

'Naast de cliënt staan'

Houdingsaspect: Naast de cliënt staan

De cliëntondersteuning was in de jaren negentig gebaseerd op het volwaardig burgerschapsmodel. Dit model gaat ervan uit dat mensen met beperkingen een volwaardige plaats als burger in de samenleving kunnen innemen. Naast ondersteuning vanuit de professionele dienstverlening is ook ondersteuning door het sociaal netwerk van de cliënt wenselijk. De laatste vorm van ondersteuning dient zich te baseren op het vraaggestuurd werken. Het burgerschapsmodel steunt op vier pijlers namelijk; kwaliteit van het bestaan, emancipatie, ondersteuning en empowerment.

1. **Kwaliteit van het bestaan** verwijst naar de mogelijkheid van de persoon om zelf binnen alle levensgebieden zijn/haar leven te sturen en in te vullen. Hierbij wordt het 'normale' zoveel mogelijk geïmplementeerd en het 'uitzonderlijke' als aanvulling aangeboden. De kwaliteit van het bestaan bepaalt het welzijn en de levenstevredenheid van de cliënt.
2. **Emancipatie** focust op het optimaliseren van de ontwikkeling van de cliënt en op het streven naar een gelijkwaardige positie van de cliënt binnen de maatschappij.
3. **Ondersteuning** is het implementeren van middelen en strategieën die gericht zijn op het bevorderen van de ontwikkeling, het stimuleren van het welzijn en de belangen en het versterken van het functioneren van de cliënt.
4. **Empowerment** is een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op hun eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewust zijn en het stimuleren van participatie

Competenties

Om hieraan invulling te kunnen geven beschikt de cliëntondersteuner over de volgende competenties en gedragsindicatoren:

Elke gedragsindicator begint met:
De cliëntondersteuner...

1. Invoelend vermogen

- sluit aan bij het verhaal van de cliënt, o.a. in taal, leerniveau, cultuur en geeft hier erkenning aan.
- is zich bewust van het effect van zijn eigen gedrag op anderen en omgeving.
- kan het effect van zijn eigen gedrag op de ander bespreekbaar maken en daar rekening mee houden.
- maakt signalen bespreekbaar.
- verplaatst zich in het perspectief van de cliënt, zonder hierin mee te gaan.
- signaleert emoties en weet deze te hanteren.
- is alert op irritatie en reageert constructief.
- begrijpt wat een beperking betekent voor de cliënt.
- stemt af op de cliënt en past gedrag en communicatie aan op de situatie van de cliënt.
- toont betrokkenheid bij de cliënt.
- laat respect zien door de cliënt te erkennen in wie hij is.

2. In staat zijn tot empowerment

- luistert naar het verhaal van de cliënt en zijn netwerk.
- is oprecht nieuwsgierig, heeft een houding van 'niet-weten'.
- verheldert vragen en faciliteert bij het (her)formuleren van de vraag.
- ondersteunt de cliënt en zijn netwerk te bij het vinden van eigen oplossingen voor hun vragen.
- kijkt naar de mogelijkheden van de cliënt en sluit daar bij aan.
- versterkt de zelfredzaamheid van de cliënt door de cliënt te stimuleren zijn potenties te ontdekken, te versterken en in te zetten.
- benut de mogelijkheden van het sociale netwerk en versterkt deze door met de cliënt, zijn netwerk in beeld te brengen.
- stemt communicatie af op de cliënt.
- geeft, ontvangt en vraagt feedback op een opbouwende manier.
- stelt oplossingsgerichte vragen.
- stelt open en gerichte vragen zoals;
 - vragen die het bewustzijn versterken: vragen naar informatie, schaalvragen en circulaire vragen,
 - vragen die de verantwoordelijkheid versterken: wie, wat, waar, wanneer en hoe vragen
 - vragen naar doel en toekomst vragen: korte en lange termijn, wat wil de cliënt bereiken?
 - realiteitsvragen: hoe gaat het nu, hoe is de werkelijkheid?
 - vragen naar opties, mogelijkheden, keuzes,
 - vragen naar acties.

3. De regie bij de cliënt te houden

- stelt de vraag van de cliënt centraal.
- neemt het perspectief en het belang van de cliënt als uitgangspunt.

- denkt mee en communiceert op een zorgvuldige manier met de cliënt.
- luistert met aandacht en laat dit blijken door middel van houding en gelaatsuitdrukking.
- vat in gesprekken regelmatig samen, om zeker te weten dat de cliënt goed begrepen is.
- neemt non-verbale signalen waar en kan deze bespreken.
- toont respect door de autonomie en het recht op eigen keuzes van de cliënt te erkennen.

4. Zichtbaar en aanspreekbaar te zijn

- is onafhankelijk en streeft geen andere belangen dan de belangen van de cliënt na.
- geeft duidelijke informatie en maakt heldere afspraken.
- communiceert op een open en eerlijke manier.
- is toegankelijk en makkelijk aan te spreken.
- zegt wat hij doet en doet wat hij zegt.
- is bereikbaar voor een ander en zoekt ook de aanwezigheid van anderen op.
- bespreekt en reflecteert op eigen waarden, normen, thema's en gedragspatronen.
- heeft een uitnodigende uitstraling; straalt zowel verbaal als non-verbaal uit benaderbaar te zijn.

Leerverslag

Om voor registerpunten reflectie in aanmerking te komen moet er een leerverslag gemaakt worden waarin de cliëntondersteuner aantoont hoe hij zich heeft ontwikkeld op deze competenties. De werkgever vult hiertoe het formulier "werkgeversverklaring reflectie" in.