

'Jouw leven is mijn werk'

Een training voor cliëntgericht leren werken.

Iedere medewerker gaat respectvol met zijn of haar cliënt om en doet daar zijn best voor. Toch ervaren cliënten dat niet altijd zo. Dat is niet gek, iedereen heeft zo zijn blinde vlekken waardoor het de alledaagse dingen zijn die vanuit de beleving van cliënten mis gaan; luisteren, doorvragen, afspraken nakomen, iets extra's doen, iemand de tijd geven en er te zijn voor de ander als hij dat nodig heeft.

De training *Jouw leven is mijn werk* is gebaseerd op het uitgangspunt dat we leren van elkaars ervaringen, ongeacht in welke rol of functie we zitten. De professionele werkhouding en deskundigheid van de medewerker wordt vergroot door te luisteren naar, en zich in te leven in de ervaringsverhalen van (ex)cliënten. Op deze manier leren medewerkers zich bewust te worden wat het is om cliënt te zijn in de jeugdhulp en jeugdbescherming, de wijze waarop cliënten de manier van bejegening ervaren en wat zij daarin belangrijk vinden.

Gedachtegoed: cliëntgericht werken

Het succes van deze training staat niet op zichzelf maar hangt samen met een groter goed, namelijk die van een cultuur waarbij cliëntgericht werken het uitgangspunt vormt bij het alledaagse hulpverleningswerk. Belangrijk element bij cliëntgericht werken is dat je als medewerker stilstaat bij de samenwerkingsrelatie met kinderen, jongeren en (pleeg)ouders/verzorgers. We geloven dat dit alleen kan door voortdurend met elkaar stil te staan bij de vraag: hoe ga ik om met de ander en hoe draag ik dat uit? Met 'de ander' bedoelen we in eerste instantie de cliënt. Tegelijkertijd zien we ook dat - als onderdeel van dit bewustwordingsproces - vaak de vraag ontstaat: hoe wil ik dat mensen met mij omgaan en hoe willen we als medewerkers met elkaar omgaan? Kortom, een gesprek over bejegening als belangrijk ingrediënt bij het contact van mens tot mens.

Leren van (ex)cliënten

Deze training is ontwikkeld door (ex)cliënten en ervaringsdeskundigen in samenwerking met de Combinatie Jeugdzorg. De training ligt in handen van de trainer en de co-trainers. Zonder hen gaat de training zijn doel voorbij. Zij zetten hun ervaringsverhalen in als zijnde lesmateriaal wat de basis vormt van de training. Het succes van de training wordt bepaald door het gegeven dat de co-trainers (ex)cliënten zijn van de organisatie. Zij vertellen hoe het is om (ex)cliënt van de jeugdhulpaanbieder te zijn, geven voorbeelden van zowel goede als minder goede ervaringen en weten als trainer de juiste vragen vanuit het perspectief van de ander - de cliënt - te stellen, wat bijdraagt aan het bewustwordingsproces.

Geen goed of fout

De training gaat niet over wat goede hulp is en vertelt je ook niet hoe je wel of niet met een kind of (pleeg)ouder om moet gaan. De training biedt wel handvatten om stil te staan bij de betekenis van een afhankelijkheidsrelatie zoals een cliënt die met jou heeft en hoe je daarmee omgaat. Wat is een respectvolle bejegening? Hoe doe ik dat als hulpverlener, manager of gastvrouw? Hoe wil ik dat er met mij wordt omgegaan en hoe ga ik met anderen om? Is er iets waar ik op wil letten of wat ik anders kan of wil doen? Hopelijk zijn dat onderwerpen waar je als medewerker na afloop van de training meer bewust van bent.

Uitgangspunten van de Training Cliëntenparticipatie 'Mijn leven is jouw werk'

1. We kunnen van elkaar en van elkaars ervaringen leren, in welke rol/functie dan ook.
2. In deze training zijn ervaringen van cliënten vertrekpunt om te leren.
3. Ervaringen van cliënten kunnen ons leren om op een meer respectvolle en menselijke manier met elkaar om te gaan. Wanneer je weet hoe een bejegening ervaren of gewenst wordt, dan kun je daar je bejegening op afstemmen.
4. Om van elkaar te willen en te kunnen leren is het met elkaar in gesprek gaan een eerste stap.
5. Met elkaar praten vanuit rollen en verwachtingen geeft grote beperkingen. Je komt meer tot een dialoog wanneer je met elkaar praat over wat ieder belangrijk vindt in het leven, wat ieder emotioneel raakt, en wat je waardeert in hoe anderen je bejegenen.
6. Soms moet je in een gesprek hard werken en erg goed luisteren, voordat je echt begrijpt wat de ander bedoelt en wil zeggen. Pas als je elkaar begrijpt kun je verder.
7. In een gesprek kunnen positieve ervaringen van anderen inspireren om zelf in het eigen gedrag (kleine) veranderingen aan te brengen. Het met elkaar omgaan kan zo meer respectvol worden en de bejegening meer in overeenstemming met wederzijdse behoeften.
8. Soms laten we in de bejegening steken vallen, niet uit onwil maar omdat de situatie ongunstig of onveilig is. De ander "bewerken" gaat dan respectvol benaderen vervangen. Met een beschuldigende vinger naar elkaar wijzen helpt in zo'n situatie niet veel. Je komt verder als je kijkt of je er samen iets aan kunt doen.
9. Een ervaring die we allemaal hebben is dat verandering van gedrag lastig is. Iets willen veranderen is in ieder geval voorwaarde om het ook te kunnen, maar vaak is willen alleen niet genoeg.
10. Participeren betekent: als je wilt, ook werkelijk mee kunnen doen!

[> Bekijk de film](#)