

Vorbijganger, zoeker, klant

Competentievergroterend werken

De ondersteuner stemt zijn begeleiding in grote mate af op de mate waarin de cliënt besef heeft van zijn problemen, de mate waarin hij vertrouwen heeft in mogelijkheden voor verandering en de motivatie van de cliënt. Wanneer een cliënt zelf geen problemen ervaart en geen vertrouwen heeft in verschillende oplossingen, dan wordt het bijvoorbeeld lastig voor de ondersteuner om een gedragsoefening in te zetten. Om meer inzicht te krijgen op:

- de mate van probleembesef,
- de mate waarin de cliënt vertrouwen heeft in veranderingsmogelijkheden, en
- de motivatie van de cliënt,

Gebruikt de ondersteuner de type-indeling **'voorbijganger', 'zoeker' en 'klant'***. In deze module worden deze drie 'typen' kort weergegeven en wordt aangegeven welke hulpmiddelen en technieken gericht op competentievergroting kunnen worden ingezet bij de verschillende typen cliënten.

Werken met een typering

De typering 'voorbijganger, zoeker, klant' moet niet gezien worden als iets statisch. Eigenlijk zegt de typering meer iets over de interactie tussen ondersteuner en cliënt dan over de cliënt op zich. De typering is dan ook niet bedoeld om cliënten een stempel op te drukken.

Deze indeling gebruikt de ondersteuning vooral om de wijze van begeleiden af te stemmen op hetgeen de cliënt aangeeft in zijn interacties. Daarnaast maakt het de ondersteuner ook bewust van zijn eigen rol in de interactie met de cliënt. Wanneer een ondersteuner bij een 'klant' te snel wil en te hard gaat werken, loopt hij grote kans dat zijn cliënt in plaats van 'klant-typisch' opeens 'voorbijganger-typisch' zal reageren.

Ten slotte wordt nog opgemerkt dat cliënten in de praktijk niet alleen maar 'voorbijganger', 'zoeker' of 'klant' zijn. Dit is niet alleen afhankelijk van de interacties met de ondersteuner, maar ook afhankelijk van de specifieke hulpvraag. Zo kan een cliënt bij bijvoorbeeld het ordenen van zijn administratie 'klant-typisch' reageren, terwijl deze zelfde cliënt 'voorbijganger-typisch' reageert op problemen met zijn persoonlijke hygiëne en 'zoeker-typisch' reageert als het gaat om het zoeken van een zinvolle invulling van dagen.

* Visser, C. (2005). *Doen wat werkt. Oplossingsgericht werken in organisaties*. Den Haag: Kluwer.

De voorbijganger

De voorbijganger is een cliënt die zelf geen problemen ziet. Derden zien die wel en hebben last van de problemen.

Vaak zijn zij ook degenen die hebben gezorgd dat er begeleiding kwam. De voorbijganger heeft vooral last van het gegeven dat anderen hun zorgen/problemen uiten. Hij legt de problemen buiten zichzelf en ervaart de ondersteuner snel als iemand die zich onnodig met hem bemoeit.

De voorbijganger heeft dan ook weerstand tegen de begeleiding: hij is boos over het gebrek aan erkenning voor zijn huidige vaardigheden/sterke kanten en is bang voor verandering. Dit uit zich ondermeer door snel over zaken te gaan onderhandelen en zijn irritatie richting de ondersteuner te uiten. Daarbij ziet de voorbijganger uiteraard weinig voordelen van de begeleiding.

Inzet van hulpmiddelen en technieken

Bij voorbijgangers wordt gewerkt vanuit de basishouding "Ik ben hier nu toch. Laten we maar eens zien hoe de begeleiding zal verlopen. Ik heb de tijd." De ondersteuner heeft daarbij een lange adem nodig. De lange adem die de ondersteuner nodig heeft bij de voorbijganger wordt ook wel 'passieve actie' genoemd. Aangezien deze passieve actie (het –tijdelijk- loslaten van een actieve doelgerichte houding) veel geduld vergt

van de ondersteuner, vraagt dit in de praktijk vaak om extra werkbegeleiding. Deze extra werkbegeleiding kan gezien worden als extra interventie bij voorbijgangers. In het begin van de begeleiding ligt de nadruk op invoegen. Dit betekent dat je oprecht nieuwsgierig bent naar de leefwereld van de cliënt. Toon betrokkenheid en interesse in het dagelijks leven van de voorbijganger zonder een oordeel te vellen. Een hulpmiddel daarbij is het *Interview Dagelijkse Routine*. Het doel daarbij is kennismaking en het accent in het gesprek moet liggen op erkenning voor de dingen die goed gaan. Door regelmatig *gevoelsreflecties* te geven en *samen te vatten*, toon je oprechte interesse en orden je het verhaal voor de voorbijganger. Juist bij de voorbijganger verdient het extra aandacht om te checken of je gevoelsreflecties en samenvattingen kloppen. Invoegen gebeurt niet alleen door betrokkenheid en interesse te tonen.

Een andere krachtige techniek die wordt ingezet om in te voegen is het benadrukken van hetgeen wel goed gaat. Voor het bekrachtigen van hetgeen wel goed gaat, wordt gebruik gemaakt van *feedback op adequaat gedrag*.

Het driedimensiemodel helpt om gevoelige onderwerpen bespreekbaar te maken. In de praktijk zal het bespreken van gevoelige onderwerpen met de voorbijganger er regelmatig op neerkomen dat met name de maatschappelijk context aan de orde komt en er slechts sporadisch gesproken mag worden over de individuele context.

Nadat er voldoende aandacht is besteed aan invoegen, kunnen doelen voorzichtig geïntroduceerd worden. Deze dienen aan te sluiten bij de voorbijganger. Om deze te achterhalen kan gebruik worden gemaakt van de *droomlijn*. De ondersteuner is er alert op dat hij de voorbijgang niet probeert te overtuigen of gaat argumenteren bij de keuze voor doelen. De ondersteuner zal bij overleg over doelen bewust *meegaan in de beweging*. Wanneer voldoende is ingevoegd en er voorzichtig aan doelen gewerkt kan worden, dient een sturende vorm van begeleiden middels instructies te worden vermeden. Beter is het om te werken met *gedragsuggesties*. Het *benoemen van voordelen* voor de cliënt ligt vooral in de sfeer van 'dan heb je minder last van anderen' of 'dan lukt het je nog beter zonder hulp'.

De zoeker

De zoeker is een cliënt die wel last heeft van problemen. Hij heeft echter een vage algemene hulpvraag.

Vaak komt dit doordat de zoeker weinig overzicht heeft over zijn problemen en de problemen hem 'overspoelen'. Als gevolg hiervan kan hij moeilijk prioriteiten aanbrengen. De zoeker benoemt niet alleen een veelheid aan problemen, maar hij heeft ook onvoldoende zicht op en vertrouwen in oplossingen voor de problemen. Dit resulteert in een 'zelf-annulerende' hulpvraag: 'Ik heb veel problemen, maar ik denk niet dat ik kan veranderen' of 'Ik denk niet dat je me kan helpen'.

Inzet van hulpmiddelen en technieken

De zoeker heeft behoefte aan overzicht en ordening. Het *Interview Dagelijkse Routine* kan helpen om weer overzicht en ordening aan te brengen in het dagelijks leven. Het geven van gevoelsreflecties en *samenvattingen* geeft de ondersteuner de mogelijkheid om voor de zoeker gevoelens en problemen te ordenen. Verder helpt het Interview dagelijkse routine om de zoeker weer oog te laten krijgen voor wat er nog wèl goed gaat. Een ander hulpmiddel dat kan worden ingezet om meer zicht te krijgen op wat wèl goed gaat en om doelen te ordenen is het werken met het *Zelfbeeld & Ideaalbeeld*.

De zoeker heeft veel *feedback op adequaat gedrag* nodig om weer zicht te krijgen op dingen die goed gaan. De zoeker ontvangt niet alleen feedback op ade-

quaat gedrag voor 'alles wat wel goed gaat, ondanks de problemen die er zijn', maar ook feedback voor zijn 'zoekgedrag'. Feedback op zoekgedrag, aanwezige vaardigheden en krachten zorgt ervoor dat de zoeker weer gaat geloven dat concrete veranderingen mogelijk zijn. Ook het geven van *voorlichting* (psycho-educatie) over de eigen problematiek en verschillende voorzieningen en hulpmiddelen draagt bij aan een beter overzicht over eigen problemen en versterken van het vertrouwen dat verandering mogelijk is. Daarbij helpt het *Driedimensiemodel* om gevoelige onderwerpen bespreekbaar te maken. Met de zoeker is het makkelijker om de overstap te maken naar de relationele en individuele context dan bij de voorbijganger. Om te voorkomen dat de zoeker overspoeld wordt, dient ook hier voorzichtig te worden omgegaan met de individuele context en dient zonnodig teruggesprepen te worden op de relationele of maatschappelijke context.

Bij het ordenen van doelen waar de zoeker aan zou willen werken kan gebruik worden gemaakt van de *Doelkaarten*. Dit hulpmiddel helpt de ondersteuner en de zoeker om de doelen in kaart te brengen, deze te ordenen, prioriteiten te stellen en zo te komen tot een eerste doel, waaraan gewerkt gaat worden. Een andere mogelijkheid, die echter meer vraagt van de orderingsvaardigheden van de zoeker is de *Droomlijn of Wenskaart*.

Bij het realiseren van doelen dienen in de eerste plaats aanwezige sterke kanten van de zoeker en zijn netwerk benut te worden. Dit vergroot het gevoel weer controle over eigen leven te krijgen. Daarnaast kan worden gewerkt met *gedragssuggesties*. De ondersteuner benoemt enerzijds voordelen die het directe gevolg zijn van een bepaalde vaardigheid. Een specifiek te benoemen voor deel is: 'dat helpt om weer controle over je leven te krijgen'. Een andere mogelijkheid om de zoeker meer grip op zijn leven te geven is het gebruik van het *Brainstormschema*. Daarbij ordent de ondersteuner de oplossingen van de zoeker. De ondersteuner is voorzichtig met aanvullende suggesties aangezien de zoeker snel het gevoel kan hebben dat dit toch niet zal werken voor hem. De nadruk bij het zoeken naar oplossingen ligt dan ook meer op het stellen van vragen naar eerdere positieve ervaringen. Ook kan de ondersteuner successen en oplossingen van andere cliënten noemen, waardoor de zoeker nieuwsgierig wordt. Eventueel wordt met verschillende oplossingen geoefend, zodat de cliënt kan ontdekken wat het beste bij hem past.

De *Gevoelsthermometer* kan tenslotte gebruikt worden om de zoeker te helpen zijn emoties te ordenen.



De klant

De klant is een cliënt die weet waar zijn problemen liggen en is grotendeels in staat om een hulpvraag te formuleren.

Daarbij is de klant bereid om samen te werken met de ondersteuner om tot oplossingen te komen.

Inzet van hulpmiddelen en technieken

De klant wil aan de slag met z'n huidige probleem. Een valkuil bij de klant is om te lang stil te staan bij het verzamelen van informatie en het zo uitgebreid mogelijk in kaart brengen van zijn hele leefsituatie. Als je goed wilt aansluiten bij de klant is het van belang om na een gerichte probleemanalyse snel aan de slag te gaan met concrete doelen. Om de doelen verder te concretiseren, kan gebruik gemaakt worden van de *Doelkaarten*.

Bij het realiseren van doelen is het van belang om de klant zoveel mogelijk zijn probleem zelf te laten oplossen en de klant niet onnodig afhankelijk te maken. Het *Brainstormschema* biedt de klant de mogelijkheid na te denken over verschillende oplossingen en een afgewogen keuze te maken. Door de klant *feedback op adequaat gedrag* te geven op zijn concrete hulpvraag en op mogelijke oplossingen versterk je zijn

zelfredzaamheid. *Gedragssuggesties* helpen om de klant op mogelijkheden te wijzen waar hij/zij zelf niet aan heeft gedacht. Daarbij kan de ondersteuner ervoor kiezen soms ook een *sturende stijl* te hanteleren. Dit zal vooral gebeuren als de cliënt inadequaat gedrag vertoont, dat storend is voor hemzelf of zijn omgeving. De klant zal over het algemeen meer open staan voor deze sturende stijl dan de voorbijganger en de zoeker, aangezien de werkrelatie vanzelfsprekender is. Bovendien biedt deze sturende stijl de mogelijkheid om bij bepaalde problemen tot snelle verbeteringen te komen.

Het *benoemen van voordelen* ligt, zowel bij het reageren op adequaat als inadequaat gedrag, in de sfeer van het benoemen van de voordelen voor de cliënt. *Gedragsoefening* draagt ertoe bij dat de klant voldoende zelfvertrouwen krijgt om er in de praktijk ook daadwerkelijk mee aan de slag te gaan. Bij het werken aan emotionele problemen wordt gewerkt met de *Gevoelsthermometer* en *1^e Hulpkaart*.

Wanneer de oorspronkelijke hulpvraag beantwoord is, kan het voorkomen dat achter deze vraag nog andere hulpvragen liggen. Uiteraard kan voor deze nieuwe hulpvragen de houding van de cliënt verschuiven van klant naar zoeker. Wanneer de eerste hulpvraag beantwoord is, kan een tweede uitgebreidere informatieronde volgen, waarbij met behulp van verschillende hulpmiddelen, zoals *Doelkaarten*, *Zelfbeeld & Ideaalbeeld*, de *Droomlijn* of de *Wenskaart* wordt achterhaald met welke doelen de cliënt aan de slag wil.

	Instrumenten	Gesprekstechnieken & Technieken voor gedragsverandering
<p>De Voorbijganger</p> <p>De Voorbijganger ervaart zelf niet dat hij een probleem heeft en heeft dus geen hulpvraag. Anderen ervaren een probleem en hebben de hulpverlening ingeschakeld. Uitgangspunt: aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt. Als hulpverlener inventariseer je hoe het leven van de cliënt eruit ziet, zonder te oordelen.</p> <p>Uitleg over reden van zorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dan heb je minder last van anderen. • Dan lukt het je nog beter zonder zorg. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interview Dagelijkse Routine • Netwerk-analyse • Schaalvragen • Droomlijn • Balans • Brainstormschema • Gedragscirkel 	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback op (in)adequaat gedrag • Het stellen van vragen • Gevoelsreflecties • Samenvatten • Positief her-etiketteren • Drie-dimensiemodel • Meegaan in de beweging • Slechtnieuws-gesprek • Motiverende gesprekstechnieken • Gedragssuggestie - en Instructie • Forward & backward chaining • Gedragsoefening
<p>De Zoeker</p> <p>De cliënt heeft een vage, slecht afgelijnde hulpvraag en/of heeft weinig overzicht over zijn problemen. De cliënt heeft weinig vertrouwen dat zijn problemen kunnen worden opgelost. Uitgangspunt Zoeker: ordenen wat er speelt rond de cliënt. De Zoeker heeft behoefte aan het leggen van verbanden tussen het leven van nu en de rol die stoornissen door hersenletsel daarbij spelen.</p> <p>Uitleg over reden van zorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het vergroot de controle op je leven. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interview Dagelijkse Routine • Netwerk-analyse • Schaalvragen • Droomlijn • Balans • Brainstormschema • Gedragscirkel • <i>Doelkaarten</i> • <i>Wenskaart</i> • <i>Zelfbeeld & Ideaalbeeld</i> • <i>Gevoelsthermometer en 1e Hulpkaart</i> • <i>Gebruiksaanwijzing</i> • <i>Doe-het-zelf-kaart</i> 	

	Instrumenten	Gesprekstechnieken & Technieken voor gedragsverandering
<p>De Klant</p> <p>De cliënt heeft een probleem en kan deze redelijk tot goed vertalen naar een hulpvraag. Is bereid om samen te werken en tot oplossingen te komen. Uitgangspunt Klant: met oplossingen komen. De klant staat open voor aanwijzingen om zijn gedrag te veranderen.</p> <p>Uitleg over reden van zorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • We lossen samen je problemen op. <p>De co-expert</p> <p>De co-expert heeft een duidelijke hulpvraag en weet zelf de hulpmiddelen optimaal in te zetten. Uitgangspunt Co-expert: de ondersteuner coacht en zal af en toe wijzen op mogelijkheden. Bij een co-expert kunnen dezelfde instrumenten en technieken worden ingezet als bij de Klant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interview Dagelijkse Routine • Netwerk-analyse • Schaalvragen • Droomlijn • Balans • Brainstormschema • Gedragscirkel • Doelkaarten • Wenskaart • Zelfbeeld & Ideaalbeeld • Gevoelsthermometer en 1e Hulpkaart • Gebruiksaanwijzing • Doe-het-zelf-kaart • <i>VIP-pas</i> • <i>Gedragsinterventieplan</i> 	