

Het aanbod van AMW en BMW voor mensen met arbeidsrelevante problematiek

Deel 2a – Het BMW-aanbod in modulen

Het aanbod van AMW en BMW voor mensen met arbeidsrelevante problematiek

Deel 2a – Het BMW-aanbod in modules

In opdracht van

Nederlandse Vereniging voor Maatschappelijk Werkers / NVMW

Door

Margot Scholte (projectleider) en Cora Brink (projectmedewerker)
Copyright NIZW Sociaal Beleid

Passend in het NIZW programma 'Welzijn in modules: modules als bouwstenen voor de hulp- en dienstverlening aan cliënten'

NIZW Sociaal Beleid

Afdeling: Hulpverlening en Participatie

Postbus 19152

3501 DD Utrecht

Tel: 030 230 63 07

NIZW Sociaal Beleid bundelt vanaf 1 januari 2007 zijn krachten met vijf andere kennisinstellingen in een nieuw landelijk kennisinstituut: MOVISIE, kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling.

Inleiding

Het ministerie van VWS wil de hulpverlening rond arbeidsrelevante problematiek stimuleren en de samenwerking tussen maatschappelijk-werkinstellingen en BMW verbeteren en heeft hiervoor financiën beschikbaar gesteld aan de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW). De NVMW heeft NIZW Sociaal Beleid gevraagd om middels modularisering het aanbod van BMW en maatschappelijk-werkinstellingen voor mensen met arbeidsrelevante problematiek te verhelderen. Het gaat dan zowel om het verhelderen van het aanbod van BMW en maatschappelijk-werkinstellingen afzonderlijk als om het concreet maken van overlap en verschillen om samenwerking en afspraken over taakverdeling gemakkelijker te maken. NIZW Sociaal Beleid heeft in vergelijkbare trajecten voor brede maatschappelijk-werkinstellingen en GGZ-maatschappelijk werk een werkwijze voor het beschrijven van modulen ontwikkeld.

De resultaten van het traject zijn beschreven in een eindnotitie in drie delen:

- 1 een verkenning van samenwerkingsmogelijkheden
- 2a het BMW-aanbod in modulen
- 2b het arbeidsrelevante AMW-aanbod in modulen

Voor u ligt nu deel 2a, het BMW-aanbod in modulen. Voor meer informatie over het project, een typering van AMW en BMW, samenwerkingsmogelijkheden en verantwoording, verwijzen we naar deel 1.

Overzicht modulen BMW

Hieronder de modulenindeling voor de individuele en groepsgewijze hulp- en dienstverlening aan medewerkers met arbeidsrelevante problematiek van het BMW. Met de indeling in functies wordt aangesloten op de modulenindeling voor maatschappelijk-werkingstellingen¹.

Modulen voor de toegangsfuncties van het BMW

Functie: aanmelding, intake, indicatie en verwijzing

- Aanmelding BMW6
- Intake BMW7
- Intake schuldhulpverlening BMW8

Modulen voor de uitvoeringsfuncties van het BMW

Functie: informatie, advies en concrete dienstverlening

- Informatie en advies BMW9

Functie: begeleiding

- Overbruggingshulp.....10
- Competentiegerichte begeleiding11
 - Communicatiebegeleiding12
 - Begeleiding bij persoonlijke problemen.....13
 - Reïntegratiebegeleiding14
- Individuele begeleiding bij veranderingen in de werksituatie.....15
- Coaching van leidinggevenden.....16

Functie: bemoeizorg

- Verwijzingstraject17

Functie: onderzoek en rapportage

- Onderzoek en rapportage (voor een team)18

Functie: bemiddeling

- Bemiddeling/conflictbegeleiding19

Functie: consultatie

- Consultatie aan leidinggevenden.....20

Functie: teambegeleiding en trainingen

- Training: Persoonlijke effectiviteit23
- Training: Omgaan met werkstress.....24
- Training: Omgaan met (functie)verandering.....25
- Training: Communicatietraining gericht op betere samenwerking26
- Teambegeleiding27
- Teambegeleiding: Opvang en begeleiding na traumatische ervaringen28

¹ Zie voor meer informatie deel 1.

Uitwerking van de modules

Hierna volgen de modulebeschrijvingen voor het BMW. De beschrijvingen sluiten qua indeling en stijl aan bij de beschrijvingen van de maatschappelijk-werkmodules.

Per module wordt kort ingegaan op

- Doelgroep
- Doel
- Duur en frequentie (globale inschatting)
- Setting
- Werkwijze/activiteiten
- Eventuele aanvullende informatie
- Randvoorwaarden

Het streven is steeds geweest om een beschrijving niet langer te laten worden dan 1 A-4. Deze beknopte beschrijvingen voorkomen dat al uitgebreid ingegaan wordt op werkprocessen en interventies. Dat zou het streven naar een landelijke standaard in de weg staan, omdat organisaties dan niet meer hun eigen methoden en werkwijzen in kunnen vlechten. Uitgebreidere beschrijvingen kunnen organisaties zelf maken op basis van hun hulpverleningsvisie en specifieke methodische interventies. Achter 1 module kunnen in principe meerdere inhoudelijke uitwerkingen zitten. Globaal staat in de module beschreven 'wat' de hulpverlening voor een bepaalde doelgroep inhoudt. Een slag dieper is 'hoe' deze hulpverlening uitgevoerd wordt; hiervoor kunnen draaiboeken geschreven worden met werkprocessen en methodieken.

Aanmelding BMW

Doelgroep

Medewerkers met klachten of problemen van (deels) psychosociale aard. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

De medewerker heeft een afspraak gemaakt en weet globaal wat hij kan verwachten.

Duur en frequentie

Eén kort gesprek.

Setting

Individueel. Meestal telefonisch.

Werkwijze/activiteiten

De BMWer vraagt kort wat de aanleiding is van de aanmelding, maakt een afspraak. Zonodig, bijvoorbeeld als het gaat om schuldenproblematiek, geeft de BMWer aan wat de medewerker mee moet nemen naar de eerste afspraak.

Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

Intake BMW

Doelgroep

Medewerkers met klachten of problemen van (deels) psychosociale aard. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

- De klachten of problemen van de medewerker zijn ontrafeld en er ligt een werkbare begeleidingsvraag op tafel.
- De medewerker heeft relevante informatie en/of advies gekregen.
- De medewerker is gemotiveerd voor begeleiding (eventueel verwijzing naar hulpverlening).

Duur en frequentie

Gemiddeld 1 of 2 gesprekken van drie kwartier tot een uur.

Setting

Individueel. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de medewerker.

Werkwijze/activiteiten

- Samen met de medewerker een analyse/taxatie maken van de gepresenteerde problematiek en deze omzetten in een werkbare begeleidingsvraag.
- In overleg een begeleidingsplan opstellen.
- Betrokkenen wegwijs maken, informatie verstrekken en tips geven daar waar mogelijk en nodig, bijvoorbeeld ten aanzien van de ondersteuning van de werk- en/of thuissituatie. Dit alles mede om (voor zover nodig) de druk al wat van de ketel te halen.
- Zonodig telefonische raadpleging van bedrijfsarts, leidinggevende, HRM adviseur, andere hulpverlener(s) en/of andere betrokkenen.

Aanvullende informatie

De informatieverzameling richt zich - afhankelijk van de vraag - op een selectie van de volgende thema's:

- de actuele werksituatie
- de actuele leefsituatie (waaronder materiële omstandigheden als huisvesting en financiën);
- een korte biografische schets;
- de problemen/klachten in het heden en de aanleiding om hulp te zoeken;
- instandhoudende factoren;
- de beleving en gevolgen voor dagelijks functioneren;
- de probleemhantering en ziektegeschiedenis / eventueel hulpverleningsverleden;
- compenserende omstandigheden en sociale steun;
- de doelstellingen, behoeften en verwachtingen ten aanzien van de begeleiding (w.o. acute problemen die nú om een oplossing vragen);
- de balans tussen draagkracht en draaglast van de medewerker.

Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

Intake schuldhulpverlening BMW

Doelgroep

Medewerkers met problematische schulden en loonbeslagen, die ze niet zelfstandig kunnen oplossen. Dit kan leiden tot verzuim, verminderd presteren en concentratieverlies. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

- De schulden en eventuele andere problemen van de medewerker zijn voldoende geïnventariseerd voor een adequate verwijzing.
- De medewerker is doorverwezen naar de Gemeentelijke Kredietbank, de sociale dienst of een andere organisatie die schuldhulpverlening aanbiedt.

Duur en frequentie

Gemiddeld 1 tot 3 gesprekken in enkele weken.

Setting

Individueel. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de medewerker.

Werkwijze/activiteiten

- Inventarisatie van schulden en eventuele andere problemen.
- Stappenplan voor doorverwijzing naar de Gemeentelijke Kredietbank, Sociale Dienst of een andere organisatie die schuldhulpverlening aanbiedt.
- Afspraken over wat de medewerker zelf kan en moet regelen, bijvoorbeeld contact met de belastingdienst voor het regelen van teruggave of ontheffing.
- In voorkomende gevallen neemt de BMWer contact op met het sociaal fonds van de werkgever van de medewerker voor een gift of renteloze lening.

Aanvullende informatie

Intake schuldhulpverlening is niet in alle organisaties een taak van het BMW. De BMWer kan ook nooit een besluit nemen voor een minnelijk of wettelijk traject volgens de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Die beslissing ligt bij de Gemeentelijke Kredietbank of een andere bank met het Keurmerk NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet).

Bij een loonbeslag is de werkgever verplicht om een deel van het salaris in te houden en af te dragen aan de schuldeiser.

Randvoorwaarden

Deskundigheid op het terrein van de schuldhulpverlening.

Informatie en advies BMW

Doelgroep

Medewerkers die informatie, advies of concrete hulp willen bij sociaal-maatschappelijke of psychosociale vragen. Informatie en advies kan leiden tot een aanmelding voor begeleiding, coaching, een training of een workshop. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

De aanvrager heeft relevante informatie, praktische hulp en/of advies gekregen en kan hier zelf mee verder (e.e.a. kan leiden tot een uitgebreidere intake om de begeleidingsvraag te onderzoeken).

Duur en frequentie

In principe éénmalig op initiatief van de medewerker.

Setting

Individueel. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de medewerker.

Werkwijze/activiteiten

- Mondelinge informatie en advies geven over in- en externe procedures en regelingen.
- Indien nodig concrete dienstverlening, zoals het bieden van hulp bij het invullen van formulieren.
- Naar aanleiding van een informatie- of adviesvraag derden adviseren of acties elders in gang zetten.

Aanvullende informatie

Informatie en advisering gebeurt naar aanleiding van een vraag van een aanvrager, zonder dat daar een uitgebreide intake aan vooraf is gegaan. Het gaat om een eenmalige activiteit, hoewel een medewerker altijd terug kan komen voor extra, aanvullende of nieuwe informatie, praktische hulp of advies. (Vaak wordt in de registratie van consultatie en advies gesproken.)

De meerwaarde van een maatschappelijk werker is het signaleren van 'de vraag achter de vraag' en het daarop doorvragen en de kennis van de sociale kaart en het bedrijf (doorverwijzen).

Randvoorwaarden

- Actuele kennis van interne procedures en regelingen.
- Actuele kennis van wet- en regelgeving op het terrein van arbeid, welzijn, zorg en wonen.
- Actuele sociale kaart en informatie over bereikbaarheid van hulp- en dienstverleners.
- Afspraken over doorverwijzing binnen de organisatie van de medewerker en de arbodienst.

Overbruggingshulp

Doelgroep

Medewerkers die verwezen zijn naar andere hulpverleners of instellingen, daar op een wachtlijst staan en voor wie de ervaren lijdensdruk hoog is.

Doelen

- De spanningen in de werksituatie blijven hanteerbaar voor de medewerker.
- De medewerker heeft dusdanige informatie en ondersteuning dat voorkomen wordt dat de situatie tijdens de wachttijd verergert of dat er nieuwe problemen ontstaan.

Duur en frequentie

Gedurende de wachttijdperiode is er af en toe contact met de medewerker, waarbij de frequentie afhankelijk is van de ervaren lijdensdruk. Variërend van eenmaal per 14 dagen tot eenmaal per maand. Zo nodig vindt er telefonisch contact plaats of contact per e-mail, eventueel naast gesprekken.

Setting

Individueel. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de medewerker.

Werkwijze/activiteiten

De medewerker wordt geholpen om de wachttijd te overbruggen. Daartoe kunnen activiteiten worden uitgevoerd die op dat moment nodig zijn om de ergste spanning te reduceren en verergering te voorkomen, bijvoorbeeld:

- gesprekken waarin medewerker/betrokkenen alvast informatie en tips krijgen (variërend van praktische en financiële zaken tot emotionele ondersteuning).
- telefonische of e-mail-contacten om een vinger aan de pols te houden.
- Op het moment dat de situatie van de medewerker tijdens de wachttijd dusdanig verergert dat ze onhoudbaar wordt, neemt de maatschappelijk werker contact op met de instantie waarop de cliënt wacht met het verzoek om de cliënt voorrang te verlenen. Indien nodig wordt crisishulpverlening ingezet.

Aanvullende informatie

Er kan een combinatie van methoden toegepast worden, al naar gelang de aard van de problematiek en de behoeften van de medewerker.

Randvoorwaarde

- Actuele sociale kaart en informatie over bereikbaarheid van hulp- en dienstverleners.
- Afspraken over crisishulpverlening.
- Zo mogelijk afspraken met hulp- en dienstverleners over voorrang voor medewerkers in een onhoudbare situatie.

Competentiegerichte begeleiding

Doelgroep

Medewerkers/ teams die competenties willen vergroten of veranderen om hun functioneren te verbeteren, bijvoorbeeld bij disfunctioneren of functieverandering. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

- Medewerker/team heeft zich vaardigheden eigen gemaakt die nodig zijn om zijn functioneren te verbeteren; er is zichtbaar een gedragsverandering opgetreden.
- Medewerker heeft een realistische kijk op (eigen) mogelijkheden en beperkingen in de gegeven situatie.

Duur en frequentie

Gemiddeld 3 tot 5 gesprekken. Bij aanvang wekelijks, daarna eens in de twee à drie weken.

Setting

Individueel of met het team, eventueel met de leidinggevende. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de medewerker.

Werkwijze/activiteiten

- Samen met medewerker/team zowel het aandeel van de omgeving als het eigen aandeel in de ervaren functioneringsproblemen onderzoeken.
- Vervolgens planmatig werken aan de hand van gespecificeerde doelen en leerpunten rondom verschillende gebieden: functioneren verbeteren, functieverandering accepteren, nieuwe taken uitvoeren, nieuwe visie/toekomstplannen maken.
- In de begeleiding zo veel mogelijk aansluiten bij datgene waar de medewerker concreet tegenaan loopt.
- Waar nodig nog andere modules inzetten, bijvoorbeeld een communicatietraining, of verwijzen naar hulpverlening.

Aanvullende informatie

Er wordt gewerkt aan cognitie-, emotie- en gedragsbeïnvloeding. Hiervoor zijn verschillende gespreksvormen beschikbaar: coachende gesprekken (aanmoedigen, stimuleren en motiveren); inzichtgevende en explorerende gesprekken; structurerende gesprekken. Daarnaast wordt gewerkt aan probleemverlichting, waarbij veranderingen in de omgeving centraal staan.

Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

Communicatiebegeleiding

Doelgroep

Medewerkers/teams/leidinggevenden waarbij ineffektieve communicatie leidt of dreigt te leiden tot verminderd functioneren, conflicten, verzuim en/of ongewenste omgangsvormen. Doorgaans aangevraagd door leidinggevende of managementteam.

Doelen

- De communicatiestijl van medewerker/team/leidinggevende is verbeterd.
- Medewerker/team/leidinggevende heeft inzicht in wat de communicatie bij andere oproept; stressverhogende en/of belemmerende patronen.
- De samenwerking is verbeterd.
- Eventueel verzuim is voorkomen of teruggedrongen.
- Conflicten zijn voorkomen of opgelost.

Duur en frequentie

Gemiddeld 3 tot 5 gesprekken in maximaal twee maanden. Eventueel nog een terugkomgesprek na een aantal maanden.

Setting

Individueel of met een team. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de medewerker.

Werkwijze/activiteiten

Samen met medewerker, leidinggevende en of team bespreekbaar maken wat de gevolgen van communicatie zijn voor de omgeving en het eigen functioneren. Alternatieve communicatiestijlen aanbieden. Inzicht geven in communicatiepatronen. Bij de begeleiding wordt meestal gebruik gemaakt van oefeningen en/of huiswerk opdrachten, bijvoorbeeld rond directe communicatie en feedback geven.

Randvoorwaarden

Afspraken over tijdsinvestering, werkplek, doel en resultaat.

Begeleiding bij persoonlijke problemen

Doelgroep

Medewerkers met klachten met (deels) psychosociale oorzaak, die zich al dan niet gedurende korte tijd ziek hebben gemeld. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

- De medewerker is zich bewust van de relatie tussen factoren in de omgeving, zijn gedrag en de ervaren problemen.
- De medewerker is weer in staat zijn eigen werk uit te voeren op een manier die voor zichzelf en voor de organisatie effectief is.
- Eventueel verzuim is voorkomen of teruggedrongen.

Duur en frequentie

Gemiddeld 3 tot 5 gesprekken. In het begin wekelijks, daarna minder frequent. Eventueel een terugkomgesprek.

Setting

Individueel, incidenteel met de leidinggevende. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de medewerker.

Werkwijze

In de gesprekken wordt eerst verhelderd waardoor de medewerker problemen ervaart. Vervolgens wordt er gekeken wat er nodig is om de grip op het leven weer terug te krijgen. Er wordt met gesprekken en opdrachten gewerkt aan het veranderen van gedrag of situaties waardoor medewerker weer op een goede manier met zijn leven en specifieke (werk)situaties om kan gaan.

Aanvullende informatie

Het gaat hier niet om medewerkers die overspannen of burn-out zijn; voor hen worden speciale protocollen gevolgd. In de regel worden deze medewerkers primair begeleid door de bedrijfsarts, waarbij de BMWer een taak heeft in het contact met de leidinggevende.

Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

Reïntegratiebegeleiding

Doelgroep

Ziekgemelde medewerkers die weer in staat zijn terug te keren naar hun eigen werk of begeleid kunnen worden naar een andere baan of werkplek. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doel

Volledige hervatting van eigen werk dan wel werkhervatting op een andere werkplek binnen het eigen of een ander bedrijf.

Duur en frequentie

3 tot 8 gesprekken gedurende maximaal enkele maanden. Eventueel nog een terugkomgesprek na een aantal maanden.

Setting

Individueel, incidenteel met de leidinggevende. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de medewerker.

Werkwijze

In gesprekken wordt stapsgewijs gewerkt aan de hervatting van de werkzaamheden. Hierbij wordt aandacht besteed aan:

- wat kan de medewerker en kunnen de werkzaamheden daarop aangepast worden
- mogelijkheden om het werk op een andere werkplek te hervatten
- leren toepassen van veranderd gedrag op het werk
- opbouwen van de werkzaamheden zowel kwalitatief als kwantitatief

Randvoorwaarden

- Kennis van de Wet Verbetering Poortwachter en de financiële consequenties daarvan voor medewerker en organisatie.
- Kennis van outplacement.

Individuele begeleiding bij veranderingen in de werksituatie

Doelgroep

Medewerkers/teams die moeite hebben met het accepteren van veranderingen in de werksituatie en de spanningen willen reduceren. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

- De spanningen zijn weer hanteerbaar voor de medewerker; de medewerker kan weer goed functioneren op de werkplek, zonodig met hulpverlening in de privésituatie.
- Eventueel verzuim is voorkomen of teruggedrongen.

Duur en frequentie

Gemiddeld 3 tot 5 gesprekken. Bij aanvang meestal wekelijks, daarna minder frequent. Eventueel een terugkomgesprek.

Setting

Individueel of met een team. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de medewerker.

Werkwijze/activiteiten

De medewerker ruimte bieden voor het uiten van zijn gevoelens over de ontstane situatie, en samen naar een perspectief voor de toekomst zoeken. Hiervoor zijn verschillende gespreksvormen mogelijk:

- gericht op uiten, acceptatie en verwerking;
- inzichtgevende en explorerende gesprekken;
- structurerende gesprekken.

Randvoorwaarde

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

Coachen van leidinggevenden

Doelgroep

Leidinggevenden die hun competenties wat betreft het begeleiden van medewerkers willen vergroten.

Doelen

- De leidinggevende heeft relevante informatie en / of advies gekregen.
- De intermediair heeft zich vaardigheden eigen gemaakt met betrekking tot zijn eigen rol in het begeleiden van medewerkers en kan deze beter toepassen in de arbeidssituatie.
- De intermediair heeft inzicht in de eigen mogelijkheden en grenzen met betrekking tot de invulling van zijn taak.

Duur en frequentie

Gemiddeld 3 tot 5 gesprekken.

Setting

Individueel. Doorgaans op kantoor van de BMW'er of in de werkomgeving van de leidinggevende.

Activiteiten / werkwijze / methode

Bij coaching wordt direct aangesloten bij de behoefte en vragen van degene die gecoacht wordt.

Activiteiten zijn:

- Informeren en adviseren (bijv. over mogelijkheden om in te grijpen / bij te sturen / vinger aan de pols te houden / te signaleren).
- Emotionele aspecten: omgaan met afstand en betrokkenheid.
- Praktische hulpmiddelen aanreiken: aanbieden structuur, tips.
- Beantwoorden van vragen / tips bij concrete problemen.

Aanvullende informatie

Coaching is te beschouwen als een methode.

Randvoorwaarden

Kennis van coachingstechnieken.

Verwijzingstraject

Doelgroep

Medewerkers die (waarschijnlijk) geïndiceerd zijn voor (gespecialiseerde) hulpverlening, bijvoorbeeld het algemeen maatschappelijk werk of de GGZ, maar de stap daar naar toe niet zelfstandig zetten. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

- De problematiek van de medewerker is voldoende verhelderd om hem adequaat te kunnen verwijzen.
- De medewerker is gestimuleerd de stap naar passende hulpverlening te zetten.
- De medewerker heeft informatie en advies gekregen die hem kan helpen zijn hulpvraag voor de (gespecialiseerde) hulpverlening te verwoorden.

Duur en frequentie

1 tot 2 gesprekken.

Setting

Individueel. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de medewerker.

Werkwijze/activiteiten

Belangrijk in het traject is medewerkers te stimuleren de stap naar de hulpverlening te zetten.

Activiteiten die uitgevoerd worden zijn:

- Samen met de medewerker de problematiek verhelderen;
- Passende hulpverlening bij de problematiek zoeken;
- Contact opnemen/onderhouden met de instelling waarnaar verwezen wordt;
- Informatieoverdracht aan de instelling waarnaar verwezen wordt.

Randvoorwaarden

- Deskundigheid op het terrein van motiverende gesprekstechnieken.
- Afspraken op managementniveau met de instellingen waarnaar verwezen wordt.

Onderzoek en rapportage (voor een team)

Doelgroep

Een leidinggevende met een verzoek om een rapportage ten behoeve van inzicht in een ervaren probleem in een team/ afdeling. Het kan bijvoorbeeld gaan om terugkerende problemen in de samenwerking, pestgedrag, intimidatie, hoog verloop, hoog ziekteverzuim. Eventueel op initiatief van de BMWer na signalen van medewerkers uit het team.

Doel

De vraag van de aanvrager is onderzocht en de aanvrager heeft een analyse van het probleem en mogelijke oplossingsrichtingen gekregen.

Duur en frequentie

1 gesprek met opdrachtgever ter verduidelijking van de onderzoeksvraag, 2 tot 3 gesprekken met de betrokken medewerkers, eventueel 1 gesprek met naastbetrokkenen en een adviesgesprek. Dit alles in een tijdsbestek van enkele weken.

Setting

Individueel, team, eventueel met andere naastbetrokkenen binnen de arbeidsorganisatie. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de leidinggevende. Daarnaast telefonisch contact met andere informanten.

Werkwijze/activiteiten

Informatieverzameling/onderzoek waarin - afhankelijk van de vraag - een selectie van de volgende thema's aan de orde is:

- korte schets van de aanleiding van het onderzoek;
- schets van de actuele werksituatie (waaronder relevante arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen, arbeidsinhoud en arbeidsvoorwaarden);
- probleemsituatie;
- dynamiek van het team;
- gevolgen voor het functioneren van individuen/team nu en in de (nabije) toekomst;
- probleemhantering en mogelijkheden van de afdeling;
- oplossingsrichtingen (zowel op teamniveau als individueel).

In overleg een analyse/taxatie maken van de gepresenteerde informatie en hierover rapporteren in het kader van de gestelde vraag.

Voor zover nodig betrokkenen wegwijs maken, informatie verstrekken en tips geven.

Randvoorwaarden

- In staat zijn om kort, bondig en helder te rapporteren.
- Goed geïnformeerd zijn over de organisatiestructuur en -cultuur.
- Onafhankelijk kunnen onderzoeken en adviseren.

Bemiddeling / conflictbegeleiding

Doelgroep

Medewerkers/teams die conflicten/problemen hebben op het werk. De module richt zich op communicatie- en gedragsproblemen en niet op het oplossen van conflicten rond juridische geschillen. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

- Het actuele conflict is opgelost.
- Het vertrouwen en de communicatie binnen de samenwerkingsrelatie is hersteld.
- De medewerker/ het team heeft zo mogelijk conflictaneringvaardigheden geleerd, waardoor hij in de toekomst zelfstandig tot een oplossing kan komen.
- De medewerker is gemotiveerd voor een eventueel (individueel) vervolgtraject gericht op achterliggende spanningen of problemen.

Duur en frequentie

1 tot 3 gesprekken binnen een tijdsbestek van 8 weken.

Setting

Afwisselend met beide partijen gezamenlijk en afzonderlijk. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de medewerker.

Werkwijze/activiteiten

- Oriëntatie en taxatie van het conflict: belangen en tegenstellingen van partijen zo goed mogelijk in kaart brengen en hiervoor zonodig afzonderlijk met beide partijen spreken.
- Oriëntatie op gemeenschappelijkheid en oplossingsbereidheid.
- Oriëntatie op en taxatie van oplossingsrichtingen.
- Werken aan een oplossing van het conflict die zowel voor de medewerker als voor de wederpartij winst oplevert.
- Met de medewerker besluiten of aanvullende hulpverlening nodig is, indien er achterliggende problemen zijn.
- Evalueren met en adviseren aan werkgever.

Aanvullende informatie

De bedrijfsmaatschappelijk werkende maakt vooraf een inschatting ten aanzien van zijn rol en positie: is hij ondersteuner, bemiddelaar, procesbegeleider of adviseur? Voor de betrokkenen moeten de rol en positie van de BMWer duidelijk zijn.

Randvoorwaarden

- De BMWer en zijn rol zijn voor beide partijen acceptabel.
- Er is in heden of verleden geen hulpverleningsrelatie (geweest) met één van beide partijen.

Consultatie aan leidinggevenden

Doelgroep

Management en leidinggevenden met vragen over de begeleiding van medewerkers.

Doel

De leidinggevende heeft inzicht en vaardigheden opgedaan voor het handelen in de actuele situatie.

Duur en frequentie

Gemiddeld 1 tot 2 gesprekken.

Setting

Individueel. Doorgaans op kantoor van de BMWer of in de werkomgeving van de leidinggevende.

Werkwijze

De leidinggevende legt de vraag aan het BMW voor. De BMWer vraagt om verheldering waar nodig en informeert wat de leidinggevende al heeft gedaan. De BMWer en de leidinggevende onderzoeken gezamenlijk de opties. De BMWer geeft informatie en/of advies, waar bij uitgangspunt is aan te sluiten bij de eigen oplossingen van de leidinggevende.

Aanvullende informatie

Als er meer gesprekken nodig zijn kan gekozen worden voor een coachingstraject.

Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

Teambegeleiding en trainingen

Inleiding

Hieronder een algemene typering van de teambegeleiding en trainingen van het bedrijfsmaatschappelijk werk. Hierna worden 6 veelvoorkomende modules globaal beschreven. Meer gedetailleerde beschrijvingen zijn te vinden via www.groepsmaatschappelijkwerk.nl.

BMWers bieden begeleiding en trainingen in groepsverband aan voor medewerkers die hun functioneren willen verbeteren en voor teams die behoefte hebben aan begeleiding. Medewerkers kunnen door de BMWer of door een leidinggevende naar een training worden verwezen. Vaak vindt nog een specifieke intake voor de betreffende groep plaats. Soms betreft het een open aanbod, waarbij de medewerker zelf bepaalt of het aanbod geschikt is en of hij zich aanmeldt.

Trainingen beslaan gemiddeld 1 tot 4 dagdelen. Ze worden in principe door twee BMWers uitgevoerd, maar kunnen ook samen met anderen worden gegeven, bijvoorbeeld met de afdeling personeelszaken, de afdeling communicatie of de bedrijfspsycholoog. In trainingen wordt vaak gedraaid met draaiboeken. Zo mogelijk wordt aangesloten bij ervaringen van de deelnemers aan de training.

Er zijn drie elementen te onderscheiden die, vaak gecombineerd, veel in groepswork worden ingezet:

- Psycho-educatie: informatie en voorlichting over relevante thema's.
- Gedragsmodificatie: deelnemers oefenen gedragsalternatieven met elkaar.
- Lotgenotencontact: erkenning, herkenning en ondersteuning.

Deze drie elementen zijn te vergelijken met de drie typen groepen uit de typologie voor groepen in het maatschappelijk werk van Wim Goossen². Hij spreekt over respectievelijk cognitief georiënteerde groepen, gedrags- en vaardigheidsgeoriënteerde groepen en belevings- en ervaringsgeoriënteerde groepen. Hierna een schema met een uitwerking van deze typologie.

Vaak wordt gewerkt met een draaiboek, waarbij in een vast aantal bijeenkomsten een vast aantal thema's wordt behandeld.

² Overgenomen uit Wim Goossens, *Werken, leren en leven met groepen*, september 2001. Meer informatie op www.groepsmaatschappelijkwerk.nl.

Typologie voor groepen in het maatschappelijk werk

Bij onderstaande groepstypen is uitgegaan van het 'hoofd-hart-handprincipe' als ordeningskader voor de diverse groepen.

Dit staat in het model voor: - hoofd = kennis - hart = emotie - hand = gereedschap	Uitgaande van dit principe zijn drie typen groepen te onderscheiden: - cognitief georiënteerde groepen; - belevings- en ervaringsgeoriënteerde groepen; - gedrags- en vaardigheidsgeoriënteerde groepen.
---------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Hoofdaccent	Voorbeelden van werkdoelen	Voorbeelden
Cognitief	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cognitieversterking ▪ Kennisvermeerdering ▪ Inzichtverwerving 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De hoofdkenmerken van een syndroom benoemen ▪ De grote lijn van een procedure in eigen woorden weergeven ▪ Hiaten in kennis signaleren ▪ De essentie van een wettelijke regeling schetsen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informatieavonden ▪ Thema-avonden
Gedrag en vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opvoedingsvaardigheden ▪ Sociale vaardigheden ▪ Gedragsmatige benadering 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De stappen van iets bespreken in de juiste volgorde demonstreren ▪ Positieve aandacht geven ▪ De gedragsmatige omgang, passend bij het syndroom, hanteren 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sociale vaardigheidstraining ▪ Assertiviteitstraining ▪ Cursus Opvoeden Zo! ▪ Cursus toepassing RET
Beleving en ervaring	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emoties uiten en delen ▪ Ervaringen delen ▪ Verwerking ▪ Betekenis geven 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zijn beleving over het hebben van een verstandelijk gehandicapt kind uiten ▪ De betekenis van het loslaten onder woorden brengen ▪ Groepsgenoten deelgenoot maken van zijn gevoelens / ervaringen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Groepen rondom acceptatie, verwerking enz. ▪ Groepen rondom incestervaringen ▪ Groepen voor ouders rondom woontoekomst

Overgenomen van Wim Goossens uit 'Werken, leren en leven met groepen', september 2001.

Training: Persoonlijke effectiviteit

Doelgroep

Medewerkers die effectiever willen functioneren op het werk. Aan deze module gaat een intake vooraf. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

- De medewerkers hebben zich vaardigheden eigen gemaakt die nodig zijn om hun functioneren te verbeteren; er is zichtbaar een gedragsverandering opgetreden.
- De medewerkers functioneren met meer zelfvertrouwen en een realistische kijk op mogelijkheden en beperkingen.

Duur en frequentie

2 tot 4 dagdelen.

Setting

Een groep van 8 tot 10 personen. In een groepsruimte.

Werkwijze/activiteiten

Gedragsmodificatie vormt het belangrijkste element van deze module. De volgende onderwerpen komen aan de orde, zo veel mogelijk in aansluiting op de leerwensen van de medewerkers in de groep:

- assessment van de eigen kwaliteiten
- eigen behoeftes in kaart brengen en deze uiten; assertief gedrag
- gedragsalternatieven en effectief gedrag
- feedback geven en ontvangen
- zelfstandig beslissingen nemen en prioriteiten stellen

Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden

Training: Omgaan met werkstress

Doelgroep

Medewerkers met spanningsklachten en medewerkers op afdelingen waar spanningsklachten te verwachten zijn bijvoorbeeld door aankomende (organisatorische) veranderingen. Aan deze module gaat een intake vooraf. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

- De medewerker kan beter omgaan met stress en spanning: hij herkent stress-signalen en weet wat hij kan doen om stress te verminderen.
- De medewerker heeft de balans hervonden tussen werk en privé; en tussen regelruimte en takenpakket.
- De medewerker weet onderscheid te maken tussen eigen verantwoordelijkheid en organisatieverantwoordelijkheid en invloed en betrokkenheid.
- Medewerker heeft opnieuw prioriteiten gesteld en geleerd hoe deze te bewaken.

Duur en frequenties

1 tot 4 dagdelen.

Setting

Een groep van 8 tot 10 personen. In een groepsruimte.

Werkwijze/activiteiten

Psycho-educatie vormt het belangrijkste element van deze module. Tijdens de groepsbijeenkomsten staan de volgende thema's centraal:

- De relatie tussen lichaam en geest, gekoppeld aan de concrete situatie van medewerker
- Rationele en irrationele gedachten
- Invloed, betrokkenheid en verantwoordelijkheid
- Positief labelen
- Communicatie
- Balans tussen werk en privé

Randvoorwaarden

Kennis van stress, burn-out en sociale psychologie.

Training: Omgaan met (functie)verandering

Doelgroep

Medewerkers die te maken krijgen met een functiewijziging of met een reorganisatie met mogelijk functieverandering of baanverlies tot gevolg. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doel

- De medewerker heeft duidelijkheid over de feitelijke veranderingen en hun consequenties.
- De medewerker heeft inzicht in de beperkingen en mogelijkheden van de nieuwe situatie
- De medewerker heeft weer greep op de situatie en kan weer zelf keuzes maken.

Duur en frequentie

1 tot 4 dagdelen.

Setting

In een groep. In een groepsruimte.

Werkwijze

Psycho-educatie in relatie tot het krijgen van duidelijkheid over de feitelijke veranderingen en hun consequenties vormt het belangrijkste element van deze module. Tijdens de groepsbijeenkomsten staan de volgende thema's centraal:

- De feitelijke veranderingen.
- De betekenis van de feitelijke veranderingen voor de aanwezige medewerkers.
- Hoe medewerkers greep kunnen krijgen op de situatie.
- De houding tegenover de veranderingen en mogelijkheden deze aan te passen.
- Mogelijkheden om te focussen op de nieuwe ontwikkelingen en op de toekomst.

Aanvullende informatie

Vaak is er een bijeenkomst voorafgaande aan deze module, waarin bijvoorbeeld de afdeling personeelszaken of het management duidelijkheid geeft over de feitelijke situatie/reorganisatie.

Randvoorwaarden:

Beschikbaarheid van voldoende informatie over de feitelijke situatie vanuit de afdeling personeelszaken.

Training: Communicatietraining gericht op betere samenwerking

Doelgroep

Medewerkers die beter willen leren samenwerken door te werken aan hun sociale vaardigheden. Aan deze module gaat een intake vooraf. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

- De medewerker heeft zich communicatievaardigheden eigen gemaakt en kan deze toepassen in zijn dagelijks functioneren op het werk.
- De medewerker functioneert met meer zelfvertrouwen en een realistische kijk op mogelijkheden en beperkingen in samenwerkingssituaties.

Duur en frequentie

1 tot 4 dagdelen.

Setting

Een groep van 8 tot 10 personen. In een groepsruimte.

Werkwijze/activiteiten

Gedragmodificatie vormt het belangrijkste element van deze module. Bij sociale vaardigheidstrainingen wordt gewerkt met draaiboeken (bijv. de Goldsteintraining).

De werkwijze is globaal:

- zorgvuldige assessment van verscheidene sociale en communicatieve vaardigheden;
- aandacht voor verbale en non-verbale communicatie;
- leren inschatten van sociale situaties, adequaat daarop kunnen reageren en initiatief kunnen nemen;
- kennis van verschillende samenwerkingsvormen;
- huiswerkopdrachten, videodemonstraties en/of rollenspelen.

Aanvullende informatie

Deze module kan onder meer worden ingezet in het kader van teambuilding.

Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

Teambegeleiding

Doelgroep

Teams of afdelingen met onderlinge conflicten of communicatieproblemen. Aan deze module gaat een signaal van leidinggevende of een of meer van de medewerkers, en eventueel onderzoek en rapportage vooraf.

Doelen

- Het team of de afdeling heeft meer inzicht gekregen in de onderliggende groepsprocessen.
- De actuele conflicten of communicatieproblemen zijn (deels) opgelost.
- De samenwerking en communicatie binnen het team zijn verbeterd; er zijn zichtbaar gedragsveranderingen opgetreden.

Duur en frequentie

1 tot 5 bijeenkomsten.

Setting

Het team of de afdeling met de leidinggevende. In een groepsruimte.

Werkwijze/activiteiten

In de bijeenkomsten wordt, aansluitend bij de actuele groepsproblemen, aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- de groepsdynamica van het team of de afdeling
- elkaar aanspreken op gedrag; elkaar feedback geven
- conflicthantering
- oefeningen en rollenspelen op het gebied van samenwerking

Aanvullende informatie

Een hogere manager of HR medewerker kan de BMWer opdracht geven deze module aan te bieden aan een specifiek team of een specifieke afdeling.

Randvoorwaarden

Het team of de afdeling moet zich als geheel vrij kunnen maken voor de bijeenkomsten van deze module; afhankelijk van het type werkzaamheden betekent dit dat de werkzaamheden overgenomen moeten worden, bijvoorbeeld door een andere afdeling.

Teambegeleiding: Opvang en begeleiding na traumatische ervaringen

Doelgroep

Medewerkers die een incident meemaken waarbij directe ondersteuning van een professional noodzakelijk is. De medewerker meldt zichzelf aan of wordt verwezen of aangemeld door derden.

Doelen

- Medewerkers hebben dusdanige informatie en ondersteuning gekregen dat voorkomen wordt dat de situatie verergert of dat er nieuwe problemen ontstaan (bijvoorbeeld PTTS³).
- De spanningen zijn dusdanig hanteerbaar dat de medewerkers weer adequaat kunnen functioneren.
- De medewerker is bij risico op langer durend of blijvend letsel doorverwezen, en heeft zicht op een doelmatige en efficiënte vervolghulpverlening.

Duur en frequentie

3 tot 5 groepsgesprekken met een follow-up op een later tijdstip.

Setting

Op de plaats waar de betrokkene(n) zich bevindt /bevinden.

Werkwijze/activiteiten

Lotgenotencontact en psycho-educatie vormen de belangrijkste elementen van deze module. In het programma staan de volgende onderwerpen centraal.

- Beeld van het gebeuren met elkaar compleet maken en feitelijke vragen bespreken.
- Ervaringen en emoties uitwisselen.
- Stressreacties kort toelichten en het normale hiervan benadrukken; dit ter voorkoming van onrust over eigen reacties na een ingrijpende gebeurtenis.
- Voorbereiden op reacties van omgeving.
- Acute zaken regelen.
- Vervolg hulpverleningsaanbod duidelijk maken.
- Bevindingen afstemmen/terugkoppelen aan leidinggevend en management.

Randvoorwaarden

- Deskundigheid op het terrein van begeleiding bij het verwerken van incidenten.
- Protocol binnen de organisatie betreffende opvang bij incidenten.
- Piketdienst buiten kantooruren.

³ Posttraumatische Stresstoornis