

# **TEAMNASCHOLING**

## **KORTDURENDE HULPVERLENING**

grotere effectiviteit

minder wachttijd

minder drop out

meer werkplezier

## **WAAROM KORTDURENDE HULPVERLENING**

Veel instellingen voor Maatschappelijk Werk en Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg kampen met het ongewenste fenomeen van wachtlijsten. Uit registratiegegevens blijkt dat 70% van de hulpverleningscapaciteit gebruikt wordt voor de (langdurige) hulp aan 30% van de cliënten. Bij een toenemende hulpvraag creëert dat problemen in de doorstroming van cliënten. Dat botst met de door de instelling gevoelde maatschappelijke verantwoordelijkheid om zoveel mogelijk van de cliënten uit haar doelgroep te bereiken. Het botst bovendien met de wens om het lijden van de cliënten niet langer te laten duren dan nodig is. Kortdurende hulpverlening, bijvoorbeeld in de vorm van “vijf gesprekken model”, blijkt te midden van de vele maatregelen een van de meest effectieve middelen te zijn om wachttijden te voorkomen.

## **WAT IS KORTDURENDE HULPVERLENING**

Kortdurende hulpverlening houdt in: zorgvuldige en voldoende hulp in zo min mogelijk zittingen.

Het heeft dus betrekking op efficiënt gebruik van tijd en een effectieve methode van hulpverlening.

De hulpverlener moet daarvoor gericht zijn op het gebruik van zo min mogelijk gesprekken om de doelen van de hulpverlening te verwezenlijken en methodisch moet hij zich richten op:

- het optimale uit iedere zitting halen
- de eigen krachten en (hulp)bronnen van de cliënt en zijn omgeving constructief aan te wenden
- het inperken van de hulpverleningsdoelen.

## **WAT VERWACHTEN CLIËNTEN VAN DE HULPVERLENING?**

Uit diverse onderzoeken blijkt dat het merendeel van de cliënten in tegenstelling tot hulpverleners geen langdurige hulpverlening verwachten. Wat veel cliënten zelf van hun behandeling verwachten en achteraf ook het meest effectief vinden, is een hulpverleningsaanbod dat bestaat uit een gering aantal gesprekken, waarin de klachten en problemen zoals de cliënt ze naar voren brengt,

centraal staan. Ze verwachten verder dat de hulpverlener hen persoonlijk benadert, hun problemen begrijpt en concrete handvatten geeft om die op te lossen.

## **EFFECTEN AANBOD KORTDURENDE HULPVERLENING**

Sinds dr. Roel Bouwkamp in 1984 het vijf gesprekken aanbod introduceerde, is in talloze instellingen hiermee geëxperimenteerd.

Uit een tweetal onderzoeken en een achttal projectrapporten betreffende het toepassen van het vijf gesprekken aanbod in Nederland, valt een voorlopige balans op te maken aangaande de effecten:

- meer tevredenheid van cliënten
- grotere effectiviteit
- grotere efficiëntie
- minder wachttijd
- minder drop out
- betere relatie met verwijzers
- meer werkplezier van de hulpverleners

## **METHODIEKNASCHOLING KORTDURENDE HULPVERLENING**

Helaas zijn niet veel hulpverleners geschoold in het methodisch verlenen van kortdurende hulp. Veel instellingen vinden het moeilijk om kortdurende hulpverlening planmatig te implementeren. Het nascholingsprogramma Kortdurende Hulpverlening van het Kempler Instituut Nederland voor teams en instellingen beoogt het verbeteren van:

- efficiëntie en effectiviteit van het uitvoerend werk (methodieknascholing kortdurende hulpverlening);
- productiviteit van de gezamenlijke cliëntbespreking (teamnascholing);
- de positie van de teamleider t.a.v. het uitvoerend werk;
- de implementatie van kortdurende hulpverlening in de organisatie van de hulpverlening.

## **METHODIEK KORTDURENDE HULPVERLENING**

De in de nascholing geïntroduceerde methodiek Kortdurende Hulpverlening is gebaseerd op de ziens- en werkwijze van de Experiencele Psychosociale Therapie (EPST). Deze methodiek wordt gekenmerkt door een aantal

bestanddelen, die haar kortdurend maken en vooral gekenmerkt door haar integrerende oriëntatie. De EPST is:

- Zowel op de *individuele cliënt* gericht door hem te helpen met zijn probleem als op het *systeem* door significante anderen bij het hulpverleningsproces te betrekken.
- Zowel op het *probleem* gericht door taakgericht probleemoplossend te werken als op de onderliggende problematiek door *procesgericht* te werken via het onderkennen en aanpakken van disfunctionele gedragspatronen.
- Zowel *praktisch* gericht op het leren hanteren van symptomen als *therapeutisch* gericht op het veranderen van intrapsychische en interpersoonlijke patronen, waardoor symptomen kunnen verdwijnen.

#### WERKZAME BESTANDDELEN

- Snelle taxatie van de problemen
- Hanteren van duidelijk geformuleerde haalbare doelen
- Gebruik maken van significante anderen
- Snelle opbouw van goede werkrelatie en persoonlijke relatie
- Hier-en-nu focus
- Bewust gebruik maken van de beperkte tijd
- Probleemoplossend werken
- Constructieve houding en visie
- Actief persoonlijk leidinggeven
- Flexibel interveniëren
- Teamintervisie

#### VERBETERING VAN DE GEZAMENLIJKE CLIËNTBESPREKING

Ten behoeve van de implementatie van kortdurende hulpverlening is het belangrijk dat hulpverleners hun hulpverleningscontacten frequent met elkaar kunnen bespreken en duidelijk wordt, wat de obstakels zijn waardoor de hulpverlening langer duurt dan noodzakelijk en hoe de hulpverlener deze obstakels kan aanpakken. Daarom bevat de teamnascholing gezamenlijke cliëntbesprekingen, waarin aan de hand van een door ons ontwikkeld methodisch model niet zozeer over de cliënt gesproken wordt als wel over de problemen die de werker ervaart in de concrete

interactie met zijn cliënt. De collega's trachten onder begeleiding van de cursusleider helder te krijgen waar dit interactieproces ontspoord en wat de betreffende werker vanuit zijn persoonlijke mogelijkheden kan doen om het hulpverleningsproces weer in goede banen te leiden.

#### VERBETERING VAN DE POSITIE VAN DE TEAMLEIDER

Tijdens de teamnascholing wordt de teamleider geholpen er zorg voor te dragen dat er effectief leiding wordt gegeven aan de cliëntbesprekingen en wordt hij geholpen zicht en invloed te houden op het uitvoerend werk en vanuit zijn positie leiding te geven aan het inhoudelijke hulp-verleningsbeleid.

#### ERVARINGSGERICHTE WERKWIJZE

In de nascholing wordt op een experiëntiële wijze gewerkt, d.w.z. dat er uitgaande van concrete casussen op praktische wijze wordt geoefend, zodat men ter plekke ervaringen opdoet en vaardigheden ontwikkelt in het op een persoonlijke, effectieve en kortdurende wijze helpen van cliënten en collega's.

De leervormen die gehanteerd worden zijn:

- Live-supervisie
- Cliëntbespreking (casusbespreking)
- Praktische vaardigheidsoefening (rolspel)
- Theoriebespreking

#### GEFASEERDE IMPLEMENTATIE

Samen met teamleider en teamleden wordt aan het einde van de teamnascholing bekeken hoe binnen de instelling met het bestaande hulpverlenersbestand het aanbod kortdurende hulpverlening op een verantwoorde wijze geïntroduceerd kan worden. Hierbij wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:

- Aan welke cliënten moet kortdurende hulpverlening aangeboden worden? (indicaties en contra-indicaties)
- Hoe ziet dit aanbod Kortdurende Hulpverlening eruit?
- Wat zijn de consequenties voor: intaker, intakebespreking, cliëntbespreking, werkbegeleiding, evaluatie, afsluiting, secretariaat, informatie naar cliënten en verwijzers?

## (NEVEN)EFFECTEN

De teamnascholing blijkt naast de beoogde effecten een aantal gunstige neveneffecten te bewerkstelligen. Zij levert een belangrijke bijdrage aan de verbetering van het team-functioneren en de teamsfeer. De aangeleerde actieve en persoonlijke werkwijze heeft bovendien op de teamleider en uitvoerend werkers een bevrijdende en inspirerende uitwerking. Daarnaast voelen de uitvoerend werkers dat zij in het uitvoeren van hun taak terug kunnen vallen op de affectieve steun en hulp van hun collega's en teamleider. Hierdoor blijken zij meer gemotiveerd te zijn hun problemen met cliënten in het team te bespreken. Kortom: de nascholing maakt de teamleden weer enthousiast voor hun werk en brengt het team meer tot leven.

## PROGRAMMA

De volgende thema's komen in de nascholing aan de orde:

- Aanbod en werkzame bestanddelen kortdurende hulpverlening.
- Hierbij wordt antwoord gegeven op de volgende vragen:
- Zullen niet veel cliënten afhaken door het aanbod kortdurende hulpverlening?
- Gaat kortdurende hulpverlening niet ten koste van de kwaliteit?
- Neemt de cliëntenstroom niet juist toe door kortdurende hulpverlening?
- Neemt de werkdruk op de hulpverlener niet onaantvaardbaar toe?
- Verdwijnt niet zijn plezier in het werk?
- Vereist kortdurende hulpverlening een andere wijze van werken?
- Probleemverheldering en bepaling: snelle taxatie, functionele diagnose, inschakelen significante andere, formuleren van haalbare doelen.

- Probleembespreking: hier-en-nu focus, actief structureren van communicatieprocessen, opbouw persoonlijke en werkrelatie.
- Probleemoplossend: verstrekken van concrete handvatten, constructief aanspreken van krachten en bronnen, opdrachten.
- Probleembehandeling: actief persoonlijk leiding geven; direct en flexibel interveniëren, om-gaan met impasses.
- Implementatie aanbod kortdurende hulpverlening: consequenties voor de organisatie van de hulpverlening.

## PLAATS EN OMVANG

De teamnascholing wordt in de instelling gegeven en bestaat uit een tiendaags programma. In onderling overleg kan het aantal dagen aangepast worden aan de mogelijkheden en behoeften van de instelling.

## ERKENNING BEROEPSREGISTER

Deelname aan deze cursus levert 4,4 registerpunten op in het kader van de beroepsregistratie van maatschappelijk werkers en agogen.

## KOSTEN

De kosten bedragen € 1.050,- per cursusdag, exclusief reis- en verblijfkosten.

## INFORMATIE EN AANVRAGEN

Wanneer U geïnteresseerd bent in deze teamnascholing kunt U voor informatie en/of het maken van een afspraak voor nader overleg terecht bij dr. R. Bouwkamp, Marktstraat 5, 5371 AC Ravenstein, tel/fax (0486) 412321.