



BASISBOEK SOCIAAL WERK

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur(s): B. Becker, M. Beers, J. Bolt, W. den Brok, B. Brouwer, S. van Brouwershaven, T. Cremers, P. van Deijl, S. Groeneveld, A. van Haaren, HanSo Educatie, T. Hilhorst, N. de Kroon, S. van Mameren, A. Martin, J. Noordzij, C. van Oost, H. Penterman, E. van Rijbroek, K. Stolk-Haar, M. Velthoen
Inhoudelijke redactie: J. Bolt, M. Farla

Titel: Basisboek Sociaal werk
ISBN: 978 90 372 6272 8
Eerste druk/derde oplage

© Boom beroepsonderwijs 2022

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl). De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden. Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

	Inleiding	11
Thema 1	Methodisch handelen en doelgericht werken	15
1.1	Methodisch handelen	16
1.2	Cyclisch proces binnen methodisch handelen	17
1.3	SMART-doelen	21
1.4	Kritische beroepssituatie	25
1.5	Verdieping: Verschillende soorten doelen	26
Thema 2	Vormen van methodische plannen en plannen bijstellen	31
2.1	Een plan van aanpak maken	32
2.2	Een plan van aanpak toepassen	34
2.3	Een werkplan	35
2.4	Een draaiboek	36
2.5	Begeleiden en methodische plannen	38
2.6	Kritische beroepssituatie	39
2.7	Verdieping: Plannen aanpassen	41
Thema 3	Gegevens verzamelen	47
3.1	Persoonsgegevens	48
3.2	Methodisch gegevens verzamelen	51
3.3	Rubriceren en analyseren van gegevens	57
3.4	Samenvatten en rapporteren	59
3.5	Kritische beroepssituatie	61
3.6	Verdieping: Levensverhaal	62

Thema 4	Signaleren en observeren	65
4.1	Waarnemen, signaleren en interpreteren	66
4.2	Observeren	68
4.3	Observatietechnieken	70
4.4	Observatiemethoden	71
4.5	Factoren die de observatie kunnen beïnvloeden	73
4.6	Het verwerken van informatie	75
4.7	Vastleggen van informatie	77
4.8	Kritische beroepssituatie	79
4.9	Verdieping: Valkuilen bij observatie	80
Thema 5	Evalueren	83
5.1	Van evalueren kun je leren	84
5.2	Product- en procesevaluatie	85
5.3	Evaluatiecriteria	87
5.4	Manieren om te evalueren	88
5.5	Resultaten van de evaluatie	91
5.6	Het evaluatieplan	91
5.7	Kritische beroepssituatie	93
5.8	Verdieping: Evaluatiemodel van Kirkpatrick	94
Thema 6	Reflecteren	97
6.1	Reflecteren als eind van de methodische cyclus	98
6.2	Reflecteren volgens Korthagen	99
6.3	ABCD-methode	101
6.4	Technieken om te reflecteren	102
6.5	Reflecteren als kwaliteitszorg	105
6.6	Kritische beroepssituatie	106
6.7	Verdieping: Reflecteren volgens STARRT	107

Thema 7	Rapporteren	111
7.1	Rapporteren in het sociaal werk	112
7.2	Vormen van rapporteren	114
7.3	Rapporteren en de wet	119
7.4	Algemene aandachtspunten bij rapporteren	119
7.5	Rapporteren in de praktijk	120
7.6	Kritische beroepssituatie	123
7.7	Verdieping: Rapporteren volgens de SOAP-methode	124
Thema 8	Vorming en ontwikkeling van groepen	127
8.1	Groepsdynamica	128
8.2	Groepen in alle soorten en maten	129
8.3	Lid zijn van de groep	133
8.4	Groepskarakteristieken	134
8.5	De levensloop van een groep	138
8.6	Kritische beroepssituatie	142
8.7	Verdieping: Afweermechanismen in groepen	143
Thema 9	Onderzoeken en sturen van de groep	149
9.1	De groepsanalyse	150
9.2	Onderzoeken van de groep	153
9.3	Doelen voor de groep	157
9.4	Sturen en beïnvloeden van de groep	158
9.5	Kritische beroepssituatie	162
9.6	Verdieping: De krachtveldanalyse	163
Thema 10	Begeleiden	169
10.1	Activiteiten gebieden	170
10.2	Drie niveaus van begeleiden	171
10.3	Begeleidingsstijl	174
10.4	Competenties	175
10.5	Valkuilen bij de begeleiding	178
10.6	Kritische beroepssituatie	180
10.7	Verdieping: Situationeel leiderschap	181

Thema 11	Interventietechnieken	187
11.1	Interventies	188
11.2	Toepassen van interventies op vijf niveaus	190
11.3	Interventies op microniveau	194
11.4	Interventiethema's op macroniveau	198
11.5	Kritische beroepssituatie	201
11.6	Verdieping: Provocatieve interventies	202
Thema 12	Activiteiten	207
12.1	Het belang van activiteiten	208
12.2	Activiteiten per situatie	210
12.3	Activiteiten afstemmen op doelgroepen	213
12.4	Kritische beroepssituatie	215
12.5	Soorten materialen	216
Thema 13	Mensen in hun kracht	223
13.1	Empowerment	224
13.2	Sociaal netwerk	225
13.3	Motiveren en stimuleren	228
13.4	Aansluiten bij de behoeften van mensen	232
13.5	Kritische beroepssituatie	234
13.6	Verdieping: Zelfbeschikkingstheorie van Ryan & Deci	235
Thema 14	Didactiek aan de basis	239
14.1	Didactiek aan de basis	240
14.2	Didactiek algemeen	241
14.3	Didactische werkvormen	243
14.4	Didactische vaardigheden	245
14.5	Pedagogisch klimaat	248
14.6	Kritische beroepssituatie	251
14.7	Verdieping: Zeven didactische principes	252

Thema 15	Leerprocessen en leerstijlen	255
15.1	Leren	256
15.2	Vormen van leren	256
15.3	Visies op leren	257
15.4	Leerprocessen	259
15.5	Manieren van leren	259
15.6	Leerbehoeften	262
15.7	Leerstijlen en leerstijltesten	263
15.8	De invloed van de leerstijl op leeractiviteiten	268
15.9	Kritische beroepssituatie	268
15.10	Verdieping: Beelddenkers	269
Thema 16	Activerende leeromgeving	275
16.1	Leren	276
16.2	Leeractiviteiten	276
16.3	Leermiddelen	279
16.4	Leeromgeving	281
16.5	Activerende leeromgeving	281
16.6	Kritische beroepssituatie	284
16.7	Verdieping: Samenwerkend leren	285
Thema 17	De levensloop van de mens	289
17.1	Sociale wetenschappen	290
17.2	Ontwikkelingsaspecten	291
17.3	De baby: 0 tot 1 jaar	292
17.4	De dreumes: 1 tot 2 jaar	294
17.5	De peuter: 2 tot 4 jaar	295
17.6	Het jonge schoolkind: 4 tot 8 jaar	298
17.7	Het oudere schoolkind: 8 tot 12 jaar	299
17.8	De puber: 12 tot 17 jaar	302
17.9	De adolescent: 17 tot 23 jaar	304
17.10	De volwassene: 23 tot 50 jaar	306
17.11	De jongere oudere: 50 tot 70 jaar	308
17.12	De oudere: 70 jaar en ouder	309

Thema 18	Het socialisatieproces	313
18.1	Begrippen die horen bij socialiseren	314
18.2	Aspecten die horen bij het socialisatieproces	316
18.3	Knelpunten bij socialisatie	318
18.4	Invloed van levensgebeurtenissen	320
18.5	Kritische beroepssituatie	321
18.6	Verdieping: De rol van de digitale media	322
Thema 19	Gedragsproblematiek	327
19.1	Factoren die van invloed zijn op de geestelijke gezondheid	328
19.2	Afwijkend gedrag	329
19.3	Visies op het behandelen van afwijkend gedrag	330
19.4	Visies op oorzaak en gevolg van afwijkend gedrag	333
19.5	Manieren om afwijkend gedrag te beoordelen	336
19.6	Hulpverleners in de zorg voor mensen met afwijkend gedrag	337
19.7	Behandelmethoden	339
19.8	Kritische beroepssituatie	343
19.9	Verdieping: Stress	344
Thema 20	Communicatie	349
20.1	Het communicatieproces	350
20.2	Communicatiedoelen	353
20.3	Communicatierichtingen	355
20.4	Communicatievormen	355
20.5	Kritische beroepssituatie	359
20.6	Verdieping: Kernkwadranten en communicatie	360
Thema 21	Metacommunicatie	363
21.1	Metacommunicatie	364
21.2	Inhoudsniveau en betrekkingniveau	365
21.3	Gelijkwaardig of ongelijkwaardig	368
21.4	Ruis	371
21.5	Aspecten van communicatie	374
21.6	Kritische beroepssituatie	375
21.7	Verdieping: Meer over het betrekkingniveau	376

Thema 22	Luisteren, samenvatten en doorvragen	381
22.1	Actief luisteren	382
22.2	Valkuilen bij actief luisteren	383
22.3	Luisteren, samenvatten, doorvragen (LSD)	384
22.4	Soorten vragen	388
22.5	Kritische beroepssituatie	391
22.6	Verdieping: Luisterstijlen	392
Thema 23	Professionele gesprekken	399
23.1	Gespreksstructuur	400
23.2	Gespreksdoel	401
23.3	Soorten gesprekken	404
23.4	Kritische beroepssituatie	412
23.5	Verdieping: Sollicitatiegesprek met STARRT	413
Thema 24	Gespreksmodellen	417
24.1	Modellen adviesgesprek	418
24.2	Motiverende gespreksvoering	421
24.3	Valkuilen	425
24.4	Kritische beroepssituatie	430
24.5	Verdieping: Counseling	432
Thema 25	Feedback	437
25.1	Het begrip feedback	438
25.2	Regels bij feedback	439
25.3	Feedback op inhoudsniveau en betrekkningsniveau	440
25.4	Feedback ontvangen	442
25.5	De Johari-matrix	444
25.6	Kritische beroepssituatie	446
25.7	Verdieping: 360 graden feedback	448

Thema 26	Kwaliteitszorg	453
26.1	Eisen aan kwaliteit	454
26.2	Controlerende instanties	456
26.3	Kwaliteitszorg	458
26.4	Eigen rol	462
26.5	Kritische beroepssituatie	464
26.6	Verdieping: PDCA-cyclus	465
Thema 27	Protocollen	469
27.1	Werken met protocollen	470
27.2	De functie van een protocol	471
27.3	De inhoud van een protocol	474
27.4	Protocollen op verschillende gebieden	475
27.5	Afwijken van een protocol	476
27.6	Kritische beroepssituatie	478
27.7	Verdieping: Wetenschap en protocollen	479
Thema 28	Samenwerken	483
28.1	Een team	484
28.2	Samenwerken in een team	486
28.3	Andere vormen van samenwerken	488
28.4	Kritische beroepssituatie	493
28.5	Verdieping: Sociaal wijkteam	494
	Index	498

INLEIDING

Angerenstein Welzijn is een complete serie leermiddelen voor de kwalificatiedossiers van Welzijn en is geschikt voor de volgende kwalificatiedossiers:

- Maatschappelijke zorg
- Pedagogisch werk
- Sociaal werk.

Angerenstein Welzijn bestaat in de kern uit boeken met theorie. De boeken van Angerenstein Welzijn kennen de volgende opbouw:

Opbouw boeken Angerenstein Welzijn

Profielboeken	Profielboeken
Basisprofielboeken	Basisprofielboeken
Generieke boeken	Basisboeken

Dit is het basisboek voor het dossier sociaal werk. De theorie bestaat uit drie onderdelen:

- 1 basistheorie
- 2 kritische beroepssituatie
- 3 verdiepingstheorie.

Basistheorie

De basistheorie bevat informatie die relevant is voor het dossier sociaal werk. De theorie wordt verlevendigd met voorbeelden uit het welzijnswerkveld. Belangrijke begrippen worden uitgelegd in de tekst en aangeduid met een paarse kleur.

TrainTool

In jouw toekomstige werk voer je misschien wel dagelijks gesprekken met andere mensen en collega's. Naast dat je inhoudelijk weet waar je mee bezig bent, is het van groot belang dat je beschikt over de juiste gespreksvaardigheden om je te helpen om je gespreksdoelen te bereiken. In het programma TrainTool ga je hiermee aan de slag in de vorm van online Role Plays. In het begin is dit misschien een beetje onwennig, maar je zal snel merken dat het went en dat het heel waardevol is om hardop te oefenen met de verschillende vaardigheden. Daarnaast is dit een ideale manier om te zien hoe jij overkomt in een gesprek. Je kan dus blijven oefenen totdat je tevreden bent met hoe je overkomt!

Bij de volgende thema's kun je online oefenen met behulp van TrainTool:

Thema 22: Luisteren, samenvatten en doorvragen

Thema 23: Professionele gesprekken

Thema 24: Gespreksmodellen

Thema 25: Feedback



Kritische beroepssituatie (KBS)

In de KBS word je geconfronteerd met een probleemstelling of dilemma waarbij je niet kunt terugvallen op routinematig handelen. Online vind je bij elke KBS aanvullende opdrachten.

Verdiepingstheorie

Elk thema heeft een verdiepende paragraaf waar het thema verder wordt uitgediept. Daarnaast kent Angerenstein Welzijn enkele online-aanvullingen:

- verwerkingsopdrachten
- uitdagingen.

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

Verwerkingsopdrachten

Bij ieder thema horen enkele verwerkingsopdrachten. Deze opdrachten helpen je de informatie uit de theorie te verwerken.

Uitdagingen

Tijdens de uitdaging werk je met meerdere studenten aan een grote opdracht waarbij een beroep gedaan wordt op jouw samenwerkingsvaardigheden en jouw creativiteit. De uitdaging levert altijd een product op dat wordt beoordeeld.

Veel plezier en succes met het werken met Angerenstein Welzijn!



T H E M A

01

METHODISCH HANDELEN EN DOELGERICHT WERKEN

Inhoud thema

- 1.1 Methodisch handelen
- 1.2 Cyclisch proces binnen methodisch handelen
- 1.3 SMART-doelen
- 1.4 Kritische beroepssituatie
- 1.5 Verdieping: Verschillende soorten doelen

Jouw belangrijkste taak is professioneel begeleiden. Dit doe je door systematisch en doelgericht te werken. Je weet waarom je iets doet en met welk doel. In je toekomstige beroep werk je altijd met begeleidingsdoelen. Zonder doel is het niet duidelijk wat je wilt bereiken. Dan heeft de begeleiding eigenlijk geen zin. In dit thema leer je hoe je een doel formuleert: met de SMART-formule. Verder leer je wat de methodische cyclus is en hoe je deze toepast. In dit thema draait alles om methodisch handelen.

1.1 Methodisch handelen

Als je methodisch handelt, werk je samen met alle betrokkenen bewust en volgens een plan naar een doel toe.

1.1.1 Methodisch handelen in de welzijnssector

Als professional werk je **planmatig**. Dit wil zeggen dat je volgens een bepaalde aanpak toewerkt naar het bereiken van een doel. Die aanpak bespreek je met iedereen, ook met mensen met een ondersteuningsvraag. In de welzijnssector handel je dus niet lukraak. Je bent je steeds bewust van wat je doet en hoe je dat doet.

1.1.2 Het begrip methodisch handelen

Methodisch handelen wil zeggen dat je professioneel werkt volgens de methodische cyclus. Je handelt weloverwogen en volgens het cyclisch proces. In overleg met mensen en/of betrokkenen verzamel je informatie en formuleer je de vraagstelling waarvoor oplossingen gezocht worden. Daarna formuleer je met alle betrokkenen de doelen en plannen om die doelen te bereiken. Je kiest met welke middelen je dit doet en de uitvoering van het plan kan beginnen. In de laatste fase evalueer je de doelen die bereikt zijn.

1.1.3 Systematisch handelen en doelgericht handelen

Bij **systematisch handelen** draait het om ordelijk werken, volgens een bepaalde systematiek. Alle stappen of handelingen die je doet, horen bij elkaar. De stappen hebben een logische volgorde. Ze horen bij een uitgewerkt plan. Als je een nieuwkomer in Nederland wilt ondersteunen bij het doen van zijn administratie, zul je hem aan de hand moeten meenemen door alle verschillende formulieren die hij in moet vullen. Dit is de eerste stap richting zelfredzaamheid van de persoon op het gebied van zijn administratie. Als je deze eerste stap overslaat en bijvoorbeeld de formulieren van de persoon invult zonder hem te betrekken, dan zal hij zelf niet leren hoe hij zijn administratie zal moeten uitvoeren. Je werkt op deze manier systematisch naar een doel toe. In dit geval is het doel dat de persoon op termijn zijn eigen administratie kan uitvoeren.

1.1.4 Handelen om een doel te bereiken

Je bent tegelijkertijd **doelgericht** bezig, dat wil zeggen: je richt je op het bereiken van een doel. Zo'n doel bepaal jij niet alleen, maar altijd samen met alle betrokkenen, zoals ouders, familieleden, begeleiders en collega's. Ook de werkwijze –hoe wil ik het doel bereiken? – kies je niet zelf. Daarbij betrek je zoveel mogelijk de groep, de persoon en de mensen uit de omgeving van deze persoon. Dus samenwerken is een belangrijk onderdeel van je werk.

1.1.5 Doelen die terugkeren in de begeleiding

Wanneer een doel regelmatig terugkomt in het werken met een groep, dan neem je die standaard op in de begeleiding van de groep. Licht verstandelijk gehandicapte jongeren hebben vrijwel altijd behoefte aan begeleiding bij het omgaan met geld. Automatisch pak je dit doel op als je zo'n persoon begeleidt. Je helpt iemand inzicht te krijgen in de waarde van geld en leert hem hoeveel hij aan welke dingen kan besteden. Een doel dat vaak voorkomt, neem je standaard op in de begeleiding van deze groep.

1.2 Cyclisch proces binnen methodisch handelen

Begeleiden is een cirkelvormig proces. Je noemt dit: een **cyclisch proces**. Dit betekent dat je werk niet af is na een begeleidingsactiviteit. Als je een doel hebt bereikt, dan volgt er vanzelf een nieuw doel. Het begeleidingsproces start dan van voor af aan. Zo is de cirkel rond. Als een verslaafde afgekickt is van zijn verslaving, ben je niet klaar met je begeleiding. De persoon moet er namelijk voor zorgen dat hij niet terugvalt in zijn verslaving. Hiervoor moet je nog een aantal stappen ondernemen, zoals het aanpakken van de oorzaak en het wegnemen van verleidingen. Als het doel onhaalbaar blijkt te zijn voor de persoon, dan pas je dit na overleg aan. Is er specifieke begeleiding nodig die jij niet kunt bieden, dan verwijst je de persoon door.