

Professional – inwoner interactie (dienstverlening)

© Marivonne de Groot & Peter Wesdorp (2023)

Bedien de menselijke behoefte aan autonomie, betrokkenheid en competentie

- Zelfredzaamheid duurzaam vergroten vind je belangrijker dan snelle resultaten bereiken.
- Laat inwoners zoveel mogelijk autonomie:
 - Begeleid inwoners 'gidsend' i.p.v. sturend of volgend. Begin bijv. met inwoners open te vragen wat eigenlijk hun eigen wensen en doelen zijn.
 - Laat inwoners zoveel mogelijk zelf keuzes maken.
- Toon je betrokken bij inwoners:
 - Geef inwoners het gevoel welkom te zijn.
 - Gebruik de regelruimte die je hebt om inwoners verder te helpen.
 - Laat inwoners werken aan zaken die voor hen echt betekenisvol zijn.
- Benadruk de competenties van inwoners:
 - Ga er vanuit dat inwoners vaak zelf het beste weten wat nodig is om hun doel te bereiken.
 - Bekrachtig en complimenteer effectief gedrag en successen zo concreet mogelijk.
 - Redeneer en handel vanuit een positief mensbeeld (niet vanuit wantrouwen). (Probeer de onderliggende motivatie voor keuzes en acties waar te nemen en te respecteren).

Minimaliseer cognitieve en emotionele belasting van inwoners die ineffectief gedrag vertonen

- Hef acute schaarste op met 'bed, bad, brood' en geldrust.
- Benader deze inwoners persoonlijk i.p.v. schriftelijk.
- Laat deze inwoners kiezen op welke locatie het gesprek plaatsvindt (bijv. bij de inwoner thuis).
- Leg aan inwoners duidelijke, behapbare keuzes en instructies voor en neem waar of de inwoner hier voldoende houvast aan heeft of zich juist te veel gevangen of opgejaagd voelt.
- Toon begrip voor de oorzaken van ineffectief gedrag en geef daarover psycho-educatie.

Zet relationele vaardigheden in: samenwerken, focussen en motiveren

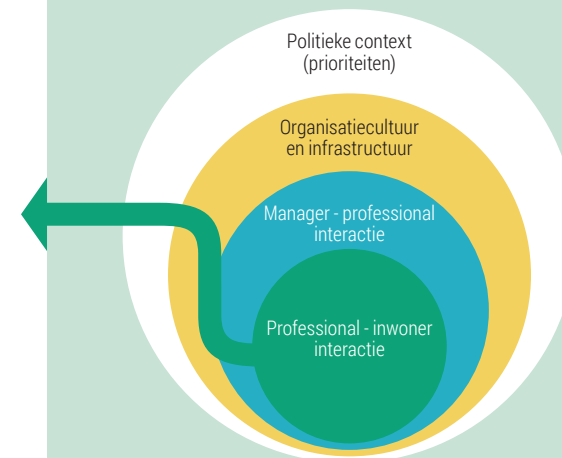
- Luister empathisch naar wat de inwoner zegt en probeer de eventuele onderliggende boodschap goed waar te nemen.
- Vergroot motivatie en vertrouwen van de inwoner in eigen kunnen:
 - Benadruk handelingsvrijheid en ruimte voor de eigen zienswijze (autonomie).
 - Communiceer oordeelvrij en gelijkwaardig, toon oprechte interesse (betrokkenheid).
 - Vraag wat de inwoner zelf weet over de rechten en plichten (competentie).
 - Ondersteun een positief zelfbeeld (competentie).
- Zorg dat je basale verwijskennis en warme contacten bij uitvoerende organisaties hebt (programma kennis en inzet sociale kaart).

Zet doelgerichte vaardigheden in: doelen bepalen, plannen en aanpassen

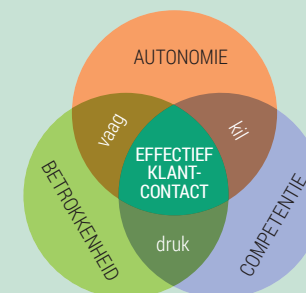
- Focus op het hoofddoel van begeleiding: Inwoners leren om doelen te stellen en aan te passen, om hun zelfregulatie te vergroten zodat zij hun zelfredzaamheid vergroten. Het doel is bijv. niet: zorgen dat inwoners aangeboden trajecten afronden.
- Probeer waar te nemen in hoeverre de inwoner wil en kan veranderen (fase van gedragsverandering) door te luisteren naar het soort taal: behoud-, verander-, actie- en ambivalente taal.
- Kies een gespreksdoel en gespreksaanpak die passen bij de fase van gedragsverandering waarin de inwoners zich bevinden (willen, kunnen, volhouden). Wees bereid die aanpak tijdens het gesprek waar nodig aan te passen als het verloop van het gesprek daar aanleiding voor geeft. Help inwoners om zichzelf nieuwe gedragsroutines aan te leren:
 - Coach de inwoner om planmatig te denken en te handelen (doenvermogen).
 - Beloon reeds gemaakte vorderingen en bekrachtig de inwoner om nieuwe gedragsroutines te borgen.

Stress-sensitief werken is een methodische benaderingswijze die erop gericht is om inwoners die in een dynamiek van chronische (geld)stress leven te ondersteunen bij het zo zelfredzaam en duurzaam mogelijk bereiken van voor hen belangrijke doelen op het gebied van werk en participatie.

Beïnvloedende factoren stress-sensitief werken



Behoefte aan ABC bedienen



Houd rekening met de volgende valkuilen

Te snel conclusies trekken over hoe zelfredzaam een inwoner is

Je kunt niet weten hoe zelfredzaam inwoners zijn zolang je hun persoonlijkheid, omgeving en situatie (nog) niet goed kent. Inwoners kunnen door armoede of aanhoudende (geld)stress onderpresteren.

Voor de inwoner bepalen wat deze nodig heeft om stappen te zetten naar diens doel

Probeer je eigen aannames los te laten en haal het beste uit de inwoner, óók als de stappen die de inwoner zet in jouw ogen onvoldoende zijn. Het leerproces van de inwoner versterken is belangrijker dan het bereiken van het gewenste resultaat.

Improductief gedrag van inwoners als een gebrek aan motivatie zien

Chronische stress kan bij inwoners tot improductief gedrag leiden doordat hun zelfregulatie onder druk staat. Probeer te begrijpen wat het *niet-willen*, *niet-kunnen* of *niet-lukken* veroorzaakt.