

De hulpverlener in het zorgproces

Karen Schipper en Arno Prinsen
Reinaerde

Thema

Botsing van:

Acties van cliënten

vs.

Normen en waarden van een hulpverlener

Soorten cliënten:

- ▶ Voorbijganger
- ▶ Zoeker
- ▶ Klant



De Voorbijganger:

- ▶ Cliënt heeft geen probleem en dus geen hulpvraag
- ▶ Anderen hebben probleem/last

Wat speelt bij een voorbijganger?

- ▶ Psychologisch afweermechanisme
- ▶ Neurologische aandoening
- ▶ Nieuwe wereld
- ▶ Mate van herstel



De Zoeker:

- ▶ Cliënten met een vage/slecht afgelijnde hulpvraag
- ▶ Kunnen geen orde aanbrengen in hun problemen
- ▶ Weten niet goed welke hulpverleners kunnen helpen
- ▶ Cliënten met een zichzelf annulerende hulpvraag



De Klant:

- ▶ Cliënten die weten wat hun probleem is
- ▶ Bereid om er aan te werken

Stelling

Cliënten hebben het recht om tussen de ratten
te leven

Casus Ruud

Voorbijganger

- ▶ Uitgangspunt is aansluiten bij belevingswereld
- ▶ Bv. hoe wil Ruud zijn huis inrichten? Wat vindt hij leuk aan een rommelmarkt? Wat wil hij met de spullen van de rommelmarkt?

Risico's bij de voorbijganger

- ▶ Eigen ideeën, angsten, normen en waarden doordrukken uit bezorgdheid voor de ander en de behoefte de ander te helpen
- ▶ Te weinig oog voor wat de ander van belang vindt
- ▶ Overnemen van verantwoordelijkheid
- ▶ Weinig vertrouwen hebben in de ander

Risico's bij de voorbijganger

- ▶ Hard aan het werk zijn als begeleider: willen redden
- ▶ Als redden niet (meer) lukt: frustratie, boosheid en machteloosheid bij begeleider en klagende cliënt → begeleider als klagend slachtoffer

Stelling

Cliënten hebben het recht om zoveel schulden te maken dat deurwaarders langs gaan komen

Casus Carla

Zoeker

- ▶ Uitgangspunt is het ordenen van het leven van een zoeker
- ▶ Bv. overzicht maken van inkomsten en uitgaven; wat is haar beleving dat haar kind geen cadeau heeft gekregen?

Risico's bij de zoeker

- ▶ Eigen ideeën, angsten, normen en waarden doordrukken uit bezorgdheid voor de ander en de behoefte de ander te helpen
- ▶ Te weinig oog voor wat de ander van belang vindt
- ▶ Overnemen van verantwoordelijkheid
- ▶ Weinig vertrouwen hebben in de ander

Risico's bij de zoeker

- ▶ Hard aan het werk zijn als begeleider: willen redden
- ▶ Als redden niet (meer) lukt: frustratie, boosheid en machteloosheid bij begeleider en klagende cliënt → begeleider als klagend slachtoffer

Klant

- ▶ Een probleem van meerdere kanten bekijken
- ▶ Wat zijn de voor en nadelen van verschillende beslissingen?

Kans dat een klant een beslissing neemt die in de lijn ligt van de normen en waarden van de hulpverlener is groter dan bij een zoeker of voorbijganger. Maar let op: eens een klant betekent niet altijd een klant!

Nog vragen?



Bedankt

Voor jullie aandacht en medewerking
Succes in je werk!
Karen Schipper en Arno Prinsen

kschipper@reinaerde.nl
aprinsen@reinaerde.nl