 5.9, 6.1 en 6.2

### Uitwerking dagdeel

---

### Planning

Welkom

Toelichting op het programma.

Inleiding voorbereidingsfase stap 4 en stap 5

Oefenen stap 4:

Maken van het gezinsplan.

Doelen formuleren gericht op het kind/plan van de ouders.

Oefenen stap 5:

Hoe af te stemmen met het gezin

Motiverende gespreksvormen

Situationeel leiding geven

Nabespreken

Eigen leerpunten verwoorden

Toetsopdracht bespreken

### Inhoud van de trainingsdag

Doelen formuleren gericht op het kind/plan van de ouders

Kennis van de leefgebieden en aandachtspunten, in kaart brengen kansen tot verbetering.

Communicatie: motiverende gespreksvormen

Situationeel leidinggeven

Methodiek

### Werkvorm

Gezinsplan maken

Oefeningen gespreksvormen

Oefeningen situationeel leidinggeven

<b>Benodigde materialen</b>	Gezinsplan, casuïstiek en of ander materiaal voor motiveerde gesprek vormen, oefenopdrachten: situationeel leiding geven, beamer, flap-over met stiften, whitebord met stiften
<b>Toets</b>	Uitwerking gezinsplan met doelen Reflectie situationeel leidinggeven
<b>Literatuur/materiaal/aanbevolen</b>	Methodiek beschrijving KANZ Cursusmap training Ander cursusmateriaal dat tijdens de cursus wordt verstrekt
<b>Docent/inhoudsdeskundige</b>	Nader te bepalen

## Bijlagen dagdeel 3

### Leefgebied: mogelijke problematiek

<b>Het voeren van de huishouding</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Geen regelmaat</li><li>- Weinig gezamenlijke momenten</li><li>- Slechte hygiëne in huis</li><li>- Dwangmatige smetvrees</li><li>- Administratie niet op orde</li><li>- Financiën niet op orde (betalingsachterstanden, schulden)</li><li>- Slechte voeding</li></ul>
<b>De opvoeding van de kinderen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ontoereikende opvoedingsvaardigheden</li><li>- Gebrek aan aandacht voor de kinderen</li><li>- Een niet leeftijdsadequate benadering van de kinderen</li><li>- Een scheve rolverdeling binnen het gezin</li><li>- Weinig en slechte communicatie</li><li>- Pedagogische verwaarlozing</li><li>- Lichamelijke/psychische mishandeling</li><li>- Ouders zitten vaak niet op één lijn</li><li>- Ouders zijn niet consequent naar de kinderen toe</li></ul>
<b>Individueel welzijn van gezinsleden</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Psychosomatische klachten</li><li>- Een niet-correct zelfbeeld</li><li>- Een beneden gemiddeld intelligentieniveau</li><li>- Een gebrek aan sociale vaardigheden</li><li>- Gedragsproblemen</li><li>- Psychiatrische problematiek</li><li>- Verslavingsproblematiek</li><li>- Slechte zelfverzorging</li></ul>
<b>Partnerrelatie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Relatieproblemen tussen ouders</li><li>- Problemen met ex-partners</li><li>- Problematische scheidingen</li><li>- Problemen op het gebied van seksualiteit en intimiteit</li><li>- Agressie en geweld</li></ul>
<b>Handhaving in maatschappij</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Weinig contact tussen het gezin en de omringende wereld</li><li>- Buitenwereld wordt gezien als vijandig en bedreigend</li><li>- Het gezin sluit zich daarom af</li><li>- Onbekend met mogelijkheden hulpverlenende instanties</li><li>- Beperkt informeel netwerk</li><li>- Langdurige werkloosheid van ouder(s)</li><li>- Laag gewaardeerd en laag betaald werk</li><li>- Gezin leeft van een uitkering op het bestaansminimum</li><li>- Gezin veroorzaakt soms overlast in de buurt</li></ul>

## Rollenspel: motiverende gespreksvoering

### Opdracht:

- Verdeel de volgende rollen: 1 medewerker KANZ, 1 deelnemer, 2 of 3 observanten
- Lees de rolbeschrijving die bij jouw rol hoort
- De medewerkers van KANZ gaan even weg
- De deelnemer en observanten bespreken het profiel van de deelnemer (achtergrond, interesses etc.) om een 'karakter' te kunnen spelen
- Haal de eerste KANZ-medewerker terug en speel het eerste rollenspel
- Haal daarna de volgende KANZ-medewerker erbij (de eerste mag blijven) en speel het tweede rollenspel
- Bespreek welke elementen van motiverende gespreksvoering zijn ingezet en bespreek de verschillen tussen de twee medewerkers van KANZ

### Rolbeschrijvingen:

#### Rol: cliënt

Je bent Danny, 43 jaar. Je hebt een tweede gesprek met Selma, van KANZ. Vorige keer heb je een goed gesprek met haar gehad. Ze heeft je toen verwezen naar een buurthuis om te kijken of de computercursus die daar wordt gegeven je aansprak. Je hebt haar beloofd te gaan kijken. Ze heeft je voorgesteld om mee te gaan, maar dat vond je niet nodig. Een beetje betuttelend. Je bent er vorige week wel eventjes langs gegaan, maar werd er niet erg enthousiast van. Beetje rare mensen daar. Je wilt er niet meer heen. Vandaag ga je naar Selma om te horen of ze nog andere ideeën heeft.

#### Rol: KANZ medewerker

Vorige keer heb je Danny gesproken, 43 jaar. Je hebt hem verwezen naar buurthuis 'de Symfonie'. Vorige week zou hij daar zelf heengaan om een kijkje te nemen. Hij wilde niet dat je meeging. Vandaag zie je hem weer. Je bent benieuwd of hij inderdaad geweest is en wat zijn ervaringen waren.

#### Rol: observant

Ga na welke motiverende gesprekstechnieken de KANZ medewerker toepast (zie observatielijst op de volgende pagina).

## Motiverende gespreksvoering

### Introductie (30 minuten)

- Vraag de deelnemers of ze vaak motiverende gesprekken moeten voeren
- Activeer hun beginkennis over motiverende gespreksvoering door te vragen hoe ze zelf cliënten motiveren of door te vragen naar een gesprek waarin ze zelf ooit door iemand gemotiveerd zijn: welk gedrag en welke gesprekstechnieken werken motiverend?
- Geef aanvullende uitleg over motiverende gespreksvoering met behulp van de achtergrondinformatie (hand-out) en de sheets Motiverende gespreksvoering (hand-out)

### Plenaire oefeningen (30 minuten)

De gesprekstechnieken kunnen om de beurt plenair worden geoefend. Hieronder staan een paar voorbeeld van oefeningen, waarbij de deelnemers in een kring zitten.

#### Positief heretiketteren

- Vraag één deelnemer een negatieve uitspraak te geven die een cliënt zou kunnen doen, bijvoorbeeld: 'Ik verveel me'
- Vraag de linker buurman/buurvrouw deze uitspraak positief te heretiketteren, bijvoorbeeld: 'O, zou je graag wat willen doen?'
- Vervolgens geeft deze persoon zelf een negatieve uitspraak, waarop diens buurman/vrouw de opmerking positief heretiketteert
- Ga op die manier door totdat iedereen aan de beurt is geweest

[www.trimbos.nl/verbeterde zorg](http://www.trimbos.nl/verbeterde zorg)

## Motiverende gesprekstechniek

### Algemeen

Er bestaan tegengestelde theorieën over motiveren. Binnen de traditionele opvatting wordt iemand als ongemotiveerd beschouwd wanneer hij het oneens is met de opvattingen van de hulpverlener, wanneer hij geen problemen aangeeft of de richtlijnen voor behandeling niet opvolgt. Gebrek aan motivatie zou zich uiten in de vorm van ontkenning of weerstand tegen verandering.

Volgens Miller (1983) is gebrek aan motivatie of weerstand tot verandering niet een eigenschap van de cliënt maar kan het meer gezien worden als een resultante van de interactie tussen de persoon en omgeving waarvan de hulpverlener onderdeel is.

Miller stelt motivatie voor als een balans met aan weerszijden schalen. Aan de ene kant is er herkenning van een probleem en er iets aan willen doen. Aan de ander kant vermijding omdat de persoon positieve effecten van zijn gedrag



ervaart. De visie die door de hulpverlener aangehangen wordt zal de principes die hij hanteert in de benadering van de cliënt beïnvloeden.

### **Principes in motivatie volgens Miller**

De cliënt wordt zelf verantwoordelijk geacht en is in staat om zijn behandeldoel zelf te kiezen.

Een ander principe is dat van interne attributie. De cliënt wordt niet als hulpeloos gezien, maar als iemand die in staat is om zelf controle uit te oefenen over zijn gedrag. Cognitieve dissonantie is ook een principe. De hulpverlener probeert cognitieve dissonantie te creëren tussen wat de cliënt doet (probleemgedrag) en hetgeen hij goed vindt van zichzelf.

Dissonantie is het inconsistent zijn van gedrag met beliefs, attitudes en gevoelens over dit gedrag (Rollnick; Miller). De dissonantietheorie voorspelt dat wanneer iemands gedrag inconsistent is met bijvoorbeeld een belief over dit gedrag hij zal veranderen om de dissonantie op te heffen.

Verder worden objectieve gegevens over schadelijke gevolgen van het probleemgedrag op een neutrale manier aangeboden zonder dat de conclusies of meningen van de behandelaar worden opgedrongen.

Wanneer de cliënt zelf zijn keuzes maakt, zal hij er meer voor over hebben deze te bereiken.

### **De houding van de hulpverlener**

Vanuit het oogpunt van motiveren benadrukt Miller het belang van een empathische houding.

Het praten met de therapeut moet aantrekkelijker zijn dan het niet praten.

In de praktijk van de hulpverlening zal het uitblijven van succes en het gedrag van de cliënt bij de therapeut gevoelens van onmacht, woede en teleurstelling of persoonlijk falen kunnen oproepen. Deze mengeling van gevoelens kan gemakkelijk leiden tot een moraliserende houding waarbij de cliënt geconfronteerd wordt met zijn onwil of onvermogen (traditionele opvatting) en staat derhalve haaks op de bovengenoemde empathie. Het onderkennen en kunnen hanteren van deze gevoelens is dus van groot belang.

Het contact dient gericht te zijn op de verhoging van de zelfwerkzaamheid, zelfredzaamheid en het oplossen van de crisissituatie waarin gewoonlijk het contact tot stand komt.

De hulpverlener kan zichzelf het beste beschouwen als iemand die de cliënt helpt met het nemen van een beslissing om hem daarna te helpen met het doorvoeren van de gewenste veranderingen. Hij is als het ware de katalysator in het proces van verandering in leefomstandigheden.

Motiveren is geen zaak van argumenten aandragen en iemand proberen over te halen. De hulpverlener is meer gericht op het creëren van een atmosfeer waarin de cliënt zichzelf motiveert door de 'ontdekkingen' die hij doet.

In een motiverend gesprek komen zowel reflectieve, provocatieve als directieve interacties voor, waarbij de hulpverlener derhalve empathisch, structurerend en construerend te werk moet gaan.

### **Een praktisch model voor verandering**

Op grond van een aantal studies formuleerden Prochaska en DiClemente in 1984 een model van verandering. In dit model onderscheiden zij een aantal stadia van verandering:

#### **1 Voorbeschouwingsfase:**

In dit stadium is iemand zich er niet van bewust dat hij een probleem heeft.

#### **2 Overpeinzingsfase:**

De cliënt wordt zich bewust van een persoonlijk probleem. De cliënt overweegt mogelijkheden om het probleem op te lossen, maar is nog niet zover om een beslissing te nemen.

#### **3 Beslissingsfase:**

De cliënt neemt de beslissing tot al dan niet veranderen en formuleert zijn doelen.

#### **4 Actieve verandering:**

Het plan van aanpak wordt uitgevoerd en de daadwerkelijke gedragsveranderingen vinden plaats.

#### **5 Consolidatiefase:**

In deze fase staat de integratie centraal van bereikte verbeteringen. In dit stadium kan ook terugval voorkomen die de cliënt kan terugvoeren naar de voorbeschouwingsfase.

Het is opvallend dat in de hulpverlening aan de eerste stadia zo weinig aandacht wordt besteed. Men gaat ervan uit dat een cliënt de beslissing tot verandering al heeft genomen. Dit is veelal niet het geval. Ook in het geval dat cliënten wel negatieve consequenties van hun gedrag zien betekent dat nog niet dat ze ook de noodzaak tot veranderen ervaren. Gevolg is dat de timing van interventies verkeerd verloopt, hetgeen ertoe kan leiden dat cliënt gedemotiveerd de hulpverlening de rug toekeert en de behandeling mislukt.

De motiverende gesprekstechniek is een methodiek waarbij de therapeut door de juiste (timing van) interventies de cliënt tracht te bewegen vanuit de voorbeschouwingsfase via de overpeinzingsfase richting de beslissingsfase.

### **Gesprekstechnieken**

Miller geeft een uitvoerig evaluatief overzicht van interventies die werkzaam zijn gebleken bij het motiveren van cliënten. De belangrijkste zijn:

- Heldere feedback geven over gedrag en situatie
- Keuzemogelijkheden structureren en voorhouden

- In contact blijven met de cliënt
- De aantrekkelijkheid van het gedrag (doen) verminderen

### **In motiverende gesprekken kunnen gemakshalve drie fasen worden onderscheiden:**

#### **1 De fase van het uitlokken**

De taak van de hulpverlener is het uitlokken van zelfmotiverende uitspraken. Dit is gebaseerd op de gedachte dat men gaat geloven wat men zelf zegt. Zelfmotiverende uitspraken zijn uitingen van de cliënt waaruit blijkt dat er sprake is van herkenning van problemen (cognitief), van bezorgdheid over dit probleem (affectief) en uiteindelijk van erkenning van de noodzaak om te veranderen (gedrag).

De uitlokfase kan kort zijn; een langere uitlokfase zal nodig zijn bij iemand die door een ander wordt gestuurd.

Concrete gesprekstechnieken zijn: reflecteren, heretiketteren, provoceren, concretiseren.

#### **2 De fase van het informeren**

Hier gaan cliënt en hulpverlener actief op zoek naar informatie. Met behulp van deze informatie kan de cliënt beziën of er nu werkelijk reden tot bezorgdheid is. De hulpverlener verzamelt informatie over mogelijke probleemgebieden (sociaal, medisch, psychisch). Deze verzamelde informatie wordt op neutrale wijze doorgegeven aan de cliënt en krijgt hij zicht op zijn situatie. Soms is het zo dat de hulpverlener uit informatie opmaakt dat behandeling nodig is. Het is echter in deze fase van cruciaal belang dat gegevens neutraal worden teruggegeven en dat de cliënt zelf zijn conclusies trekt.

De taak van de hulpverlener is immers het begeleiden van de beslissingen van de cliënt zelf.

#### **3 De fase van het onderhandelen**

Als een cliënt het besluit heeft genomen om te veranderen is het de taak van de hulpverlener om aan de cliënt de informatie te verstrekken over de mogelijke doelen van verandering en de voor- en nadelen daarvan. Hetzelfde zal de hulpverlener moeten doen met betrekking tot de manieren waarop de doelen bereikt kunnen worden.

Besluitvorming over doel en inhoud wordt genomen in een soort onderhandelingsproces.

### **Toepassingen**

Wat is er nodig om motiverende gesprekstechnieken toe te passen?

Gesprekstechnieken ter motivering moeten worden geoefend. Hoe vanzelfsprekend ze mogelijk ook lijken, een reeks workshops in binnen- en buitenland heeft geleerd dat de systematische, onbevooroordeelde toepassing van deze gesprekstechnieken tot de uitrusting van maar weinig hulpverleners behoort.

Het hanteren van motiverende gespreksvoering moet passen in het hulpverleningsbeleid van de instelling waar ze wordt toegepast. Zo moet het beleid de mogelijkheid open laten dat een cliënt ervoor kiest (voorlopig) niet te veranderen en deze mogelijkheid moet open en eerlijk besproken kunnen worden.

Geraadpleegde literatuur:

G. Schippers, A. van Emst, H. van Bilsen; Motivatie en probleemdrinken

J.O. Prochaska & C.C. DiClemente; The transtheoretical approach. Crossing traditional boundaries of therapy

William. R. Miller; Motivationaleel interviewen bij probleemdrinkers

## Situationeel leiderschap

De theorie van situationeel leiderschap stelt dat er vier basisstijlen van leiderschap zijn. Deze zijn afhankelijk van de mate van taakgerichtheid en persoonsgerichtheid van een leider. De theorie stelt dat de meest effectieve leiderschapsstijl situatieafhankelijk is, namelijk van het ontwikkelingsniveau van de groep waaraan leiding wordt gegeven.

In situationele benaderingen wordt het gedrag van de leidinggevende gekoppeld aan het waarneembare gedrag van de individuele medewerker. Per situatie past een leidinggevende zijn stijl van leiding geven aan.

Binnen situationeel leiderschap is situational control een belangrijk begrip. Het verwijst naar de mate waarin leidinggevend in staat zijn om het gedrag van hun medewerkers te beïnvloeden. Door het gedrag van de medewerkers te observeren en door het eigen gedrag (op individuele basis) aan te passen, is het voor een leider mogelijk om met vrij grote zekerheid te voorspellen wat het resultaat is van zijn ingrijpen.

### Leiderschapsstijlen

Aan de stijl van leiding geven wordt in deze benadering veel waarde gehecht. Situationeel leiding geven gaat uit van vier soorten stijlen van leiding geven. Deze zijn gebaseerd op de mate van sturing en de mate van ondersteuning:

Leiderschapsstijl	Methode	Hoeveelheid sturing	Hoeveelheid ondersteuning
<b>Directieve</b>	Instrueren	Veel	Weinig
<b>Overtuigende/coachende</b>	Overtuigen/coachen	Veel	Veel
<b>Participerende</b>	Overleg/Participeren	Weinig	Veel
<b>Delegerende</b>	Delegeren	Weinig	Weinig

De benadering stelt dat er geen algemeen geldende beste stijl van leiding geven bestaat. De stijl van leiding geven wordt immers gekoppeld aan het waarneembare gedrag van de individuele medewerker. Dit gedrag legt namelijk het competentieniveau bloot welke is opgebouwd uit drie elementen:

- mate van kennis en vaardigheden
- mate van motivatie
- mate van zelfvertrouwen

Geraadpleegde literatuur:

Elliott Aronson, Timothy Wilson, & Robin Akert (2011); Sociale Psychologie( 7e ed) amterdam. Pearson Education Benelux

## Dagdeel 4

---

<b>Inhoud</b>	<b>Werken met de methodiek: Uitvoeringsfase</b> <u>Stap 6</u> Hulp <u>Stap 7</u> Tussentijds de balans opmaken van behaalde resultaten
<b>Competenties</b>	<b>Competentie 1</b> <b>Agogisch werken</b> De KANZ-medewerker is in staat met de methode KANZ agogisch te werken in complexe (thuis)situaties. <b>Competentie 4</b> <b>Opvoeding en educatie</b> De KANZ-medewerker is in staat in complexe (thuis)situaties opvoedingsondersteuning te bieden met gebruikmaking van relevantie theorieën op het gebied van gedragsverandering en opvoedingsvaardigheden. <b>Competentie 6</b> <b>Persoonskenmerken/houding</b> De KANZ-medewerker is in staat zichzelf als KANZprofessional te positioneren, te profileren en te legitimeren.
<b>Gedragskenmerken</b>	<b>1.2</b> Kan de problemen en kansen verhelderen in samenspraak met het gezin. <b>1.3</b> Kan procesgericht werken (het gaat hierbij om het constant aansluiten bij de steeds veranderende werkelijkheid). <b>1.7</b> Kan het informele netwerk versterken. <b>4.1</b> Kan opvoedkundige problemen analyseren en benoemen. <b>4.2</b> Heeft kennis van relevantie theorieën op het gebied van opvoedingsvaardigheden en gedragsverandering. <b>4.3</b> Heeft kennis van beschermende- en risicofactoren bij de ontwikkeling van het kind. <b>4.4</b> Heeft aandacht voor psychische- en/of verslavingsproblematiek en is in staat samen met het gezin aan te kloppen bij andere hulpverleners. <b>4.5</b> Kan begeleiding geven op de (eigen) algemene ontwikkeling van ouders en kind door voorlichting en voorbeeldgedrag. <b>4.6</b> Kan ondersteunen in de kind- en zelfzorg in complexe situaties. <b>6.3</b> Heeft de houdingskenmerken die passen bij een KANZprofessional en bepaalt de eigen positie.

**Gedragskenmerken in relatie tot de toets** 1.2, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6 en 6.1

### Uitwerking dagdeel

---

<b>Planning</b>	Welkom Introductie van het programma. Inleiding uitvoeringsfase stap 6 en stap 7 Theoretische inleiding over leertheorieën, opvoedingsvaardigheden, beschermende- en risicofactoren bij ongewenst gedrag moet zijn en gedragsverandering. Verwerking d.m.v. casuïstiek Nabespreking Netwerkversterking en placemat-oefening Afronding, vragen en toetsopdracht
<b>Inhoud van de trainingdag</b>	Opvoedingsvaardigheden Leertheorieën Gedragsverandering Beschermende en risicofactoren bij ongewenst gedrag Netwerkversterking
<b>Werkvorm</b>	Casus uitwerken Discussie over de Flap

**Benodigde materialen**

Casuïstiek  
Placemat-oefening  
Beamer  
Flap-over met stiften  
Whitebord met stiften

**Toets**

Reflectie op casusuitwerking  
Uitwerking eind casus

**Literatuur/materiaal/aanbevolen**

Methodiekbeschrijving KANZ  
Cursusmap training

**Docent/inhoudsdeskundige**

Ander cursusmateriaal dat tijdens de cursus wordt verstrekt  
Nader te bepalen

## Bijlagen dagdeel 4

### Theorieën en methodieken

#### Wrap around care

In ons huidige hulpverleningssysteem wordt een vraag van ouders en/of kinderen door een (gespecialiseerde) professional geanalyseerd en gediagnosticeerd, waarna de professional een hulpverlening- of behandelplan voorstelt dat wordt uitgevoerd en wordt geëvalueerd. In het hele model wordt bij voorkeur gewerkt met gestandaardiseerde instrumenten en criteria. Dit model lijkt minder of soms zelfs contraproductief te werken voor gezinnen met ernstige complexe problemen. Dat heeft te maken met ten eerste de aard van het probleem, ten tweede de noodzaak van coördinatie van de hulp en ten derde de aard van de noodzakelijke hulp. Een mogelijke effectieve oplossing is het Wrap around care model.<sup>1</sup>

De naam zegt het al: er omheen gaan staan of inwikkelen met zorg. Informele zorg en formele zorg wordt gecombineerd met één centrale persoon, die expert is van het gewone leven. Er wordt optimaal gebruik gemaakt van de krachten van de samenleving: er wordt specialistische hulp ingeschakeld waar nodig, er wordt gebruik gemaakt van natuurlijke (sociale) steunbronnen, het team werkt samen vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het gehele plan en er wordt community-based gewerkt. In ieder individueel geval wordt een plan van aanpak met concrete doelen en wegen daar naartoe opgesteld.

Visie hierachter is duurzame veranderingen in het cliëntsysteem kunnen alleen plaatsvinden als interventies:

- passen in een plan dat door een team van professionals en personen uit het eigen netwerk samen met het cliëntsysteem is ontworpen;
- dit plan concrete doelen betreffen in de eigenleefsituatie van het cliëntsysteem;
- de activiteiten die nodig zijn door een casemanager en de cliënt samen worden aangestuurd;
- de noodzakelijk interventies zowel van sociale netwerken als van professionele instellingen uit meerdere sectoren van hulp, zorg en ondersteuning kunnen worden ingezet en
- de uitvoering plaats vindt in de omgeving die in de gegeven omstandigheden het minst restrictief is, en dus bij voorkeur in de eigen leefsituatie.

Een belangrijk element in het Wrap around care-model is de overtuiging dat het cliëntsysteem zelf medeprobleemeigenaar is en dat veranderingen niet zonder intrinsieke motivatie van de cliënt mogelijk zijn.

Noot:

Het Wrap around care-model is de achterliggende visie, waarop het KANZ-project is gestoeld. Het model is gebonden aan een protocol en vraag intensieve training en werkbegeleiding van een HBO-opgeleide hulpverlener.

#### Signs of safety

Signs of safety is bedoeld voor gezinnen waar (vermoedelijk) kindermishandeling plaatsvindt of de risico's hierop groot zijn. Signs of safety biedt een oplossingsgerichte benaderingswijze voor de hulpverlening wanneer het gaat om onveiligheid van kinderen. Gebruik makend van het netwerk van het gezin wordt in kaart gebracht waar de omgeving zich zorgen over maakt, wat de mogelijkheden en krachten van het gezin zijn en hoe ze gaan laten zien dat de kinderen nu en in de toekomst veilig zijn en voorkomen wordt dat zij opnieuw het slachtoffer worden van kindermishandeling, misbruik, verwaarlozing of getuige zijn van huiselijk geweld.<sup>2</sup>

#### Triple P

Triple P is een van origine Australisch programma voor opvoedingsondersteuning aan ouders met kinderen van 0 tot 16 jaar. De drie P's staan voor Positief Pedagogisch Programma. Triple P richt zich op het voorkomen en verminderen van (ernstige) emotionele problemen en gedragsproblemen bij kinderen door het versterken van kennis, vaardigheden en zelfvertrouwen van ouders. Het is een laagdrempelig en integraal programma dat ouders bekend maakt met de basisprincipes voor positief opvoeden en de bijbehorende opvoedvaardigheden. Ouders leren de dagelijkse communicatie in het gezin te gebruiken om hun kinderen te ondersteunen en hun sociale vaardigheden en probleemoplossend vermogen te stimuleren. De positieve zaken worden zo versterkt en risicofactoren verminderd.

Het programma is toepasbaar in de hele keten van opvoedingsondersteuning, van kinderopvang, Centra voor Jeugd en Gezin, opvoedbureaus tot jeugdzorg. Triple P bestaat uit vijf onderdelen, variërend van algemene voorlichtingsavonden over positief opvoeden tot hulp bij ernstige opvoedproblemen en krachten in een gezin.

Voor KANZprofessionals wordt Triple P niveau 3 en/of 4 geadviseerd.

#### Conflicthantering

Een conflict kan gaan om de inhoud van een kwestie (inhoudsniveau) en/of om de relatie tussen de betrokkenen (betrokkingsniveau). Elk van de partijen heeft belang bij een gunstige afloop van het conflict en voelt zich tegelijkertijd in min of meerdere mate verantwoordelijk voor de relatie met de ander. Ieder mens ontwikkelt zo zijn eigen manieren om met conflicten om te gaan. De ene persoon is assertiever van aard dan de ander en presenteert zich in conflicten zeer strijdvaardig. De ander is wellicht meer coöperatief en stelt het belang van de relatie boven dat van de te behalen resultaten. Overigens kan deze houding per moment verschillen. Dit is afhankelijk van de belangen die voor ieder op het spel staan en de waarde van de relatie.

Kenneth W. Thomas en Ralph H. Kilmann ontwikkelden een model waarin zij vijf manieren benoemen om conflicten te hanteren: doordrukken, samenwerken, compromissen sluiten, vermijden en toegeven.

### **Motivationale gesprekstechnieken**

Motiverende gespreksvoering is een veelgebruikte methode om cliënten te stimuleren hulp te zoeken voor hun problemen of hun ongezonde levenswijze aan te pakken. Een empathische en motiverende houding van hulpverleners zorgt ervoor dat cliënten actiever betrokken zijn bij de behandeling die zij krijgen aangeboden.<sup>3</sup>

Het belangrijkste uitgangspunt van motiverende gespreksvoering is dat bereidheid tot verandering niet gezien wordt als een vaststaand kenmerk van een cliënt, maar als een variërend resultaat van interpersoonlijke interactie. Dat wil zeggen dat motivatie om te veranderen wordt beschouwd als iets wat de hulpverlener bij een cliënt uitlokt in plaats van oplegt. Door de reactie op de hulpverlener laat een cliënt zien waarom hij aarzelt in de aanpak van zijn problemen. Van de hulpverlener mag verwacht worden dat hij die aarzelingen herkent en richting geeft aan de cliënt om ze te onderzoeken en op te lossen. Het gaat erom dat hulpverlener en cliënt samenwerken, waarbij ieder zijn eigen inbreng heeft.

### **Oplossingsgericht werken**

Oplossingsgericht werken werkt met wat er in het moment is, gericht op een gewenste toekomst, met als doel problemen op te lossen. Het beoogt samen te werken met de cliënt, die tenslotte zijn eigen situatie het best kent, om zo tot een goed werkende oplossing te komen die pragmatisch en realistisch is en aansluit bij de behoefte van de cliënt. Het resultaat is een respectvolle, kortdurende therapie of coaching die werkbare oplossingen oplevert. De cliënt behoudt daarbij zelf verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij het realiseren van de benodigde veranderingen.

Oplossingsgericht werken is een pragmatische aanpak.

### **Systeemtheorie**

De systeemtheorie; het individu in relatie tot zijn omgeving.

Kort gezegd gaat de systeemtheorie ervan uit dat de mens pas werkelijk begrepen kan worden in de context van zijn relaties. Ondanks dat we vaak denken dat iemand een vaststaand karakter heeft, zien we mensen zich in verschillende contexten steeds anders gedragen.

Dit betekent voor de hulpverlening dat we ook kinderen die problemen hebben in hun sociale context moeten beschouwen. De omgeving heeft dus invloed op individuele problematiek. Om die reden moeten beide aspecten steeds in onderling verband bekeken worden.

### **Ontwikkelingspsychologie**

Als KANZ-professional is het van belang dat je weet wat hoort bij een 'normale' ontwikkeling van het kind en welk gedrag als afwijkend gezien kan worden. Kennis over ontwikkelingspsychologie en ontwikkelstadia is van belang. Daarnaast is kennis over diverse theorieën (denk aan leertheorie, sociale leertheorie, hechtingstheorie, cognitieve theorie, psychosociale theorie) essentieel.

### **Positioneren en engageren**

Begrippen vanuit de Delta-methodiek.

Omgaan met psychiatrische- en/of verslavingsproblematiek ouders.

Binnen de hulpverlening krijgen we vaak te maken met psychische problematiek van (een van de) ouders. Het belangrijkste wat de hulpverlener moet doen bij een stoornis, is het inschatten van de impact op het kind. In het algemeen zijn persoonlijkheidsstoornissen schadelijker voor het kind dan stoornissen die van voorbijgaande aard zijn, juist omdat ze voortdurend aanwezig zijn en in het hele leven van het kind doordringen. Centraal staat de invloed die de stoornis heeft op de veiligheid van het kind en de mogelijkheden van het kind om zich te ontwikkelen.

Omdat de interactie tussen de hulpverlener en de ouders met psychiatrische stoornissen soms zo problematisch kan zijn, dreigt het belang van het kind naar de achtergrond te geraken. De hulpverlener raakt teveel gefocust op het functioneren van de ouders. (uit delta handboek; hfst 12 Ouders met psychiatrische problemen)

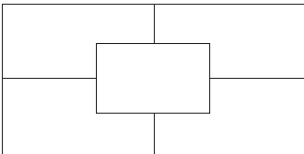
### **Positioneren en engageren/ vrijwillig en niet-vrijblijvend**

Als KANZ-professional sluit je enerzijds aan bij de wensen, kansen en mogelijkheden van het gezin. De hulpverlening wordt in een vrijwillig kader gegeven. Die vrijwilligheid betekent geen vrijblijvendheid. Als de ontwikkeling van het kind in gevaar komt moet de hulpverlener ook grenzen te stellen. Zo'n grens kun je alleen maar trekken tegen de andere grens van 'gedwongen keuzes' aan, waarbij de invloed van ouder en kind minder wordt en de samenleving een groter aandeel krijgt in de opvoeding van het kind. De ervaring is dat ouders veelal hulp willen accepteren en veranderingen willen bewerkstelligen om zelf de regie te kunnen behouden. Het stimuleert ouders om hun verantwoordelijkheid weer op te pakken. (De Delta methodiek & Vakkundig over Jeugd BIZ Breda)

Geraadpleegde literatuur:

1. J. Hermans, Het Waparound care model en de weg naar nieuwe jeugdzorgprofessionals
2. Signs of safety is een benadering die door Andrew Turnell en Steve Edwards in de jaren '90 in Australië is ontwikkeld
3. Miller en Rollnick (2002) hebben motiverende gespreksvoering ontwikkeld tot een specifieke methodiek voor de verslavingszorg

## Placemat

<b>Naam werkvorm</b>	Placemat
<b>Doel</b>	Kennis en inzicht verwerven Theorie verwerken
<b>Beschrijving</b>	<p>Elke groep krijgt een flap-overvel, dat als volgt is ingedeeld:</p>  <p>In iedere hoek schrijft elke cursist zijn bevindingen over het onderwerp op (in dit geval netwerkversterking). Vervolgens wordt er gediscussieerd in de groep om te komen tot een gezamenlijk antwoord. Deze wordt in het middelste vierkant geschreven. Dit wordt met de andere groepen besproken.</p>
<b>Kenmerken</b>	Tijdsduur: 20-60 minuten Groepsgrootte: 4 personen per groepje Benodigdheden: flap-overvel, stiften



## Dagdeel 5

---

<b>Inhoud</b>	<b>Werken met de methodiek: afsluitende fase</b> <u>Stap 8</u> Het loslaten <u>Stap 9</u> Eindevaluatie en sluiting <u>Stap 10</u> Verder gaan
<b>Competenties</b>	<b>Competentie 1</b> <b>Agogisch werken</b> De KANZ-medewerker is in staat met de methode KANZ agogisch te werken in complexe (thuis)situaties. <b>Competentie 6</b> <b>Persoonskenmerken/houding</b> De KANZ-medewerker is in staat zichzelf als KANZprofessional te positioneren, te profileren en te legitimeren.
<b>Gedragsskenmerken</b>	<b>1.3</b> Kan procesgericht werken (het gaat hierbij om het constant aansluiten bij de steeds veranderende werkelijkheid). <b>1.4</b> Kan methodisch interveniëren. <b>6.4</b> Heeft de houdingskenmerken die passen bij een KANZprofessional en bepaalt de eigen positie.
<b>Gedragsskenmerken in relatie tot de toets</b>	<b>1.3, 1.4 en 6.1</b>

### Uitwerking dagdeel

---

<b>Planning</b>	Welkom Introductie op het programma Inleiding afsluitende fasen stap 8, 9 en 10. Oefening afrondingsdilemma's: het loslaten. Afronding cursuscasus en korte presentaties. Afspraken maken over, vervolgdagen, eindtoets en certificering. Evaluatie van de cursus en afsluiting.
<b>Inhoud van de trainingsdag</b>	Problematische afsluiting Positieve afsluiting (criteria) Wanneer is goed, goed genoeg (dilemma's) Nazorg Effectmeting Evaluatieformulieren Toets
<b>Werkvorm</b>	Evaluatie werkvorm Presentatie casus
<b>Benodigde materialen</b>	Evaluatie materiaal Beamer Flap-over met stiften Whitebord met stiften
<b>Toets</b>	Presentatie casus
<b>Literatuur/materiaal/aanbevolen</b>	Methodiek beschrijving KANZ Cursusmap training Ander cursusmateriaal dat tijdens de cursus wordt verstrekt
<b>Docent/inhoudskundige</b>	Nader te bepalen

## Bijlagen dagdeel 5

### Casus

<b>Naam werkvorm</b>	Casus
<b>Doel</b>	Voorkennis inventariseren Kennis en inzicht verwerven Theorie verwerken Gedrag bespreekbaar maken Problemen bespreekbaar maken
<b>Beschrijving</b>	Maak groepjes van 3 tot 6 personen. Deel het casusmateriaal uit. Zorg dat de casus duidelijke vragen of een opdracht heeft, bij voorkeur verschillende, zodat in de plenaire bespreking de presentaties elkaar kunnen aanvullen.
<b>Kenmerken</b>	Tijdsduur: 30-45 minuten Groepsgrootte: 3-6 personen per groepje Benodigdheden: relevante casus, vragen en opdrachten bij casus

Naast de bekende evaluatieformulieren kan je ook nog op een ander manier evalueren. Hierbij twee keuze mogelijkheden:

### Cadeautje

<b>Naam werkvorm</b>	Cadeautje
<b>Doel</b>	De training evalueren Gedrag bespreekbaar maken
<b>Beschrijving</b>	Iedere cursist pakt een naamkaartje uit het bakje en loopt naar degene wiens naam op het kaartje staat om hem/ haar een denkbeeldig cadeautje te geven. Met mimegebaren en non-verbaal gedrag wordt het cadeautje aangeduid. De ontvanger zegt wat hij denkt dat het is. De aanbieder reageert door uit te leggen wat het cadeau is en waarom hij het geeft. Bijvoorbeeld: 'Ja, ik dacht ik geef een boek, want jij hebt zoveel vragen gesteld. Kun je de theorie nog eens rustig nalezen.' Of 'ik geef je een fototoestel want jij bent goed in het beeldend weergeven.' De ontvanger geeft op zijn beurt weer een cadeau aan een andere cursist.
<b>Kenmerken</b>	Tijdsduur: 15-20 minuten Groepsgrootte: 6-10 personen Benodigdheden: naamkaartjes

### Vier vragen

<b>Naam werkvorm</b>	Vier vragen
<b>Doel</b>	Evalueren
<b>Beschrijving</b>	<p>Hang vier verschillende flappen op met daarop één van de vier vragen. Laat de cursisten hun antwoorden op onderstaande vragen op post-its schrijven. Deze worden vervolgens op de flappen geplakt. Bespreek kort de verschillende antwoorden.</p> <p>De vragen op de flappen zijn (kunnen aangepast worden):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wat waren de belangrijkste dagdelen voor jou</li><li>2. Waar heb je het meest aan gehad (persoonlijk)</li><li>3. Hoe vond je de samenwerking met de andere cursisten en de trainer</li><li>4. Wat neem je mee als belangrijkste item</li></ol>
<b>Kenmerken</b>	<p>Tijdsduur: 5-10 minuten Groepsgrootte: 5 - 40 personen Benodigdheden: 4 flap-overvellen, 4 post-its per cursist</p>

## **Materiaal voor de trainer: alleen in de trainersmap**

### **Casusmateriaal voor tijdens de cursus**

- 1 Oefencasus KANZ: Bob en Angela
- 2 Korte casus voor het kennismakingsgesprek
- 3 Korte casussen voor opdrachten tijdens de training:
  - bedgang
  - schulden
  - buurtoverlast

## 1 Oefencasus KANZ: Bob en Angela

Deze casus eventueel in gedeelten aanbieden aan de groep

### Inleiding

Het aangemelde gezin is een samengesteld gezin bestaande uit man, vrouw en 7 kinderen, wonend in een dorp in het Land van Altena.

De problemen die zich aandienen zijn onder andere problemen met de burens in verband met geluid- en stank overlast. Er is veel stress in de familie in verband met allerlei zaken rondom de opvoeding van de kinderen, ziekte jongste kind en oplopende schulden.

De familie wordt begeleid door twee medewerkers van KANZ.

### Gezinssamenstelling

**Vader:** Bob (42 jaar) Arbeidsongeschikt, wordt binnenkort herkeurd.

**Moeder:** Angela (37 jaar) Arbeidsongeschikt

#### **Kinderen:**

Damian (1 jaar, jongen)	Baby uit de nieuwe relatie
Shirley (10 jaar, meisje)	Uit eerdere relatie van Angela
Patrick (9 jaar, jongen)	Uit eerdere relatie van Angela
Bryan (6 jaar, jongen)	Uit eerdere relatie van Angela
Mendy (14 jaar (tweeling), meisje)	Uit eerdere relatie Bob
Nicky (14 jaar (tweeling), meisje)	Uit eerdere relatie Bob
Ruben (17 jaar, jongen)	Uit eerdere relatie Bob

De kinderen uit Angela's eerdere huwelijk wonen permanent bij moeder.

De kinderen van Bob komen één keer in de twee weken (omgangsregeling via de rechter; hierover wordt nog steeds geprocedeerd. Zijn ex-vrouw is in hoger beroep gegaan).

### Voorgeschiedenis

#### **Moeder**

Er is destijds een OTS uitgesproken om Angela te helpen weer een stabiele leefsituatie voor de kinderen te creëren.

Zij is eerder getrouwd geweest (in gemeenschap van goederen) en net voordat de scheiding werd uitgesproken (en haar ex-man en Angela al uit elkaar waren) heeft haar ex-man vele schulden gemaakt (totaal 75.000 euro)

Wettelijk is Angela hier nog verantwoordelijk voor.

Bob is na de scheiding naar het buitenland verhuisd waardoor de deurwaarders en incassobureaus nu bij Angela aan de deur staan.

Angela, die oorspronkelijk uit Limburg komt heeft haar huidige man leren kennen via internet.

#### **Vader**

Zijn ex-vrouw heeft, toen Nicky en Mendy 12 jaar waren, bij de rechtbank een wijziging hoofdverblijfplaats aangevraagd. Deze is toegewezen, samen met een door de rechter vastgestelde bezoeksregeling.

De bezoeksregeling loopt niet soepel. Ex-vrouw doet er alles aan om de kinderen bij vader weg te houden.

Ruben van 17 jaar komt niet meer, de tweeling Nicky en Mendy komen om de week in het weekend en op de woensdagen maar worden door moeder vaak met smoesjes thuisgehouden.

### Achtergrond informatie over het gezin

Het gezin kampt met hygiënische problemen. De kinderen worden op school gepest omdat ze stinken en een uitbraak van hoofdluis wordt niet goed behandeld.

Het jongste kind heeft een aangeboren darmafwijking waarvoor ouders veel naar het ziekenhuis afreizen.

De baby huilt veel omdat de ontlasting met een medische pin moet worden verwijderd. De burens hebben van het huilen melding gedaan bij het AMK.

Er zijn veel financiële zorgen.

Angela heeft uit haar eerdere huwelijk een schuld van 75.000 euro en Bob heeft ook nog een schuld van 10.000 euro

Er komen dagelijks brieven van schuldeisers in de bus.

Er is via het school maatschappelijk werk thuiszorg aangevraagd. Deze zijn drie keer geweest echter de indicatie kwam niet rond en is de hulp opgehouden. Eveneens kwam de hulpverlening van de GGZ in verband met de angsten van Patrick niet van de grond.

Verder heeft het gezin twee honden en een kat die voor geluid- en stankoverlast zorgen.  
De honden blaffen bij afwezigheid van het gezin, krabben tegen de verwarming en doen hun behoeften in de tuin.

Omdat er geen geld voor is, staat de auto ongebruikt en onverzekerd in de straat.  
Er is veel ruzie met de burens over de rommel, de stank- en geluidsoverlast en de opvoeding van de kinderen.  
Omdat zij steevast na sluitingstijd komen, ontvangt het gezin geen voedsel meer van de Voedselbank.

Angela heeft er zelfstandig voor gezorgd dat er een omgangsregeling komt voor haar kinderen met haar man die in het buitenland zit. Deze verlopen wisselend. Angela's ex-man heeft een alcoholprobleem en verder zijn er weinig financiële middelen om naar hem toe te rijden. Dit gebeurt soms als zij met de kinderen in Zuid-Limburg is.

Dit gedeelte later uitdelen.

### **Huidige situatie**

KANZ heeft de regie overgenomen:

- post mee bekijken/opbergen
- aanvraag bij de Kredietbank i.v.m. schulden
- burenruzie aanpakken/mediation proberen met de burens en overleggen met woningbouw.
- contact met ex van moeder bezoekenregeling te verbeteren
- contact met ex van vader om bezoekenregeling te verbeteren
- GGZ inschakelen i.v.m. angsten van Patrick
- Dyslexietest af laten nemen en veelvuldig overleg met school
- dagschema maken i.v.m. verzorging zodat hygiëne verbetert, pestgedrag afneemt.

## 2 Korte casus voor het kennismakingsgesprek

Gezin bestaat uit alleenstaande moeder (vader is 2 jaar geleden overleden) met haar 4 kinderen (6, 8, 10, 13 allemaal jongens)

Melding Veiligheidshuis: jongen van 13 is op woensdagnacht om 0:50 uur op het station Breda aangetroffen. Was niet duidelijk wat hij daar aan het doen was.

Politie heeft jongen thuis gebracht en moeder leek de situatie niet ernstig te vinden.

De school van de drie jongere kinderen geeft aan dat de kinderen veelvuldig afwezig zijn, soms wel, soms niet met afmelding van ziekte of iets dergelijks. De school overweegt een zorgmelding bij Bureau Jeugdzorg.

Vanuit de woningbouwvereniging is bekend dat er een huurachterstand is van twee maanden.

Uit hulpverleningsgeschiedenis blijkt dat er al eerder huurachterstanden zijn geweest, moeder heeft al een kredietbank-regeling gehad.

Het gezin is bekend bij het algemeen maatschappelijk werk in verband met psychosociale problemen van moeder.

Moeder komt regelmatig niet op afspraken.

Er wordt besloten dat KANZ met dit gezin aan de slag gaat.



### **3 Korte casussen voor opdrachten tijdens de training**

#### **Bedgang**

Tanja is 8 jaar en komt telkens haar bed uit. Ze wordt om 20.00 uur in bed naar bed gebracht.

Als moeder haar in bed legt, dan staat ze vijf minuten later weer beneden. Dit houdt ze vol tot soms midden in de nacht.

Tanja is oververmoeid. Op school maken ze zich zorgen over het slaapritme van Tanja. Ook moeder is oververmoeid. Ze raakt er geïrriteerd van dat Tanja steeds uit bed komt.

#### **Schulden**

Als KANZ-medewerker ben sinds een week betrokken bij een nieuwe zaak.

Gezin met drie kinderen; 4, 6 en 7 jaar. Moeder is alleenstaand.

Moeder heeft een brief gekregen van Essent dat ze binnen vijf dagen na dagtekening van de brief een bedrag van 840 euro moet betalen. Doet ze dit niet, dan zal de elektriciteit en het gas worden afgesloten.

Het is winter en 's nachts vriest het. Moeder heeft geen 840 euro om Essent te betalen.

#### **Buurtoverlast**

Je begeleidt een gezin met zeven kinderen. De burens hebben al meerdere meldingen gedaan van geluidsoverlast door het gezin dat jij begeleidt. Er ligt hondenpoep in de tuin. Bovendien staan er allerlei spullen in de tuin die de buurman een doorn in het oog zijn. Daarnaast hoort hij regelmatig geschreeuw of het getik van het lopen op hakschoenen.

## 4 Toetscasus Aissa

### Aan het eind van de 5 dagdelen toets bespreken en casus meegeven

Gezinssamenstelling

**Moeder:** Aissa (leeftijd onbekend) Alleenstaand

**Kinderen:**

Jody (1,5 jaar, jongen)

Etiënne (8 jaar, jongen)

Frederique (12 jaar, meisje)

Odette (14 jaar, meisje)

Het gezin is van Congolese afkomst.

Aissa komt bij het Algemeen maatschappelijk werk met de vraag of zij haar willen helpen aanmelden bij de Voedselbank. Aissa geeft aan geen geld te hebben voor eten en dat haar koelkast bijna leeg is. Ze is een maand geleden verhuisd vanuit Zwolle en haar uitkering is stopgezet. In Breda heeft ze nog geen nieuwe uitkering gekregen.

Het Algemeen maatschappelijk werk gaat bij Aissa op huisbezoek om de problemen te inventariseren.

In de koelkast blijkt inderdaad alleen wat boter en brood te bevatten.

Aissa en haar kinderen eten sinds drie dagen brood met suiker.

Voor Jody heeft ze nog wel voldoende melkpoeder. Ook van de burens heeft Aissa eten gehad.

Aissa vertelt niet alle spullen te hebben kunnen verhuizen vanuit Zwolle.

De kinderen hebben allemaal een bed en hun kleding is meegenomen. Kledingkasten, bureaus en stoelen ontbreken.

Evenals een fiets voor Frederique en Odette om naar school te kunnen gaan. Verder heeft Aissa in de woonkamer 2 banken en een televisie. De keuken is voorzien van keukengerei.

Heel praktisch mist Aissa een stofzuiger, waardoor de vloerbedekking, die door het gehele huis ligt, vol kruimels en zand zit.

Aissa blijkt al een maand huurachterstand te hebben, en ook een achterstand in het betalen van het gas/licht en water. Aissa heeft enkel de borg voor de woning kunnen betalen en de eerste boodschappen. Toen was haar laatste uitkering die zij in Zwolle had ontvangen opgebruikt.

Aissa maakt een overspannen indruk.

Wanneer de kinderen iets vragen reageert Aissa erg geïrriteerd. Daarnaast pakt ze Jody geregeld stevig beet. Voor Jody is er geen box of speelgoed meegenomen, waardoor hij telkens aan de televisieknopjes zit. Aissa reageert hierop door hem stevig beet te pakken.

Jody lijkt geen dagritme te hebben. Overdag slaapt hij niet omdat zijn kleding in zijn bedje zit (Aissa wil dit niet op de grond, want dan speelt Jody ermee). 's Nachts slaapt Jody bij Aissa in bed.

Ook voor de andere kinderen is er geen speelgoed.

Daarbij heeft Aissa alleen de school geregeld van Etiënne. Hij zit op het speciale basisonderwijs en die school zit in dezelfde straat als waar Aissa woont.

Frederique en Odette moeten naar het voorgezet onderwijs. Aissa weet niet welke scholen er zoal zijn en dacht dat de kinderen pas over 2 weken naar school hoefden. Echter in Breda zijn de scholen al begonnen (in Zwolle loopt de zomervakantie nog 2 weken langer door).

De kinderen zitten veel binnen. Aissa heeft nog niet naar een vrije tijdsbesteding gekeken.

Aissa vertelt bij vader weg te zijn gegaan en daarom nu verhuisd te zijn naar Breda.

De scheiding is nog niet officieel, hierover moet nog een zitting volgen.

Aissa wil liever geen contact met haar ex-man. Heeft ook liever niet dat hij de kinderen nog ziet. De kinderen benoemen vader wel te willen zien. Vader heeft ook het gezag.

Aissa vertelt in Zwolle hulp gehad te hebben vanuit het Maatschappelijkwerk.

Het Algemeen maatschappelijk werk heeft contact met hen opgenomen en zij gaven aan dat ze nog niet heel lang met het gezin bekend waren. Aissa kwam veelvuldig haar afspraken niet na.

Het Algemeen maatschappelijk werk geeft in een gesprek met KANZ aan enkel iets te kunnen bieden op het gebied van de schulden, aanvragen voedselbank en aanvragen uitkering.  
Er zijn twijfels over het taalbegrip van moeder. Ook over haar verstandelijke vermogens.  
Wat is het probleembesef van deze vrouw? Het Algemeen maatschappelijk werk overweegt een zorgmelding bij Bureau Jeugdzorg zodat er een maatregel kan komen. KANZ wordt gezien als laatste middel.