

Groei kansen

werk
schrift **2**

In Vlaams-Brabant begeleiden heel wat organisaties werkzoekenden die moeilijk hun plaats veroveren op de arbeidsmarkt. Toch zijn er nog steeds mensen voor wie het maar niet wil lukken en die tussen de mazen van het begeleidingsnet vallen. Vanuit deze vaststelling engageert de provincie zich al jaren in het Reset-project.

Om ook de meest kwetsbare mensen een kans te bieden om te groeien naar duurzame tewerkstelling werd in 2002 gestart met een pilootproject: Reset. We focusten vooral op de klant en zijn netwerk. Via een intensieve begeleiding op maat hoopten we meer slaagkansen te creëren. We vertrokken hierbij van de expliciete en impliciete vraag van de klant.

Het Reset II-project had als voornaamste doel de expertise van de begeleiders te verhogen via vorming, uitwisseling van ervaringen en het samen begeleiden van klanten. We bereikten hierdoor een betere afstemming op de doelgroep en de verschillende diensten gingen elkaars werking beter ondersteunen. Een bijkomende betrachting was om duidelijke en op elkaar afgestemde structuren te creëren. Dit vormt immers de basis voor het welslagen van het traject van een klant. Iedere dienst stelde een coach aan, die binnen de eigen organisatie de afgesproken vaardigheden en attitudes stimuleerde.

In het derde Reset-project 'Individuele netwerking' lag de focus opnieuw op de intensieve klantwerking via een meer geïndividualiseerde aanpak, intensieve begeleidingsacties en afstemming tussen begeleiders en organisaties. Er werd bovendien veel aandacht besteed aan bijscholing van de consultants.

In het vierde en jongste Reset-project werkten we 7 korte vormingsmodules uit op het vlak van randvoorwaarden en bouwden we verder aan een structurelere samenwerking met onze zorgpartners. Veel klanten uit onze doelgroep zijn niet arbeidsklaar en hebben een voortraject nodig. Toch geloven we heel sterk dat ook deze mensen talenten hebben en dat ze de kans moeten kunnen grijpen om zelf te groeien. Iedereen verdient de kans om te groeien naar werk. Als begeleiders hebben we de opdracht om te blijven werken aan meer structurele acties die de drempels voor professionele integratie van onze doelgroep verlagen en verminderen. Het is een Vlaamse vertaling van de visies op empowerment.

Deel 1 van dit werkschrift beschrijft de modules waarmee we deze thema's bespreekbaar willen maken bij onze klanten en op basis waarvan we de acties voor het vervolgetraject bepalen. In deel 2 gaan we dieper in op de samenwerking met een 'zorgcoach' en tonen we de meerwaarde ervan aan de hand van enkele casussen.



Inhoud

Inleiding	1		
1. Modules	6		
1.1. Het kennismakingsspel	6		
1.2. Module 'motivatie'	7		
1.3. Module 'omgaan met stress'	13		
1.4. Module 'communicatie en sociale vaardigheden'	15		
1.5. Module 'hygiëne'	17		
1.6. Module 'informatie opzoeken'	19		
1.7. Module 'zorg'	23		
2. Gebruik van de modules	28		
2.1. De startersweek	29		
2.2. Nabespreking van de startersweek	29		
2.3. De modules en het bepalen van het vervolgtraject	30		
2.4. Individueel gebruik van de modules	31		
2.5. Individueel actieplan	31		
2.6. Naar de werkvloer: stage of arbeidszorg	33		
3. Meerwaarde van de modules aan de hand van casussen	34		
3.1. Casus 1: gebruik van de module 'zorg' om de drempel naar psychische hulpverlening te verlagen	35		
3.2. Casus 2: meerwaarde van de modules verwoord door een jobcoach	39		
3.3. Casus 3: gebruik van de module 'stress' bij een klant in een sociale werkplaats	41		
3.4. Casus 4: individueel gebruik van de module 'hygiëne'	45		
4. Samenwerking met een zorgcoach	50		
4.1. Intern: binnen het GTB-netwerk	51		
4.2. Extern: met sociale-economiebedrijven	51		
4.3. Casussen ter illustratie van de meerwaarde van overleg met een zorgcoach	52		
5. Besluit	58		
Netwerk	62		
Dankwoord	63		
Colofon	64		

Modules

Om de reguliere werking te versterken en zo klanten met meervoudige problemen en problemen op het vlak van randvoorwaarden optimaal te ondersteunen, ontwikkelden we een kennismakingsspel en zes modules, die naargelang de noden van de klant ingezet kunnen worden.

In de volgende bladzijden geven we een overzicht van de inhoud van het kennismakingsspel en van de zes vormingsmodules:

- motivatie
- omgaan met stress
- communicatie en sociale vaardigheden
- hygiëne
- informatie opzoeken
- zorg

1.1 Het kennismakingsspel

Het GTB-netwerk ontwikkelde op basis van een bestaand spel het kennismakingsspel ‘(S) ken jezelf’, waarin de deelnemers elkaar op een laagdrempelige manier beter leren kennen.

Er komen drie categorieën aan bod in het spel: ‘motivatie’, ‘aan de slag’ en ‘helpende handen’. In ‘(S) ken jezelf’ wordt ingezoomd op de huidige en de gewenste omgeving, de talenten, de interesses, waarden, doelen, talentontwikkeling... van de deelnemers. Er wordt ook gepeild naar de nood aan vorming, de motivatie en het netwerk van de klant.

Begeleiders geven telkens feedback aan de deelnemers. Begeleiders leren dankzij dit spel hun klanten beter kennen om een persoonlijke weg naar werk op te kunnen maken. Klanten en begeleiders krijgen ook een eerste zicht op de belemmerende factoren in het traject naar werk en op de randvoorwaarden waaraan nog niet voldaan is.

DOELSTELLING

In de module 'motivatie' peilen we naar de beweegredenen van de klant om stappen naar een tewerkstelling te zetten. We spreken over zijn dromen, over activiteiten waar de klant plezier in scheidt en over energiegevendende factoren. Via deze dialoog willen we de motivatie van de klant stimuleren.

INHOUD

Bij aanvang wordt een korte introductie gegeven over wat motivatie juist betekent: doe je iets graag of minder graag, doe je iets omdat het moet of omdat je het graag wil doen...

We selecteren uit de lijst 'instrumenten' (zie onderstaand overzicht) voor iedere klant enkele oefeningen (moeilijke/eenvoudige versie, korte/ lange instructies, mondelinge/schriftelijke bevraging...) op basis van zijn profiel (intellectuele mogelijkheden, kennis van de Nederlandse taal...). Op de formulieren van de instrumenten staan instructies om ze correct te gebruiken. Afhankelijk van de gekozen oefening en de mogelijkheden van de klant, maakt de klant de oefeningen zelfstandig of neemt hij ze samen met een begeleider door. Na het invullen van de vragenlijsten en schalen volgt een nabespreking waaraan een conclusie en eventueel actiepunten verbonden worden.

INSTRUMENTEN

Voor de module 'motivatie' kunnen meerdere schalen en vragenlijsten gebruikt worden. Deze vragenlijsten werden ontwikkeld in het kader van Loopbaanbegeleiding 'Inzicht' Leuven door het Consultatiebureau voor Arbeid en Zorg (www.consultatiebureaus.be, Eef van Rossum) en dit op basis van werkmateriaal van het DGO van Hasselt (www.litp.be, Greet de Vos).

Vragenlijsten rond 'energie'

Klanten zijn doorgaans makkelijker te motiveren voor beroepen die aansluiten bij de factoren waar ze energie van krijgen. Wanneer we een beeld krijgen van het leefpatroon van klanten wordt daar in de mate van het mogelijke

rekening mee gehouden in hun traject. We gaan er bijvoorbeeld van uit dat een tewerkstellingstraject van een klant met een depressie die moeilijkheden heeft om 's morgens op te staan, wellicht een grotere kans op slagen heeft wanneer hij bij de opstart in de namiddag kan werken.

Energiegevers en -vreters

Deze vragenlijst brengt de factoren in kaart die iemand energie geven en die de energie van iemand wegnemen, zowel op privé- als op professioneel gebied.

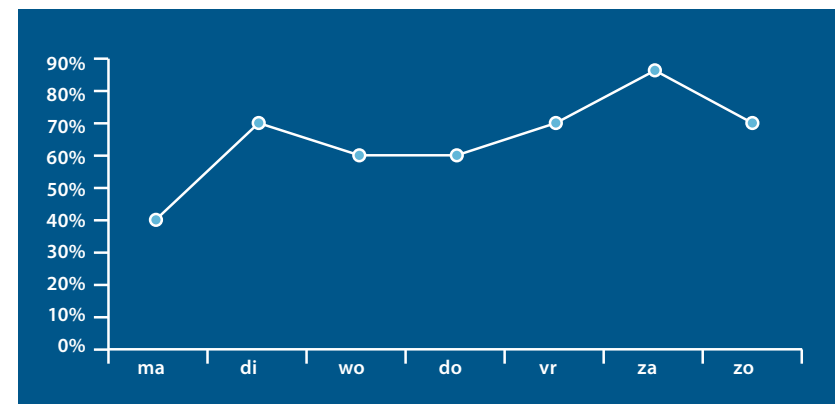
Voorbeeld: Maak een analyse van jouw energiegevers en -vreters om te onderzoeken of wat je doet of wilt gaan doen, wel echt bij je past. Waar krijg je energie van? Wat vreet jouw energie? Vul onderstaand schema aan met voorbeelden uit je dagelijks leven en je werkomgeving.

energieGEVERS		energieVRETERS	
werk	privé	werk	privé

Energiepeil van één dag

We brengen het energiepeil van een persoon gedurende de dag in beeld, waardoor onder meer duidelijk wordt of iemand eerder een ochtendmens of een avondmens is.

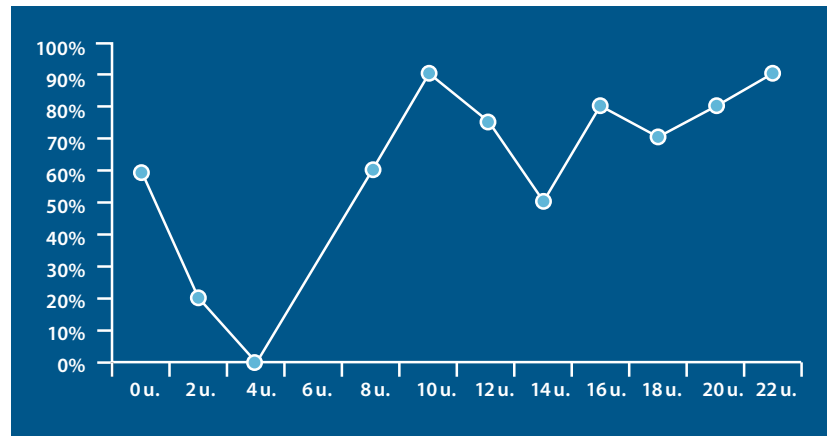
Voorbeeld: Maak in volgende tabel een curve van jouw energiepeil gedurende de dag:



Energiepeil van één week

In deze grafiek zien we hoe de energie van een klant gespreid is over een periode van een week. Dit kan zinvol zijn om na te gaan of een klant te motiveren valt voor weekendwerk, voltijds werk, avondwerk, ploegenwerk...

Voorbeeld: Maak in volgende tabel een curve van jouw energiepeil gedurende de week:



Weekschema

Wanneer we de dagbesteding van klanten, de invulling van hun vrije tijd en het verloop van hun dag in kaart brengen, leren we hun leefwereld beter kennen. Dit is belangrijk om in te schatten of een stap naar tewerkstelling realistisch is. Een jongeman die bijvoorbeeld een ontregeld dag- en nachtritme heeft door een gameverslaving of een werkloze huisvrouw die de routine heeft dagelijks de kinderen van school te halen en daarnaast veel tijd spendeert aan bloemschikken, zullen eerst moeten groeien naar een nieuw dag- en wekschema alvorens de stap naar werk te zetten. In een gesprek wordt de motivatie tot verandering in leefgewoontes afgetoetst en bij weerstand is er ruimte voor verdere motiverende gesprekken.

Motivationeel interview uit het oplossingsgericht coachingsmodel

Dit is een gestructureerde vragenlijst die een beter zicht geeft op de doelen, sterktes en hulpbronnen van klanten en hun omgeving.

Voorbeeld: Mijn doel is.....

Welke zijn de voordelen voor jezelf? Wat nog?

Welke zijn de voordelen voor anderen? Wat nog?

Op een schaal van 1 tot 10, waar bevind je je nu als 10 staat voor het bereiken van je doel?

Wat heb je al gedaan om zover te komen? Wat nog?

Wie heeft jou geholpen? Hoe? Wie nog?

Hoe zal je merken dat je één punt omhoog bent gegaan op de schaal?

Wat zijn de redenen om te geloven en erop te vertrouwen dat je je doel zal bereiken?

Aan wie ga je vertellen dat je vooruitgang geboekt hebt? Hoe zal je dat doen?

Wie ga je bedanken als je je doel bereikt hebt? Waarvoor? En wie nog?

Blokkades

We nodigen klanten uit om te spreken over de factoren die een tewerkstelling op dit moment nog in de weg staan, de demotiverende factoren.

Randvoorwaarden voor werk (verkorte en uitgebreide versie)

We bekijken of de motivatie voor een job niet gehinderd wordt door randfactoren zoals een beperkte mobiliteit, een gebrekkige kinderopvang, sociale problemen... Als begeleider is het belangrijk oog te hebben voor deze factoren, zodat er samen naar een oplossing gezocht kan worden of een gerichte doorverwijzing kan gebeuren (bv. naar een sociale huisvestingsdienst, een kinderkribbe, De Lijn...)

Levenslijn

We leren de klant beter kennen wanneer hij zijn verleden, heden en toekomst op een levenslijn weergeeft.

Levensvragen

Door middel van enkele levensvragen krijgen we een zicht op de klant als totale persoon en op zijn leefwereld.

Favoriete werkomgeving/werkomstandigheden/sector

Een job die aanleunt bij de voorkeuren en interesses van een klant, verhoogt vanzelfsprekend de motivatie en de kans op duurzame tewerkstelling.

Omdat de vragen betrekking hebben op de persoonlijke levenssfeer van de klant, is het aangewezen dat de klant samen met de begeleider in een lokaal apart kan zitten voor het afnemen en bespreken van de vragenlijsten. Zo kan de klant in vertrouwen en in alle openheid zijn verhaal doen. De behoeftes van de begeleider zijn de papieren versies van de vragenlijsten en een 'opvolgfiche', waarin hij de conclusies en eventuele actiepunten noteert. Deze actiepunten worden zo concreet mogelijk geformuleerd en er wordt een timing afgesproken.



1.3 Module 'omgaan met stress'

DOELSTELLING

De doelstelling van de module 'omgaan met stress' is de deelnemers een betere kijk te geven op hun stressniveau, de oorzaken van stress en hoe ze er beter mee kunnen omgaan.

INHOUD

We geven de deelnemers algemene informatie over stress, zowel over 'negatieve' als over 'positieve' stress. We gaan in op de oorzaken en symptomen van stress en op de interactie met andere factoren:

- stress en slaap
- stress en kalmeermiddelen
- stress en tabak, alcohol, koffie of drugs
- stress en ziekten/emoties
- stress en opleiding/werk
- stress en motivatie
- stress en lichaamsbeweging/relaxatie

INSTRUMENTEN

Stress-spel

Het GTB-netwerk paste het stress-spel 'D.Stress, meer weten over stress...' aan de mogelijkheden van de doelgroep aan. Het oorspronkelijke spel is uitgegeven (1996) door vzw 'Omtrent Gezondheid' (Sans Soucistraat 65, 1050 Brussel). De verantwoordelijke uitgever van het oorspronkelijke spel is Annemie T'Seyen.

Het doel van het stress-spel is om een gesprek op gang te brengen over de oorzaken en de gevolgen van stress en over de manier waarop een persoon met stress omgaat en naar oplossingen zoekt.

Tijdens het spel komen de spelers in aanraking met positieve en negatieve gebeurtenissen die de stress doen af- of toenemen (als de deelnemers op de vakjes 'Wat staat er mij te gebeuren?' komen). Zij moeten zich aanpassen door uitdagingen te overwinnen (op de vakjes 'Uitdaging'). Zij krijgen meer theoretische vragen

over stress en delen zo hun kennis met elkaar (op de vakjes 'Info'). Ze leren zich te ontspannen voor een betere gezondheid (op de vakjes 'Ontspanning') en worden gestimuleerd de dingen eens anders te bekijken (op de vakjes 'Blik').

Voor een geslaagde tewerkstelling is het immers noodzakelijk om een gezond evenwicht te bewaren tussen 'spanning' en 'ontspanning'.

Stressvragenlijst

Deze vragenlijst is opgemaakt door Peter Vermeulen (www.autismecentraal.com) en heeft als doel een beeld te krijgen van de stressfactoren bij personen met een autismespectrumstoornis. Omdat deze vragenlijst ook bij een ruimere doelgroep een duidelijk beeld geeft van de stressfactoren, gebruikten we ze ook met succes voor de Reset-doelgroep. Voor een voorbeeld verwijzen we naar casus 3.

1.4 Module 'communicatie en sociale vaardigheden'

DOELSTELLING

De doelstelling van de module 'communicatie en sociale vaardigheden' is de deelnemers het onderscheid bij te brengen tussen verbale en niet-verbale communicatie en tussen assertief en agressief gedrag. Verder geven we inzicht in gespreksvoering, assertief reageren en omgaan met kritiek.

INHOUD

In het eerste deel van de module, met name het deel communicatie, wordt dieper ingegaan op het verschil tussen verbale en niet-verbale communicatie. Bij de niet-verbale communicatie komen volgende aspecten aan bod:

- stem
- lichaamshouding
- gezichtsuitdrukking
- afstand
- oogcontact
- gebaren
- uiterlijk (gedrag)

In het tweede deel van de module worden sociale vaardigheden toegelicht. Dit deel behelst thema's als:

- iets vragen
- een groepsgesprek aangaan
- assertiviteit versus agressiviteit
- omgaan met kritiek
- afwachten en initiatief nemen

INSTRUMENTEN

We houden een groepsgesprek m.b.t. verbale en niet-verbale communicatie, assertief en agressief gedrag, omgaan met kritiek... Om de discussie op gang te brengen maakte het GTB-netwerk de vragenlijst 'afwachten en initiatief nemen'. De klanten vullen deze vragenlijst individueel in en kunnen vervolgens met elkaar hun ervaringen uitwisselen en concrete voorbeelden aanhalen.

Vragenlijst 'afwachten en initiatief nemen'

Duid de uitspraken aan waarin je jezelf herkent.

Ik wacht liever af als ik iets voor de eerste keer moet doen, want ik wil geen fouten maken.	
Als ik iets niet weet, vraag ik het meteen aan een collega.	
Als ik iets niet weet, vraag ik het meteen aan een collega.	
Als ik iets niet kan, probeer ik het eerst zelf.	
Ik wil graag zelf bepalen hoe ik mijn werk doe.	
Ik zet zelf graag de eerste stap, want dan ben ik eigen baas.	
Ik zie altijd wel werk liggen, maar ik wil geen uitsloper zijn. Daarom wacht ik liever af tot mij iets gezegd wordt.	
Ik ben vaak onzeker over hoe ik moet handelen, daarom vind ik goede leiding erg fijn.	
Veel 'bazen' en 'hoofden' willen graag het laatste woord, maar dat lukt hen bij mij niet.	
Als ik op eigen initiatief iets doe, ben ik trots op het behaalde resultaat.	
Het lijkt me onbeleefd om zelf overal op af te gaan. Je moet je plaats kennen, zeker als je pas begint te werken.	
Ik durf pas mijn mening te zeggen als collega's deze mening delen.	
Ik doe alleen wat mij gevraagd wordt.	

1.5 Module 'hygiëne'

DOELSTELLING

De doelstelling van de module 'hygiëne' is de deelnemers te wijzen op het belang van hygiëne op de werkvloer en ervoor te zorgen dat ze de basisregels van hygiëne kunnen toepassen. We brengen de klanten ook op de hoogte van de gevolgen van een 'goede' en een 'slechte' hygiëne. Een eerste indruk bij een sollicitatiegesprek en een verzorgd voorkomen op de werkvloer zijn immers belangrijk.

INHOUD

Het GTB-netwerk maakte een visueel stappenplan om de klant in verschillende fasen te leren zorg te dragen voor zijn eigen hygiëne.

We schonken daarbij aandacht aan:

- tijdig opstaan
- de slaapkamer verluchten
- een gezond ontbijt
- het wasritueel
- scheren
- een deodorant gebruiken
- de tanden poetsen
- schone, verzorgde kledij dragen
- nagelhygiëne
- douchen en een bad nemen

Klanten krijgen dit stappenplan mee naar huis om te oefenen.

Een voorbeeld hiervan is te vinden bij casus 4.

INSTRUMENTEN

Zie casus 4.

1.6 Module 'informatie opzoeken'

DOELSTELLING

In de module 'informatie opzoeken' leren klanten waar ze allerhande informatie kunnen opvragen of zelfstandig kunnen opzoeken en raadplegen.

INHOUD

We werken rond drie thema's:

Werk

- Wat is een werkwinkel?
- Waar ligt de werkwinkel in jouw buurt?
- Hoe ziet de WISS-computer eruit?
- Waar vind je informatie over beroepen (beroepenfiches, beroepenfilmpjes...)?
- Hoe zoek je een opleiding, een vacature?

Openbaar vervoer

- Waar kan je alle nodige informatie vinden in verband met dienstregelingen; hoe gebruik je brochures, de website van de Lijn en de NMBS, de infolijn?
- Hoe zoek je de uurregeling van de bus en/of de trein op?

Je voorbereiden zodat je tijdig op een afspraak kan zijn

- Hoe gebruik je een agenda (via gsm of een papieren agenda)?
- Hoe zoek je contactgegevens op?
- Welke informatie zoek je op zodat je je adequaat kan voorbereiden op een sollicitatiegesprek?
- Welke stappen zet je vooraleer je naar je afspraak gaat?
- Hoe stel je een wekker in of schakel je een wekdienst in?
- Wat doe je als je door omstandigheden je afspraak niet kan nakomen?



INSTRUMENTEN

Het theoretische gedeelte is beperkt. Voor het aanleren van deze vaardigheden maken we gebruik van levensechte situaties. We brengen bijvoorbeeld een bezoek aan de lokale Werkwinkel of aan De Lijn. Daarnaast werken we vooral via groepsgesprekken en maken we concrete oefeningen in groepsverband. Het GTB-netwerk werkte de oefeningen zelf uit.

Een voorbeeld: De bus nemen

Niet iedereen heeft een auto en soms is het zelfs gemakkelijker om het openbaar vervoer te nemen. Belangrijk is dan wel dat we hierover de juiste informatie kennen. Weet jij hoe ergens te geraken met het openbaar vervoer? Hoe pak jij het aan als je ergens naartoe moet waar je nog nooit bent geweest en je niet met de wagen kan gaan?

Met de lijnbus kunnen we dikwijls dicht bij de werkplek geraken, maar daarvoor moeten we het juiste busnummer kennen en weten waar de haltes zijn. Dit kan op de computer via het Internet gevonden worden. Op de webpagina van Google zoeken we naar 'De Lijn'. Onder 'routeplanner' kan je de gegevens inbrengen (vertrek- en aankomstplaats, tijdstip van verplaatsing) en krijg je duidelijke informatie over uren, reistijd, busnummer, haltes... Indien je geen computer hebt, kan je in de Lijnwinkel (aan het station van Leuven) informatiefolders afhalen, bustickets kopen en inlichtingen vragen.

Oefening: Op maandag om 15 uur moet je je aanbieden bij een werkgever. Het bedrijf (feestzaal Vogelzang) ligt op de Leuvensesteenweg te Tienen. Zoek in de folder van de Lijn welke bus je moet nemen, wat de vertrek- en aankomsturen zijn, aan welke halte je moet afstappen.

Een voorbeeld: Met de trein reizen

Voor langere afstanden gaat het sneller als je de trein neemt. Informatie over de treinen vind je terug op de computer via Google, NMBS, treinplanner. Als je in het station bent, kan je de informatie lezen op de panelen met de uurregelingen. Belangrijk is dat je steeds kijkt naar het vertrekkuur, het uur van aankomst, en op welk perron je moet zijn.

Oefening: Je hebt gesolliciteerd voor de vacature die je daarnet zelf op de WISS-computer gevonden hebt. De werkgever heeft je opgebeld: je mag volgende week maandag om 9u op sollicitatiegesprek. Zoek op hoe je op tijd bij de werkgever kan geraken met de trein.

Een voorbeeld: Gebruik maken van de wekdienst

Op tijd opstaan is een eerste vereiste om ergens op tijd te komen. Hiervoor kan je de wekker zetten of je kan er voor zorgen dat iemand anders je wekt. Indien je geen wekker hebt, kan je gsm als wekker fungeren. Hiervoor ga je in het menu van je gsm naar 'wekker' en stel je de tijd in waarop je wakker wil worden. Je kan ook best de herhaalfunctie inschakelen. Voor de automatische wekdienst van Belgacom bel je naar het nummer 1920 of 0800 51248. De aanvraag om gewekt te worden kan 1 week op voorhand gebeuren, na uitvoering betaal je € 0,74. Voor bijkomende informatie kan je terecht op www.belgacom.be. Ten slotte kan je ook aan iemand uit je onmiddellijke omgeving (je partner, je ouder, je kind...) vragen om je te wekken.

Oefening: Je sollicitatiegesprek is goed verlopen en je mag volgende week maandag om 8.30u starten. Wat zal je allemaal doen om te zorgen dat je er op tijd zal zijn? (wekker, vervoer...)

In deze simulatieoefening kan de klant de hulpmiddelen die hij/zij zelf verkiest te gebruiken inoefenen, bijvoorbeeld

- de afspraak noteren in een papieren agenda
- zijn gsm instellen
- een wekker instellen
- de wekdienst contacteren
- een telefoonnummer opzoeken



DOELSTELLING

In de module 'zorg' willen we de drempel naar het zorglandschap verlagen. We focussen op dit aspect omdat voor veel klanten de stap naar hulpverlening groot is. In deze module maken we ervaringen, taboes en weerstanden met betrekking tot 'zorg' bespreekbaar. Een zorgcoach staat in voor de module 'zorg'.

INHOUD

Wat als ik ziek word?

In dit onderdeel legt een zorgcoach aan de klanten uit welke handelingen zij moeten stellen als ze ziek worden: hun ziekte melden aan hun werkgever, hun huisarts bezoeken, al dan niet verantwoording afleggen aan hun collega's. Ook de gevolgen voor hun loon en andere praktische zaken worden besproken. Pieter Vaes (www.dehulster.be) maakte hiervoor een werkbundel op waarin oefeningen zoals rollenspelen opgenomen zijn.

Een voorbeeld van een rollenspel

Je bent dokter en je krijgt een patiënt op bezoek die zich ziek voelt.
Je bent een werkgever en krijgt telefoon van een werknemer die meldt dat hij ziek is.

Een voorbeeld van zorgvragen

Je gaat er niet onmiddellijk van uit dat je ziek wordt. Maar wat doe je wanneer je toch ziek wordt? Wat vertel jij aan je werkgever en collega's als je ziek bent voor enkele dagen? En voor een langere periode?

Een zorgcoach is een persoon die vertrouwd is met het zorglandschap voor psychische en psychiatrische problemen. Hij of zij kaart samen met de klant thema's aan zoals angst, vooroordelen, beperkte kennis van het hulpverleningsaanbod, trots, beperkt inzicht in de eigen noden... Op deze manier wordt de drempel voor klanten om de eerste stap naar hulpverlening te zetten verlaagd. De zorgcoach coacht eveneens begeleiders.

De zorgcoach verkent ook in welke mate de klanten vertrouwd zijn met het ruimere zorglandschap: de tandarts, de psycholoog, de psychiater... en probeert hen de weg te wijzen om hulp te vragen bij de geschikte diensten als ze dit wensen. De netwerkkaart is een goed instrument om het sociale netwerk van klanten in kaart te brengen.

INSTRUMENTEN

Netwerkkaart

Deze kaart, in 2008 opgemaakt door Pieter Vaes, geeft een beeld van het sociale en ondersteunende netwerk van de klant en de eventuele hiaten daarin op 6 verschillende levensdomeinen:

- gezondheid
- wonen
- werken / leren
- vrije tijd
- financieel / administratief
- relaties / cultuur

Binnen het leefdoel 'gezondheid' gaat het om somatische gezondheid, fysieke gezondheid, psychische gezondheid, omgang met en inname van medicatie, hygiëne, dag- en nachtritme, eetgewoonten, kledij, rookgedrag.

Het leefdoel 'wonen' betreft onderhoud en veiligheid van de woning, zelfzorg, voeding, kledij, huisgenoten, mobiliteit.

Het domein 'werken en leren' omvat opleidingsmogelijkheden en -interesses, de jobkeuze van de klant, het traject dat hij aflegt richting daginvulling en/of betaalde tewerkstelling.

'Vrije tijd' handelt over de betekenis en zin van vrije tijd, de interesses en voorkeuren, eventuele hobby's van de klant, maar ook over hoe iemand omgaat met niet ingevulde tijd.

Het leefdoel 'financieel en administratief' heeft betrekking op administratie, inkomsten en uitgaven, eventuele schulden, juridisch statuut.

Ten slotte bevat 'relaties en cultuur' contacten met huisgenoten, familie, vrienden, kennissen, collega's, hulpverleners... en handelt verder over de sociale vaardigheden en de eigen cultuur.

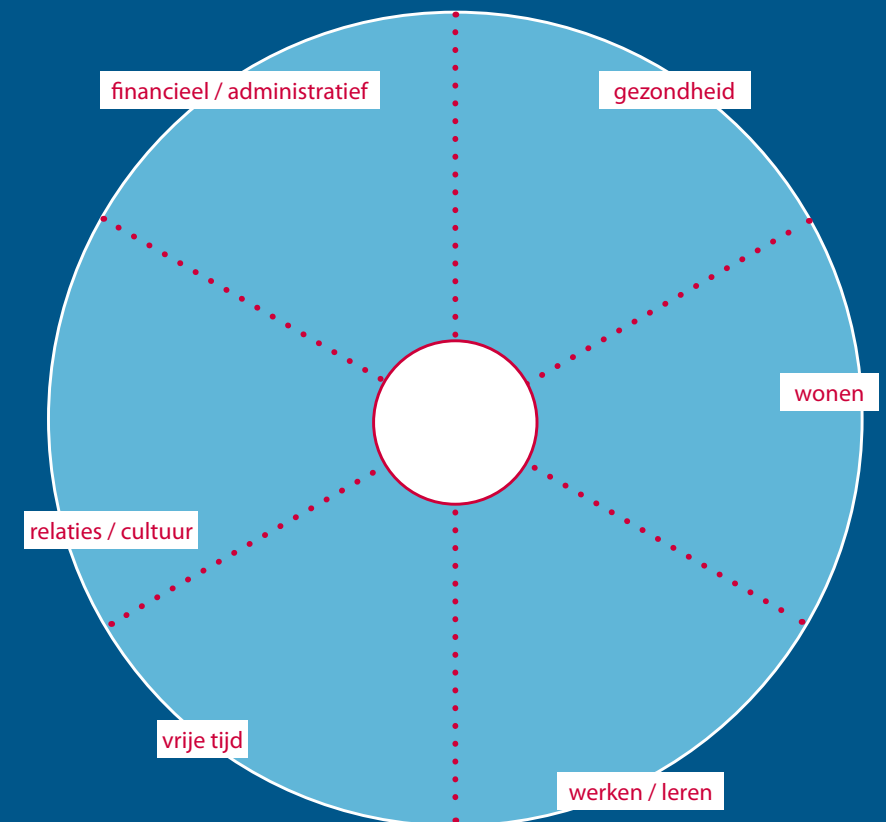
De bedoeling is dat de klanten de personen en diensten die hen ondersteunen vermelden op deze kaart. De hulpverleners krijgen op deze manier zicht op het sociale netwerk van de klant en eventuele leemtes in de ondersteuning worden meteen duidelijk.

Het voordeel van deze kaart is dat ze samen met de klant kan worden uitgetekend. Dankzij de overzichtelijke weergave worden links tussen verschillende

leefdomeinen gelegd. Vanuit een analyse van het maatschappelijk steunsysteem, kan worden gefocust op individuele figuren die een rol spelen in het sociale netwerk van een klant. De frequentie, de reden en het door de klant ervaren belang van het contact worden in kaart gebracht en zijn voer voor verdere bespreking en begeleiding. Daaropvolgend kunnen onderling afgestemde acties worden ondernomen. Dit werkinstrument heeft ook het voordeel dat doelen en hulpbehoeften op een overzichtelijke manier, samen met de klant en hulpverleners, kunnen worden besproken (individueel of in groep). Naast de hulpbehoeften verkennen we ook de weerstand ten aanzien van 'zorg' en de betekenis van 'goede' hulpverlening. Als een klant hiervoor open staat, geven we informatie over een passend hulpaanbod.

Een voorbeeld van een netwerkkaart (Pieter Vaes)

Voor een voorbeeld van het gebruik van de netwerkkaart verwijzen we naar casus 1.





2.

Gebruik van de modules

De modules kunnen op verschillende manieren gebruikt worden: individueel, in groepsverband, op de werkvloer... De modules worden zoveel mogelijk ingebed in onze reguliere werking en meestal doorlopen de klanten een of meerdere modules in groepsverband. De modules kunnen echter ook in een individuele begeleiding gebruikt worden (zie 2.4).

2.1 De startersweek

De trajectbegeleider leert de klant kennen en brengt zijn situatie in kaart. Indien de klant baat heeft bij een uitgebreide screening meldt de trajectbegeleider hem aan voor een startersweek. Tijdens een startersweek observeert de Gespecialiseerde Arbeidsonderzoekdienst (GA) klanten terwijl ze taken, opdrachten en testen in groep uitvoeren. Het doel van deze assessments is een beter zicht te krijgen op arbeidsvaardigheden, mogelijkheden en beperkingen van klanten. Deze informatie wordt genoteerd in een competentieprofiel. Voor de start van de startersweek nodigt de GA de klant uit voor een intakegesprek.

In het kader van het Reset-project werd de startersweek aangepast op verschillende domeinen:

- een extra bezoek aan een bedrijf in de sociale economie;
- mogelijkheid tot inschakeling van de zorgpartner bij het intakegesprek met als doel extra ondersteuning of activering van de klanten.

2.2 Nabespreking van de startersweek

Voor de eigenlijke nabespreking met de klant overleggen de GA-consulent en de trajectbegeleider samen over mogelijke stappen in het traject van de klant en de keuze voor een geschikt opleidingscentrum.

Aansluitend volgt de nabespreking met de klant, waarin observaties uit de startersweek, mogelijkheden, werkpunten en beperkingen aangekaart worden. We kaderen ook het nut van de modules. Indien nodig, nodigen we op deze nabespreking de zorgcoach mee uit.

Aan het einde van de nabespreking nemen we samen met de klant contact op met het gekozen opleidingscentrum om verdere afspraken te maken met zijn toekomstige jobcoach. De jobcoach stelt zich beschikbaar om aansluitend op de eerste opleidingsmodule een kennismakingsgesprek te voeren met de klant. Om de drempel voor de klant te verlagen, vindt dit gesprek op dezelfde plek plaats als de opleidingsmodule.

2.3 De modules en het bepalen van het vervolgtraject

De modules sluiten aan op de startersweek. Klanten volgen 2 opleidingsmodules per week. Tussendoor blijven jobcoaches en/of trajectbegeleiders gesprekken voeren met hun klanten. Er vinden gesprekken plaats:

- tussen jobcoach en klant indien de klant richting normaal economisch circuit wil: overleg omtrent beroepsrichting, zoeken van stageplaatsen...
- tussen trajectbegeleider en klant indien de klant richting sociale werkplaats, beschutte werkplaats of arbeidszorg gaat.

Het doel van de gesprekken is meervoudig:

- een vertrouwensband met de klant opbouwen;
- het verloop van de modules en de bijbehorende individuele actieplannen van nabij opvolgen;
- de overstap van screening naar een volgende trajectstap zo vlot mogelijk laten verlopen;
- een zinvolle invulling van de eventuele wachttijden tussen het voortraject en vervolgtraject garanderen.

Na de laatste opleidingsmodule stappen de klanten naadloos over in de reguliere werking van een opleidingscentrum of worden andere wegen verkend.

Er is een zorgcoach beschikbaar tijdens het voortraject. Bij probleemsituaties op het vlak van relaties, emoties, weerbaarheid, zelfredzaamheid, zorgactoren... kan de begeleider van de klant advies inwinnen bij de zorgcoach tijdens intervisiemomenten.

In het Reset-project opteerden we er hoofdzakelijk voor om met groepen te werken, omwille van de meerwaarde van het groepsproces zelf en het uitoefenen van voorbeeldfuncties naar elkaar.

Het voordeel van het gebruik van modules is dat er op maat gewerkt kan worden. Niet alle klanten hoeven alle modules te doorlopen. Zo kan een verzorgde klant met problemen op het vlak van mobiliteit baat hebben bij een module 'informatie verwerken', maar draagt de module 'hygiëne' weinig of niets bij.

Het interactieve karakter van de modules is essentieel omwille van de noodzakelijke input van klanten. De bedoeling is dat de begeleider en de klant samen aan de slag gaan met de informatie die de klant inbrengt.

Voorbeeld: Tijdens een groepssessie werd de module 'stress' gegeven.

De deelnemers gaven aan door welke factoren ze gestresseerd worden en op welke manier ze hun stress reduceren (coping). In deze module kwamen ook inadequate manieren om met stress om te gaan aan bod, zoals medicijngebruik, alcohol- en drugsgebruik... Tijdens de groepssessie bleek dat drie personen te kampen hadden met een verslavingsproblematiek. Er kon een open groepsgesprek plaatsvinden over de voor- en nadelen van het gebruik van verslavende middelen. Er was eveneens ruimte om de wegen naar de hulpverlening met elkaar te bespreken en ervaringen hieromtrent uit te wisselen.

2.4 Individueel gebruik van de modules

Zoals eerder vermeld, kan het eveneens zinvol zijn om de modules individueel te gebruiken. Op deze wijze kunnen de vormingspakketten nauw aansluiten bij de behoeften van de klant en informatie op maat verschaffen. Er is dan ook ruimschoots de tijd om de module te bespreken.

2.5 Individueel actieplan

Na iedere module stellen we een individueel actieplan per klant op, ongeacht of de klant deze module in groepsverband of op individuele basis doorlopen heeft. Daarin vermelden we werkpunten, concretiseren we samen een plan van aanpak en formuleren we de verdere stappen. De hoeveelheid werkpunten wordt best beperkt gehouden, zodat evolutie en groei in het vervolgtraject haalbaar blijven voor de klant. Een voorbeeld van een actieplan wordt in casus 2 belicht.



2.6 Naar de werkvloer: stage of arbeidszorg

Indien mogelijk is het erg zinvol voor klanten om met hun individuele actieplannen aan de slag te gaan op de werkvloer. Binnen het Reset-project wordt de link met de werkvloer hoofdzakelijk gelegd via stages of arbeidszorg. Stages worden begeleid door jobcoaches, arbeidszorg door trajectbegeleiders. De begeleiders krijgen een duidelijk zicht op de actieplannen van hun klanten dankzij:

- een warme overdracht van de ene dienst naar de andere;
- regelmatige feedback van de GA in verband met het verloop van de modules;
- de begeleidingsgesprekken die zij voeren met hun klant tijdens het verloop van de modules.

Alvorens een stage of een periode van arbeidszorg start, spreken we duidelijk met de klant af welke vaardigheden hij precies gaat inoefenen op een werkvloer.

Nadien plannen we een evaluatiemoment om feedback te geven en de evolutie van de klant te bespreken aan de hand van een evaluatieformulier. De bedoeling is enerzijds dat de klant zicht krijgt op zijn werkpunten en groei en anderzijds dat de nodige coaching voorzien wordt op de werkvloer. Zo krijgen klanten de kans om de theoretische inzichten om te zetten in de praktijk en kunnen we naar een aangepast vervoltraject zoeken. Voor een voorbeeld verwijzen we naar casus 2.

3.

Meerwaarde van de modules aan de hand van casussen

3.1 Casus 1: gebruik van module 'zorg' om de drempel naar psychische hulpverlening te verlagen

Amina is een 45-jarige vrouw van Afrikaanse afkomst die reeds 16 jaar in België verblijft. Zij heeft een partner en drie kinderen. Haar oudste twee kinderen wonen nog in haar thuisland, haar jongste dochter woont bij haar en haar man in België. Haar man heeft een fysieke handicap en zit in een rolstoel. Amina geniet op dit ogenblik een RVA uitkering, maar kreeg in de periode voor einde 2008 enkele jaren een uitkering van de mutualiteit wegens ziekte. Amina heeft chronische hartproblemen en moet daarom grote inspanningen vermijden. Daarnaast kampt ze geregeld met depressieve gevoelens.

Amina volgde in haar thuisland regulier lager onderwijs, en daarop aansluitend vermoedelijk een vorm van beroepssecundair onderwijs. Ze heeft het over de richting boekhouden/ secretariaat. Ze is Franstalig, maar kent voldoende Nederlands om eenvoudig geschreven en mondelinge instructies te begrijpen. In 1994 volgde ze gedurende 6 maanden een snelcursus Nederlands.

Omdat ze niet mocht werken van haar partner, was ze werkloos vanaf haar aankomst in België in 1993 tot in 2002. Vanaf het moment dat haar jongste dochter naar de kleuterschool begon te gaan, werkte Amina gedurende enkele jaren als arbeidster, totdat zij einde 2005 ziek werd en haar werk niet langer aankon.

Na deelname aan het groepsprogramma van de startersweek, waarin een assessment van haar arbeidsvaardigheden gebeurde, stroomde deze klant door naar de vormingsmodules 'sociale vaardigheden', 'motivatie', 'stress' en 'zorg'.

In de module 'sociale vaardigheden' nam Amina een voorbeeldrol op ten aanzien van de andere deelnemers en betekende zo een echte meerwaarde voor de groep. Amina is aangenaam in de omgang en legt gemakkelijk contact met anderen. In het verleden was ze echter niet altijd even assertief in het inlichten van haar werkgever over haar fysieke en psychische grenzen. Mede hierdoor raakte ze overbelast. We oefenden in hoe zij zelf over haar grenzen kan waken en ze in de toekomst op een duidelijke manier kan verwoorden. Zij nam dit mee als belangrijk leerpunt.

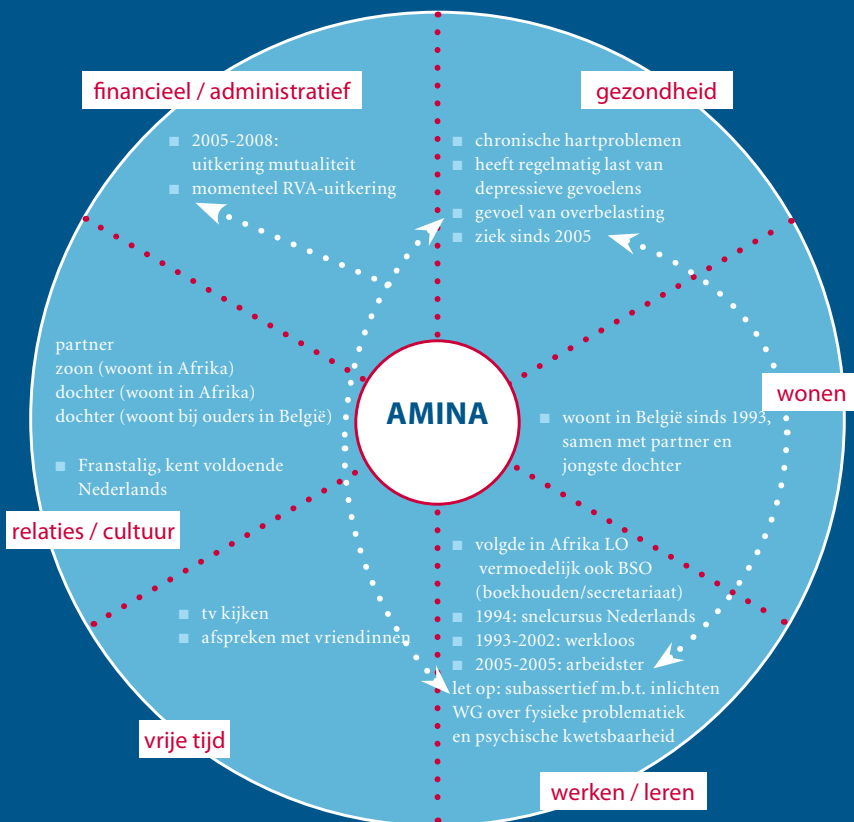
In de module 'stress' lieten alle deelnemers op welke activiteiten stress voor hen kunnen reduceren. Voor Amina was dit bijvoorbeeld zich even terugtrekken op haar kamer en naar muziek luisteren. Tijdens deze module bleek dat voor iedere deelnemer verschillende factoren stress genereren.

Voor Amina was dit vooral 'zich voortdurend moeten haasten en opgejaagd worden' (zoals op haar vorig werk) en 'mensen die roepen tegen haar' of geluidsoverlast in het algemeen. Ook hier was voor Amina het leren aanvoelen van wanneer haar 'stressgrens' bereikt wordt, een belangrijk leerpunt.

Dankzij de module 'motivatie' leerden we dat voor Amina naast een beter inkomen, ook het 'meer onder de mensen komen' en het 'zinvol met iets bezig kunnen zijn' belangrijke drijfveren zijn om stappen naar werk te zetten.

Binnen de module 'zorg' verkenden we de weerstand van Amina tegen psychische begeleiding. Uit haar ingevulde netwerkkaart bleek dat ze psychische moeilijkheden had, maar geen hulp wou.

Een voorbeeld van een ingevulde netwerkkaart



TIPS OM DE DREMPELS NAAR DE ZORGVERLENING TE VERLAGEN

- Creëer een vertrouwensband met je klant. Vertrouwen ontstaat gemakkelijker als je je klant regelmatig ziet, vaak bevestigt in zijn positieve stappen en in alle openheid problemen bespreekt.
- Breng de verschillende leefdomeinen van je klant visueel in kaart. Een handig instrument hierbij is de netwerkkaart. Bespreek met je klant de hiaten in zijn netwerk en zijn hulpvraag.
- Bespreek ook de ondersteuningsnood en werkpunten aan de hand van concrete voorbeelden. Zo vergroot je het eigen inzicht en verklein je de weerstand.
- Stel de hulpverlening zo concreet mogelijk voor: de voordelen voor de klant, informatie over de prijs, wachtlijsten...
- Als de drempel nog steeds te groot is, ga dan mee op kennismakingsgesprek.
- Bespreek na het gesprek de ervaringen van de klant met de zorgpartner en bevestig je klant in de positieve stap die hij gezet heeft. Moedig hem aan.

De zorgcoach verkende de reden van haar weerstand en na een meer diepgaande bevraging kregen we meer zicht op haar 'drempelrees'.

Amina gaf in de eerste plaats een financiële reden aan voor haar terughoudendheid ten opzichte van hulpverlening: psychotherapie is te duur.

Daarnaast had Amina ook weinig geloof en vertrouwen in de hulpverlening en in haar eigen groeimogelijkheden. Ze stelde letterlijk dat het voor haar 'te laat is' en werd daarbij emotioneel.

Bovendien had ze een stereotiep beeld van psychiaters (namelijk 'een koele man in een oud lokaal, waarbij je dan nog moet betalen ook'), dat gebaseerd was op een ervaring in het verleden. Een éénmalig consult bij een psychiater voldeed toen niet aan haar verwachtingen. Verder is het bespreken van psychische problemen in haar thuisland ook taboe.

De zorgcoach gaf uitleg over de aangepaste tarieven in een Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg, over het feit dat er nog een hele toekomst voor haar open ligt, over de verschillen tussen psychiaters en het belang van het zoeken naar een psycholoog waarmee het klikt. Uiteindelijk wilde Amina psychotherapie opnieuw een kans geven op voorwaarde dat er een begeleidende dienst mee op kennismakingsgesprek zou gaan. Deze stap was belangrijk voor het traject naar werk van Amina omdat werken aan haar psychische problemen een randvoorwaarde voor een succesvolle tewerkstelling is. Uiteindelijk kwam ze in het project 'activeringsbegeleiding' terecht, waar ze verder gecoacht werd naar werk en daarbij gratis psychologische begeleiding kreeg.



3.2 Casus 2: meerwaarde van de modules verwoord door een jobcoach

Jeanne is een dame van middelbare leeftijd met een mentale beperking. Ze woont samen met haar partner, met wie ze een kind heeft dat tijdelijk in een pleeggezin verblijft. Op financieel vlak krijgt Jeanne hulp van een bewindvoerder.

Jeanne klaagt regelmatig over rugklachten en vermoeidheid. Verder spelen er heel wat psychosociale factoren mee: ze heeft weinig energie en psychische draagkracht en houdt haar jobs dan ook maar moeilijk vol. Ze begint altijd vol goede moed, maar werken in combinatie met haar privéleven wordt haar na enige tijd te veel. Jeanne geeft regelmatig aan dat ze zich niet goed voelt en blijft dan thuis. Vaak gaat het om vage klachten en uiteindelijk haakt ze af. Gezien deze voorgeschiedenis is een voortraject met aandacht voor intensievere begeleiding en opvolging aangewezen.

Jeanne nam deel aan het Reset kennismakingsspel en aan de modules motivatie, communicatie en sociale vaardigheden. Tijdens de deelname aan deze modules en de nabespreking ervan met de GA en de jobcoach, kwam Jeanne tot het inzicht dat 'opkomen voor zichzelf, initiatief nemen en doorzettingsvermogen' haar grootste werkpunten waren.

Aansluitend startte Jeanne een opleidingstraject bij een Gespecialiseerde Opleidings- en Bemiddelingsdienst. Na de instapmodule en de beroepsverkennde gesprekken werd duidelijk dat er vooral naar stages in de schoonmaak gezocht zou worden.

Jeanne deed twee stages en een sollicitatiepoging. Voor de start van de stages maakte de jobcoach samen met haar een actieplan op basis van de informatie die ze uit de modules verworven hadden. Zo spraken ze af dat Jeanne een vaste begeleider zou krijgen op haar stageplaats waardoor het voor haar makkelijker werd om vragen te stellen. De begeleider nam Jeanne op regelmatige tijdstippen apart om het takenpakket te bespreken en om haar aan te moedigen. Tijdens het kennismakingsgesprek op de stageplaats werden de aandachtspunten ook besproken met de stagegever.

Doordat de begeleider en de jobcoach Jeanne regelmatig feedback gaven, werd ze telkens opnieuw gemotiveerd om haar grenzen te verleggen. Zij kreeg de kans om te groeien binnen haar takenpakket zodat zij zelfstandig kon functioneren binnen de gekozen functie. Tijdens evaluatiemomenten gaven de begeleiders ook tips over hoe ze kon leren om meer initiatief te nemen.

Hoewel Jeanne een positieve evolutie doormaakte -ze was meer gemotiveerd, nam meer initiatief om duidelijkheid te vragen of te melden dat ze niet aanwezig kon zijn, ze was stipter en luisterbereid- had de jobcoach toch twijfels omtrent de duurzaamheid van een tewerkstelling in het normaal economisch circuit. Ondanks alle inspanningen was Jeanne meerdere malen afwezig tijdens de stage, steeds omwille van situaties op het thuisfront. Daarnaast stelde ze zich afhankelijk op. Jeanne heeft erg veel nood aan iemand die haar van kortbij opvolgt en haar regelmatig moed in spreekt, haar bevestigt in haar competenties, motiveert en ondersteunt. Een tewerkstelling in het beschermd circuit leek meer aangewezen en dit werd dan ook met Jeanne besproken.

Daarop nam ze deel aan een proefdag in een beschutte werkplaats, waaruit bleek dat zij zeker in aanmerking kon komen voor een voltijdse functie als productiemedewerker. Jeanne was zeer tevreden en kan waarschijnlijk binnenkort haar contract tekenen.

Om de duurzaamheid van de tewerkstelling te garanderen, sprak de jobcoach af met de beschutte werkplaats dat zij Jeanne in het begin van de tewerkstelling nog even zal opvolgen via regelmatige evaluatiegesprekken. Op deze manier kan ze Jeanne blijven stimuleren en motiveren binnen haar tewerkstelling.

Jeanne en de jobcoach gaven aan dat ze het voortraject en de opleidingsmodules als een meerwaarde ervaren hebben om de volgende redenen:

- Jeanne zelf vond de vormingen heel interessant en heeft eruit geleerd. Haar inzicht in haar mogelijkheden is vergroot. Uit de modules bleek eveneens welke intensiteit van begeleiding ze nodig heeft.
- Dankzij de modules en de nabesprekingen was het makkelijker om de werkpunten van Jeanne bespreekbaar en concreet te maken.
- Dankzij de informatie die verworven werd tijdens de vormingen en de informele contacten in het voortraject, kende de jobcoach Jeanne al goed voor ze startte in het opleidingscentrum. Hierdoor kon ze Jeanne beter inschatten, haar afhankelijkheid

TIPS ROND INFORMATIEOVERDRACHT NAAR DE WERKVLOER

- Bespreek werkpunten met je klant alvorens je samen naar een werkgever stapt.
- Maak een actieplan met concrete afspraken. Beperk deze in aantal zodat het plan overzichtelijk en haalbaar blijft voor de klant. Bespreek dit actieplan met de werkgever voor de start van de stage.
- Houd contact met de klant en de werkvloer zodat je als begeleider kort op de bal kan spelen.
- Gebruik het actieplan bij evaluaties en zorg voor positieve bevestiging.

ten opzichte van haar netwerk beter in kaart brengen, sneller inspelen op haar noden en als coach haar begeleidingsstijl hierop afstemmen. De jobcoach had het gevoel dat ze Jeanne beter kon begeleiden in belangrijke randvoorwaarden, zoals samen zoeken naar vervoer, opzoeken van busuren, haar motiveren om een stage vol te houden ondanks de moeilijke thuissituatie, enz.

3.3 Casus 3: gebruik van de module 'stress' bij een klant in een sociale werkplaats

Uit gesprekken, evaluaties en de afname van testen, blijkt dat de arbeidsvaardigheden van Bert zeer zwak zijn. Voornamelijk op het vlak van concentratievermogen, werktempo, zelfstandig werken, omgaan met stress, probleemoplossend vermogen en sociale vaardigheden zijn er serieuze moeilijkheden. Bert piekert vaak over het verloop van zijn dag (bijvoorbeeld over de sociale contacten op het werk) en geeft zelf aan veel te praten tijdens het werk. Het valt ons op dat Bert erg narcistisch overkomt. Hij haalt voortdurend elementen aan waarmee hij zichzelf wil profileren en boven anderen stellen.

Verder heeft Bert veel tijd nodig om te wennen aan nieuwe omgevingsprikkel en vindt hij het moeilijk om voorwerpen gewoon te worden. Bert kan het niet goed accepteren als hij fouten maakt en omschrijft zichzelf als een perfectionist. Ordelijkheid is moeilijk omdat hij veel bijhoudt en niet kan beslissen wat weg te gooien. Berts leervermogen is beperkt en het aanleren van nieuwe taken verloopt zeer traag. Bijkomend vermeldt hij zijn beperkte planningscapaciteit. Zijn doorzettingsvermogen daarentegen is goed, maar hij kan geen taken loslaten alvorens ze voltooid zijn.

In communicatie voert Bert vaak een monoloog, die onvoldoende is afgestemd op de gesprekspartner. Hij associeert van het ene detail naar het andere en kan in een gesprek relevante en irrelevante informatie niet onderscheiden. Verder heeft Bert het ook moeilijk wanneer hij onderbroken wordt. Hij gaat verder met zijn verhaal tot het in zijn beleving 'af' is. Hij houdt daarbij geen rekening met de noden en interesses van zijn toehoorder. Bert voelt evenmin spontaan aan wanneer hij zijn verhaal wel of niet kan doen. Hij herhaalt vaak vragen om de betekenis ervan beter te vatten. Hij begrijpt enkel de informatie die erg beknopt en concreet aan hem gegeven wordt. Door deze communicatieve problemen heeft hij problemen op sociaal vlak. Hij valt buiten de groep en niemand werkt graag met hem samen.

We namen de stressvragenlijst van Peter Vermeulen van Bert af. Hieronder een fragment (communicatiefactoren) uit deze lijst.

Een voorbeeld van een stressvragenlijst

Geef aan hoe stresserend volgende gebeurtenissen of zaken zijn voor jou.

Nadien zullen we de lijst samen bespreken.

- 1: geen tot lichte stress
- 2: lichte tot matige stress
- 3: matige stress
- 4: matige tot ernstige stress
- 5: ernstige stress

Communicatiefactoren	1	2	3	4	5
Communiceren met anderen	X				
Aangesproken worden		X			
Te veel instructies ineens krijgen				X	
Vage instructies krijgen				X	
De communicatie van anderen gebeurt te snel		X			
De communicatie van anderen is te hoog van niveau	X				
Te veel informatie ineens (verbaal + non verbaal samen bijvoorbeeld)					X
Een vraag krijgen				X	
Expressie van emoties door anderen		X			
Bepaalde opmerkingen					X
Mopjes en humor	X				
Iemand willen aanspreken	X				
Verkeerd begrepen worden door anderen			X		
Niet weten hoe iets te formuleren		X			
Hulp vragen		X			
Een vraag stellen		X			
Antwoorden op een vraag	X				
Rapporteren over wat er gebeurd is	X				
Emoties uitdrukken		X			
Praten in groep	X				
Aandacht vragen	X				
Over een leuk onderwerp praten	X				
Over een moeilijk onderwerp praten	X				
Veranderen van gespreksonderwerp	X				
Onderhandelen over je taken, je loon enz.		X			
...					

Uit een bespreking van deze stressvragenlijst tijdens de individuele module 'stress', blijkt dat Berts stressniveau daalt als we rekening houden met zijn specifieke nood aan ondersteuning:

- voldoende tijd krijgen om aan een nieuwe ruimte te wennen en om nieuwe opdrachten aan te leren;
- instructies één na één geven, kort houden en liefst schriftelijk aanbieden;
- taken visueel ondersteunen;
- routinematige taken aanbieden; verschillende opdrachten tegelijk uitvoeren vergt te veel energie;
- collega's laten aangeven wanneer hij te veel praat zodat het op sociaal vlak beter gaat.

Deze elementen werden besproken met Berts begeleider in de sociale economie, die zich kon vinden in de voorstellen. Enkele maanden later gaf de sociale werkplaats als feedback: 'Bert krijgt aan het begin van de dag een takenlijstje dat hij moet afwerken. Het werk dat hij die dag moet doen is duidelijk afgebakend waardoor het nu beter loopt. We geven hem positieve feedback als hij zich inspant en dat loont. Als hij in de fout gaat, spelen we kort op de bal'.

TIPS VOOR ADVIES OP DE WERKVLOER

- Ga in dialoog met de begeleiders op de werkvloer en maak je begeleidingsadvies zo concreet mogelijk.
- Geef tips in begeleidingsaanpak, omgang met de klant en aanpassing van de omgeving.
- Focus niet alleen op de beperkingen, maar vooral op de mogelijkheden van de klant en ga verder op zijn talenten.



3.4 Casus 4: individueel gebruik van de module 'hygiëne'

Yvette is een zwakbegaafde vrouw die opgroeide in een gezin met 21 kinderen. Het pedagogisch klimaat in haar gezin van herkomst was schrijnend. Haar vader en broers hadden een zware alcoholverslaving die aanleiding gaf tot veel trauma's bij Yvette. Momenteel woont ze alleen en omwille van haar angsten neemt zij overal haar hond mee om een veilig gevoel te hebben.

Yvette volgde BUSO, maar verscheurde haar getuigschrift omdat ze er geen werk mee vond. Ze heeft reeds geruime tijd last van obesitas, suikerziekte, problemen met haar benen, rug, bloeddruk... Gedurende 14 jaar werkte Yvette in een beschutte werkplaats waar ze als inpakster zittend werk deed. In 1994 zette ze haar tewerkstelling stop omwille van fysieke problemen. Sinds 2007 is ze thuis en ontvangt ze een uitkering van de mutualiteit.

Op het vlak van zelfredzaamheid zijn er ernstige beperkingen. Haar hygiëne laat te wensen over (sterke lijfgeur, vuile kledij, lange onverzorgde haren en nagels...). Hoewel het een regenachtige en koude dag was, droeg Yvette slippers en zaten haar benen onder de modder tot aan haar knieën toen ze bij ons op consultatie kwam. Zij wast zich gemiddeld één keer om de drie weken en verwisselt dan ook haar kledij. Naar de wasserette gaan gebeurt een keer per maand want Yvette heeft zelf geen wasmachine. Naar eigen zeggen heeft ze de moed niet om vaker te gaan, evenmin als om haar huis schoon te maken of haar hond, die gekweld wordt door vlooiën, te verzorgen. In het verleden werd zij enige tijd ondersteund door een poetsdienst van het OCMW, maar voor het poetspersoneel was het niet langer houdbaar om in haar woning schoon te maken. De huisbaas dreigt er momenteel mee om haar contract te verbreken wegens geurhinder voor de burens.

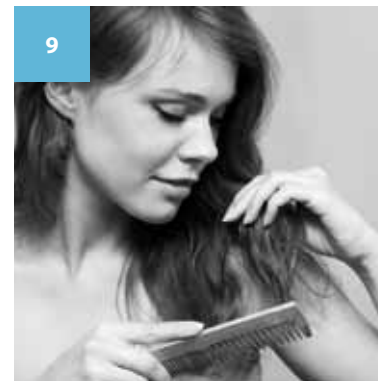
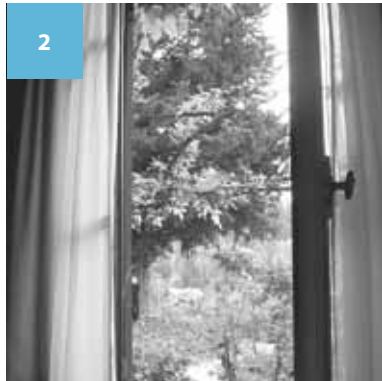
Yvette kreeg op individuele basis het aanbod van de module 'hygiëne'. Zij kreeg daarbij het stappenplan, opgemaakt door het GTB-netwerk, als handleiding mee om zich zelfstandig te wassen en te verzorgen.

Een voorbeeld van een stappenplan hygiëne

Wat doe ik elke ochtend?

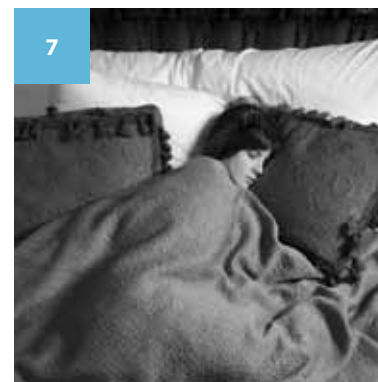
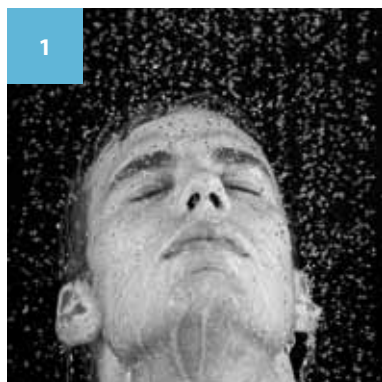
Mijn stappenplan:

1. Opstaan
2. Kamer verluchten
3. Ontbijten: cornflakes, boterhammen, yoghurt, fruit...
4. Gezicht, oksels en handen wassen
5. Deodorant gebruiken
6. Tandem poetsen met tandpasta
7. Verversen van ondergoed en kousen
8. Aankleden
9. Haren kammen
10. Makkelijke schoenen aandoen



Denk ook aan:

1. Minstens tweemaal per week douchen of een bad nemen
2. Minstens tweemaal per week haren wassen met shampoo
3. Nagels verzorgen
4. Minstens tweemaal per week propere en verzorgde kleding aantrekken (leg deze 's avonds al klaar voor de volgende dag)
5. Geen kapotte en vuile kleding dragen
6. Kleding verzorgen
7. Op tijd gaan slapen als je de volgende dag moet werken
8. Mond verfrissen na het roken of gebruik van alcohol (kauwgom, muntjes, ...)



Bij de bespreking van het stappenplan gaf Yvette aan dat ze wel wist hoe ze zich moest verzorgen en hygiënisch voorkomen, maar dat ze er de moed niet meer voor had. De module hygiëne loste haar probleem dus niet op, maar maakte het wel bespreekbaar. Bovendien kregen we meer inzicht in de diepere redenen waarom Yvette zich niet verzorgt. We contacteerden verschillende diensten (OCMW, bewindvoerder, beschut wonen...) en hieruit groeide een netwerkoverleg. Uiteindelijk bleek het stappenplan hygiëne niet toereikend en werd de firma Rentokil ingeschakeld om de woning van Yvette te ontsmetten. Er bleek een ruimer zorgaanbod nodig bij deze vrouw, zoals het aan huis brengen van maaltijden, psychische ondersteuning...

TIPS OM DE GRENZEN VAN HULPVERLENEN TE BEWAKEN

- Verken zo ruim mogelijk de hulpvragen van de klant, maar schakel andere netwerkpartners in om zorgvragen op te nemen. Belangrijk daarbij is een goede coördinatie van de hulpverlening!

4.

Samenwerking met een zorgcoach

4.1 Intern: binnen het GTB-netwerk

De zorgcoach, waarover we reeds spraken bij de module 'zorg', heeft niet alleen een meerwaarde ter ondersteuning van de klanten, maar ook ter ondersteuning van de begeleiders. De netwerkkaart bleek een handig instrument bij de intervisie van zorgdossiers binnen het GTB-netwerk.

4.2 Extern: met sociale-economiebedrijven

Uit een rondvraag bij diverse sociale-economiebedrijven blijkt dat het niet evident is om het evenwicht te bewaren tussen sociale en economische aspecten. Enerzijds wordt de economische druk steeds groter en anderzijds hebben veel medewerkers in de sociale economie een grotere ondersteuning nodig.

Er is vraag naar een nauwere samenwerking met zorgpartners om beter tegemoet te komen aan de noden van de doelgroepmedewerkers.

Binnen het Reset-project hebben we daarvoor een externe zorgcoach ter beschikking gesteld met ervaring in zowel psychiatrische ziekenhuizen als psychiatrische thuiszorg. Zij verleende advies aan de sociale-economiebedrijven en coachte de begeleiders op de werkvloer. De externe zorgcoach woonde teamvergaderingen van geïnteresseerde organisaties bij om aan de hand van casusbesprekingen te zoeken naar werkbevorderende en -belemmerende begeleidingsstijlen. Zij gaf ook tips over alternatieve benaderingen en, indien nodig, over een uitbreiding van het netwerk rond de medewerker.

4.3 Casussen ter illustratie van de meerwaarde van overleg met een zorgcoach

CASUS 1

Schets

Ibrahim kwam als niet begeleide minderjarige vluchteling naar ons land. Hij begon te werken in het kader van een brugproject (deeltijds leren, deeltijds werken) waarbinnen hij 2 dagen les volgde en 2,5 dagen per week werkte. Zijn situatie was niet gemakkelijk. Hij had in zijn geboorteland jaren als straatkind overleefd en sprak aanvankelijk geen Nederlands. Geleidelijk aan lukte het beter en Ibrahim ontpopte zich tot een goede werknemer die hard kan werken. Zijn brugproject ging over in een vaste tewerkstelling. De werkplaats is zowat de enige 'thuis' die Ibrahim heeft. De werkgever hoopte dat Ibrahim verder zou kunnen groeien dankzij de tewerkstelling.

Maar dit lukt maar moeilijk. Er blijven heel wat problemen waarin weinig vooruitgang merkbaar is. De sociale vaardigheden van Ibrahim zijn beperkt; zo kan hij bijvoorbeeld erg koppig uit de hoek komen en dit leidt tot moeilijke situaties. Sommige dagen werkt hij overdag, gaat daarna trainen met de fiets, vervolgens fitnessen, en komt pas dan aan eten toe waarna hij niet meer kan slapen (oververmoeid, volle maag). 's Anderendaags kan hij niet uit zijn bed, maar durft hij niet te bellen om te verwittigen dat hij te laat zal zijn. Hij blijft dan maar thuis tot de werkgever hem zelf opbelt en de afspraken nog eens met hem overloopt. Een paar dagen later herhaalt zich hetzelfde scenario.

De combinatie van sociale beperkingen, een beperkte scholing (die zich vertaalt in slaafse navolging van regels en dogma's vanuit zijn geloof), een niet-westerse culturele achtergrond, het ontbreken van een netwerk en een gebrekkige kennis van het Nederlands maken dat de tewerkstelling van Ibrahim moeizaam verloopt. De werkgever vond het zinvol om deze casus met een zorgcoach te bespreken. Het doel was om uit te zoeken of er mogelijk onderliggende psychische problemen waren waarmee het team rekening moest houden en hoe ze het best verder kunnen werken met Ibrahim.

De volgende stappen werden samen met het begeleidend team gezet:

STAP 1:

Inschatten in welke mate er sprake kan zijn van een onderliggende psychische problematiek

Op basis van de oorspronkelijke beschrijving was er niet onmiddellijk een aanknopingspunt met een psychiatrisch ziektebeeld. Tijdens de bespreking kwamen er echter heel wat extra elementen naar boven, bijvoorbeeld dat het van kind af aan al moeizaam liep voor Ibrahim, dat er hechtingsproblemen zijn en hij moeilijk emoties kan uiten. Hij gaat ook niet makkelijk normale contacten aan, zijn dromen kunnen op een beklemmend gevoel wijzen en hij voelt zich snel geïsoleerd. De elementen die in de intervisie naar boven kwamen, lieten niet toe om een duidelijke psychiatrische inschatting te maken, maar het leek de zorgcoach toch aangewezen om verder te onderzoeken of er nog factoren zijn die mogelijk wijzen in de richting van een persoonlijkheidsproblematiek of psychotische problematiek. De zorgcoach gaf aan dat een therapeutische begeleiding voor Ibrahim zinvol kan zijn. Zijn werkgever zou hem hierover aanspreken. De zorgcoach bood ook aan om Ibrahim hierover zelf aan te spreken (thuis, op het werk of op neutraal terrein). Zo kon zij checken in hoeverre een allochtone therapeut enerzijds een voorwaarde, anderzijds een mogelijkheid is.

STAP 2:

De stappen die reeds gezet waren op de werkvloer bespreken

Ibrahims problemen nemen soms af, maar keren ook regelmatig weer terug. De zorgcoach bekeek samen met het begeleidend team welke stappen er reeds ondernomen werden. Uit het relaas van het begeleidend team bleek hoe begrijpend het team is ten opzichte van Ibrahim en hoeveel geduld de begeleiding aan de dag legt. De zorgcoach benadrukte dat ze niet mogen twijfelen aan hun werk en hun aanpak: wat ze nu al doen, namelijk volhouden, betekent veel. Aangezien de problemen van Ibrahim samenhangen met een hechtingsproblematiek is er een grote kans dat hij ook verlatingsangst heeft: vasthouden ('containment'), volhouden en tijd geven om een vertrouwensrelatie op te bouwen zijn zeer belangrijke peilers bij een dergelijke problematiek. Daarnaast is het ook belangrijk duidelijke grenzen aan Ibrahim te stellen binnen dat 'vasthouden' en tegelijkertijd de eigen grenzen te bewaken. Om het evenwicht te bewaren, is het best om de verantwoordelijkheid te verdelen. Blijkbaar gebeurde dit al en waren er meerdere mensen ingeschakeld rond Ibrahim.

De meerwaarde van deze casusbespreking manifesteerde zich op de volgende terreinen:

- Dankzij de kennis van de zorgcoach omtrent psychiatrische ziektebeelden kreeg het team een duidelijker beeld van mogelijke onderliggende problemen.

Samen met de zorgcoach werd nagedacht over hoe de drempel naar zorg verlaagd kan worden voor Ibrahim.

- Het team werd bevestigd in zijn aanpak in deze specifieke situatie. Het deed de begeleiders deugd om te horen dat ze goed bezig waren. Na de casusbespreking hebben ze met hernieuwde moed hun manier van werken verder gezet. Dankzij de alternatieve kijk die geboden werd, kunnen een aantal teamleden de situatie van Ibrahim nu ook beter benaderen en kaderen. Intervisie wordt als een meerwaarde ervaren bij casussen waar mensen of teams soms aan zichzelf beginnen te twijfelen. Overleg maakt dat men er weer tegenaan kan en kansen kan blijven bieden.
- Het team kijkt uit naar de samenwerking met een allochtone hulpverlener.

CASUS 2

Schets

Sandra is een dame van 50+ die al 17 jaar bij haar huidige werkgever werkt. Doorheen de jaren voerde ze diverse taken uit: tavernewerk, handwerk en onderhoudswerk. Haar partner werkt bij dezelfde werkgever. Het koppel is sterk op zichzelf gericht. Sandra heeft een grote afkeer van uitingen van seksualiteit en een afkeurende houding ten opzichte van alles wat met de lichamelijke van een vrouw te maken heeft. Ze is erg prikkelbaar en raakt snel in een crisistoestand waardoor ze haar werk niet meer kan doen. Er is weinig vooruitgang merkbaar en de werkgever vraagt zich af hoever de begeleiding kan of moet meegaan in het verhaal van Sandra.

De externe zorgcoach die in het kader van het Reset-project ter beschikking gesteld werd, nam ook hier deel aan een teamvergadering om advies te verlenen. De volgende stappen werden samen met het begeleidend team gezet:

STAP 1: Inschatten van de problematiek

De zorgcoach diepte samen met het begeleidende team de casus verder uit. Het begeleidende team dacht oorspronkelijk dat Sandra aan een godsdienstwaan lijdt, maar de zorgcoach kon uit de verzamelde informatie enkel besluiten dat het om een zeer vrome vrouw gaat die wellicht een aantal traumatische gebeurtenissen heeft meegemaakt en hierdoor extreem reageert. De zorgcoach lichtte toe waarom ze eerder aan een neurotische dan aan een psychotische problematiek denkt. Ze raadde toegankelijke literatuur over neurosen en psychosen aan.

STAP 2: Bespreken van tips en zinvolle stappen die samen met de klant gezet kunnen worden

Diagnosestelling:

Sluitende diagnoses kunnen enkel gesteld worden op basis van voldoende informatie. Het blijkt echter erg moeilijk voor het begeleidende team om informatie te bekomen. Sandra en haar partner zijn zeer gesloten en Sandra krijgt weinig ademruimte van haar vriend, die alles in het oog houdt en haar niets alleen laat doen. In de mate van het mogelijke is het aangewezen dat Sandra de kans krijgt om te spreken onafhankelijk van haar vriend (mogelijk buiten de werkplaats). Zo kan er gewerkt worden aan het van hem loskomen en het inbouwen van een aantal momenten voor zichzelf.

Aanpak:

Sandra voelt zich snel overvraagd. Op de werkvloer zijn er doorheen de jaren al veel inspanningen geleverd op het vlak van werkritme en -inhoud om mogelijk te maken dat ze kan blijven werken. De zorgcoach benadrukte dat de werkplaats zelf al een belangrijke stap gezet heeft door continuïteit te bieden en Sandra de mogelijkheid te geven om te groeien.

De vraag hoever de begeleiding in het verhaal moet meegaan, kan volgens de zorgcoach enkel geduid worden vanuit een inschatting van de zinvolheid voor Sandra en haar partner en vanuit de draagkracht van de werkplaats. Sandra kan immers een oeverloos beroep doen op aandacht. Dit kan mogelijk voorkomen worden door vaste korte momenten te voorzien: zo moet Sandra geen aandacht vragen, maar krijgt ze er aangeboden. Voor de werkbegeleider is dit ook gemakkelijker, omdat het voorspelbaar is en de momenten ingepast kunnen worden in de agenda. De begeleiding moet Sandra niet afwijzen, maar krijgt wel meer ademruimte.

Verder adviseerde de zorgcoach ook om niet te wachten tot er zich een crisis voordoet alvorens een functioneringsgesprek aan te gaan, maar om eveneens gesprekken te plannen op momenten dat Sandra goed functioneert. Het begeleidende team heeft deze manier van werken een aantal keren toegepast en geeft aan dat het werkt. Deze gesprekken met Sandra bleken van totaal andere aard te zijn: ze bracht zelf meer in en er waren meer thema's bespreekbaar.

STAP 3:

Bespreken van de intakeprocedure

De thuissituatie van werknemers heeft invloed op hun stemming en dat is merkbaar op het werk. Van bij de start van een tewerkstelling inzicht verwerven in omgevingsfactoren, helpt om situaties beter te begrijpen en om te kunnen inschatten of verandering mogelijk is. Daarom stond de zorgcoach samen met het begeleidende team stil bij het voordeel van een uitgebreide intakeprocedure. Informatie verzamelen over contextgebonden factoren laat een betere inschatting van de kandidaat toe. Daarnaast komt er sneller inzicht in mogelijke problemen op de werkvloer en kan het team bij moeilijkheden in het verdere werkproces ook makkelijker ankerpunten verschaffen. De zorgcoach bezorgde ter informatie de netwerkkaart.

Het begeleidende team van de werkplaats evalueerde het overleg met de zorgcoach als zinvol. Het team geeft aan voorstander te zijn van een ruim netwerk, waarbij elkeen zijn specialisatie gebruikt ten voordele van de klant. De invalshoek van de zorgcoach betekende een meerwaarde en de geboden adviezen waren eenvoudig maar doeltreffend.

TIPS VOOR EEN GOEDE BEGELEIDING

- Heb tijdens je intakegesprek aandacht voor omgevingsfactoren en ervaringen uit het verleden van je klant. Ze leveren veel informatie op en kunnen antwoorden bieden op de volgende vragen:
 - Welk takenpakket past het best bij deze persoon?
 - Waar liggen kansen en valkuilen?
 - Is er verandering mogelijk?
 - Heeft deze persoon een specifieke benadering nodig?
 - Welke elementen kunnen ondersteunend en helpend zijn in de begeleiding?
 - Welke begeleidingsstijl is het meest geschikt?
- Overleg met het netwerk of spreek een gespecialiseerde dienst aan. Deel kennis! Diverse invalshoeken brengen nieuwe inzichten met zich mee.
- Praat over moeilijke casussen. Een alternatieve kijk, positieve bevestiging, het gevoel dat je er niet alleen voor staat... maken dat je als begeleider terug de moed vindt om er tegenaan te gaan en om kansen te bieden.
- Hoe meer je een persoon in zijn eigenwaarde erkent, hoe kleiner de weerstand tijdens functioneringsgesprekken.
- Eenvoudige begeleidingstips werken:
 - Wacht niet op een crisis om tot een gesprek over te gaan. Plan ook functioneringsgesprekken wanneer alles goed loopt. Zo kan je proactief werken en is de kans groot dat er meer openheid en medewerking komt van je werknemer.
 - Als iemand veel aandacht vraagt, kan je zelf vaste korte momenten aanbieden.
 - Herhaal afspraken en bespreek grenzen zo vaak als nodig.
- Continuïteit in zorg en werk is belangrijk voor personen met een psychische problematiek.

5.

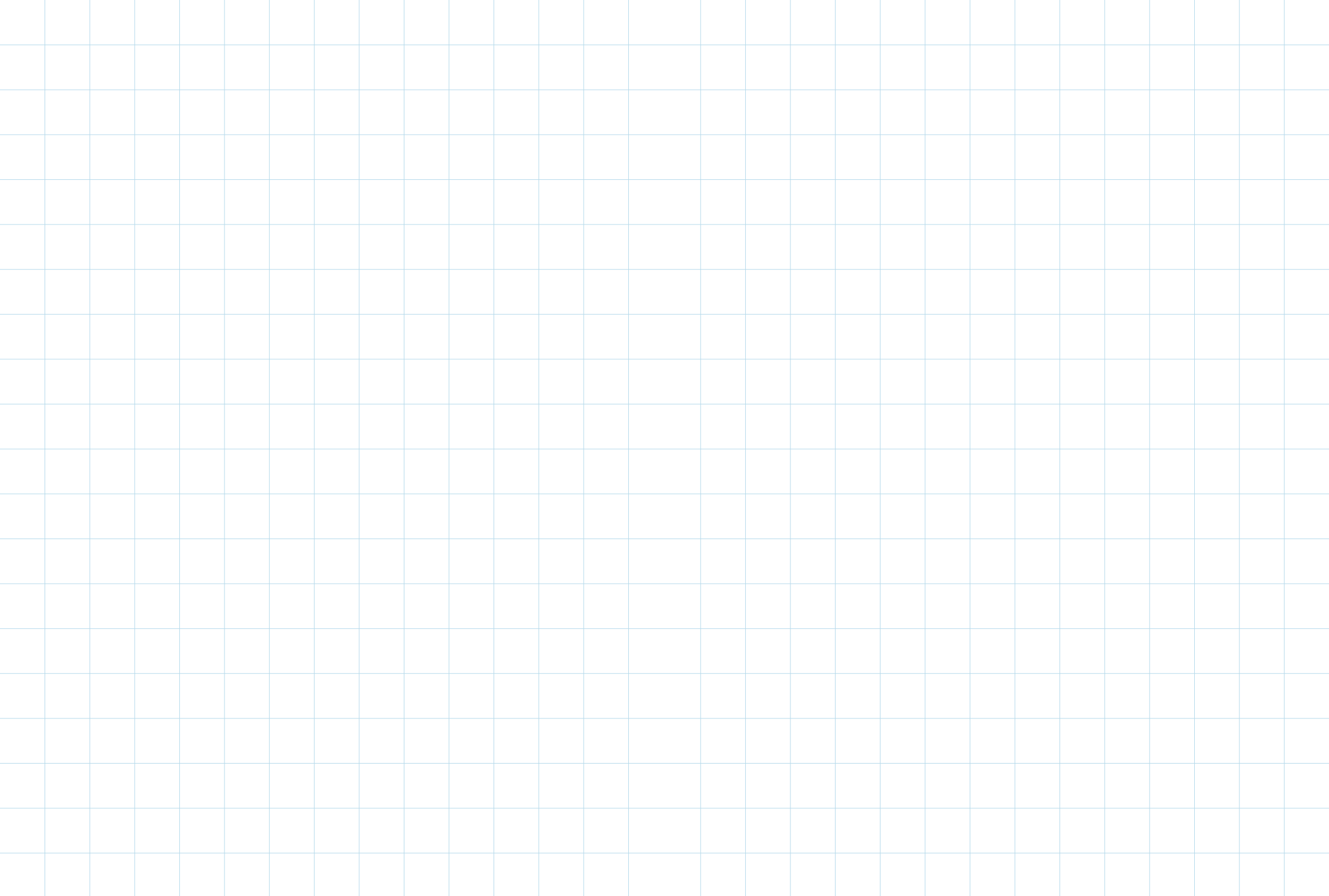
Besluit

Er is een grote kloof tussen de vaardigheden van werkzoekenden met een arbeidsbeperking en de vaardigheden nodig op de arbeidsmarkt. Uit een evaluatie van hun mogelijkheden en beperkingen blijkt dat deze werkzoekenden vaak nog een hele weg moeten afleggen voordat zij zich kunnen integreren op de arbeidsmarkt. Vele hulpverlenende diensten beseffen dit, maar er is een grote vraag naar concrete en praktische methodieken om aan deze randvoorwaarden tot tewerkstelling te werken. De opleidingsmodules die in het Reset IV-project uitgewerkt werden, zijn een eerste poging om deze kloof te dichten.

Gezien de diversiteit van de doelgroep ervaren we de flexibele inzet van een modulair systeem als een meerwaarde. Afhankelijk van de noden van de klant stellen we een vormingspakket op maat samen. Daarnaast kunnen modules zowel individueel, in groepsverband, als op de werkvloer ingezet worden.

Dankzij de modules is er van in het begin van een traject aandacht voor randvoorwaarden. Als werkzoekenden daarna een vervolgetraject aanvatten, hebben ze zelf al een groter inzicht in hun eigen kansen en beperkingen en in de manier waarop ze daaraan kunnen werken. Ook de begeleider die de verdere begeleiding opneemt weet daardoor van in het begin welke de specifieke noden van een klant zijn en kan zijn begeleidingsstijl hieraan aanpassen.

Een goede informatiedoorstroom naar trajectbegeleiders en jobcoaches is essentieel, evenals degelijk overleg met de werkvloer, waarbij relevante informatie wordt uitgewisseld tussen verschillende netwerkpartners. Het netwerk dient de handen in elkaar te slaan om de dialoog open te houden, hinderpalen bespreekbaar te maken en creatief te blijven zoeken naar oplossingen. Alleen dan kan er een reële vooruitgang geboekt worden in de duurzame tewerkstelling van deze complexe doelgroep.



Netwerk

GTB-netwerk Vlaams-Brabant/Brussel actief in Reset bestaat uit:

Diensten voor trajectbegeleiding

GTB-Vlaanderen, Afdeling Vlaams-Brabant/Brussel:

VAC, Diestsepoort 6/63 | 3000 Leuven | T 016 31 35 70 | F 016 22 91 97

De Werklijn (enkel voor Brussels Hoofdstedelijk Gewest):

Naaldstraat 23 | 1070 Brussel | T 02 521 60 21 | F 02 505 60 99

Diensten voor screening

GA Brussel: Naaldstraat 23 | 1070 Brussel | T 02 505 60 90 | T 02 505 60 99

GA Leuven: Kapucijnenvoer 10 | 3000 Leuven | T 016 20 18 54 | F 016 58 29 99

GOB & GA Brailleliga: Engelandstraat 57 | 1060 Brussel | T 02 533 32 11 |

F 02 537 64 26

Diensten voor oriëntering, opleiding en/of stage

GOB Job-Link: Klein Park 9 | 3360 Lovenjoel | T 016 46 81 20 | F 016 46 81 29

(Job-Link heeft ook afdelingen in Kortenberg en Halle.)

GOB GOCI: Nieuwrodesesteeweg 52 | 3200 Aarschot | T 016 570 560 |

F 016 562 478

GOB De Kiem: Schoolstraat 1 | 3200 Aarschot | T 016 56 27 39 | F 016 56 61 37

VDAB: De competentiecentra van VDAB bevinden zich in Heverlee, Diest, Vilvoorde en Zaventem

ECHO: Krijkelberg 1 | 3360 Bierbeek | T 016 45 27 52 | F 016 45 27 51

Diensten voor Begeleid Werken (vanuit ZORG)

MAGDA Begeleid Werken regio Leuven: Kapucijnenvoer 10 | 3000 Leuven |

T 0472 45 65 64

MAGDA Begeleid Werken regio Halle-Vilvoorde: Baetensstraat 55 |

1750 Lennik | T 02 582 83 49 of 0477 87 85 02

Dankwoord

Dank aan de provincie Vlaams-Brabant voor de financiering van het Reset-project.

Bijzondere dank aan alle netwerkpartners en Reset-begeleiders voor hun bereidwillige medewerking aan dit project en hun input via evaluaties voor deze uitgave.

Aan dit Reset-project en deze uitgave werkten volgende partners uit het GTB-netwerk Vlaams-Brabant/Brussel mee:

Jo Uytterhoeven, Michèle Ceulemans en Femke Van Grimbergen - **GTB**

Helga Janssen, Peggy Royackers en Joëlle Dessers - **GA Leuven**

Tina Van den bossche - **GA De Vest**

An Deroover - **Job-Link**

Martine Verlinden en Carine Maus - **GOB De Kiem**

Ellen Vermunicht - **GOB Goci**

André Bouwen en Annemie Depaz - **Echo**

Colofon

Eerste druk in juni 2010

Oorspronkelijke titel: 'Diversiteit als prioriteit 3 – Reset IV-project – Een modulair vormingsaanbod'

Tweede druk: februari 2012, in de reeks werkschriften

De eerste druk werd gefinancierd door de Provincie Vlaams-Brabant en de tweede druk door GTB

Auteurs: Michèle Ceulemans en Peggy Royackers (coördinatoren Reset-project)

Eindredactie: Lisa Coppin (journalistiek), Helga Janssen & Jo Uytterhoeven (promotor)

Concept werkschriften: GTB i.s.m. Handelsreizigers in Ideeën

Foto's binnenwerk: Kubis & Handelsreizigers in Ideeën

Vormgeving en omslagontwerp: Sharon Neiryck voor Handelsreizigers in Ideeën

Tekstcorrectie: Lode Demetter

ISBN/EAN: 9789081348737 - NUR 808

NUR-omschrijving: leiding geven, coachen

Verantwoordelijke uitgever: Luc Henau, GTB, Minnemeers 2, 9000 Gent

Alle rechten voorbehouden

Dit tweede werkschrift gaat dieper in op de manier waarop we randvoorwaarden bespreekbaar kunnen maken bij de MMPP-doelgroep, mensen van wie wordt aangenomen dat ze een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt.

Samen met de betrokken netwerkpartners (uit werk én zorg) hebben we korte modules uitgewerkt op het vlak van motivatie, omgaan met stress, communicatie, hygiëne, opzoeken van informatie en zorg. Die modules willen de deelnemers de kans bieden om te groeien naar een talentvolle inzet in een zinvolle job of maatschappelijke taak.

Ook belichten we de verdere uitbouw van de structurele samenwerking tussen de GTB-netwerkpartners (GTB, GA en GOB) en de zorgpartners binnen het provinciale Reset-project. We introduceerden 'zorgcoaching' en de 'persoonskaart' in de reguliere werking. In die zin betekent dit project ook voor onze medewerkers een kans om professioneel te groeien.

Ook in dit werkschrift illustreren we onze ervaringen met heel concrete casussen.

Met de werkschriften werkt GTB Vlaanderen aan een reeks om haar eigen medewerkers en haar partners in het brede werkveld denkstof en inspiratie aan te reiken. Elk werkschrift behandelt een ander aspect en biedt stof tot debat.

Denk met ons mee op www.werkschriften.be

In deze reeks verschenen:

- werkschrift 1: Klantwerking
- werkschrift 2: Groeikansen
- werkschrift 3: Arbeidsrehabilitatie

