COPPer
European Volunteering in Probation



Handleiding voor de trainer

Europese training voor vrijwilligers in de reclassering

Cofinanciado pela União Europeia

CEP Confederation of European Probation

aproximar

DGRSP Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

Reclassering Nederland

An tSeirbhís Phromhaidh The Probation Service

UCC University College Cork, Ireland Coláiste na hOllscoile Corcaigh

European Strategies Consulting

Auteurs
Melinda Lewis
Marco Brok

Publicatiedatum
27/11/2025

Overeenkomstnummer: 2022-1-NL01-KA220-ADU-000089938
Medegefinancierd door de Europese Unie. De geuite standpunten en meningen zijn echter uitsluitend die van de auteur(s) en komen niet noodzakelijkerwijs overeen met die van de Europese Unie of de Europese Commissie. Noch de Europese Unie, noch de Europese Commissie kan hiervoor verantwoordelijk worden gehouden.

Cofinanciado pela União Europeia

Inhoudsopgave

Introductie 4
Handleiding voor de trainer 6
Overzicht van de training 6
Module 1: Kennis van het werkveld; de reclassering (thuisstudie) 7
Start van de training: Welkomst Webinar 18
Module 2: Relationele vaardigheden 19
Theorie (Webinar): De werkalliantie & fundamentele houding 20
Module 3 Communicatieve vaardigheden 25
Theorie (Webinar): Gespreksvaardigheden 26
Activiteiten om de theorie te verwerken 28
Module 4 Observeren en interpreteren 33
Theorie (Webinar): Objectiviteit en subjectiviteit 34
Activiteiten om de theorie te verwerken 36
Module 5: Problemen oplossen 39
Theorie (Webinar): Behoeften van de cliënt 40
Activiteiten om de theorie te verwerken 42
Bijlagen die bij de activiteiten horen 44
Bijlage 1: dialoog voor activiteit 3. Module 2 45
Bijlage 2: Hand-out voor activiteit 1 Herstelreflex. Module 3. 46
Bijlage 3: Hand-out voor activiteit 5 Luister gewoon Gedicht. Module 3. 47
Bijlage 4: Hand-out voor activiteit 2 Objectiviteit. Module 4 48
Bijlage 5: Hand-out voor activiteit 1 Leefgebieden Module 5 49
Competentieprofiel voor vrijwilligers in de reclassering 52
Cluster 1 Houding en kwaliteiten: hoe moet de vrijwilliger zich positioneren? 52
Cluster 2 Kennis: wat moet de vrijwilliger weten? 53
Cluster 3 Vaardigheden: hoe moet de vrijwilliger handelen? 54

Cofinanciado pela União Europeia

Introductie

Wat is het CoPPer-project?

Het CoPPer-project (Cooperation to promote a European Volunteering Programme in Probation Services) sluit aan op de strategische agenda van de EU 2019-2024 door de actieve betrokkenheid van burgers en het maatschappelijke middenveld te bevorderen als ondersteuners van de sociale inclusie van delinquenten en ervoor te zorgen dat we allemaal onze rol spelen als belangrijke hoeders van een gemeenschappelijke Europese cultuur van rechtsstaat en democratie' (CEP, 2023).

Het CoPPer-project loopt van 2022-2025 en brengt Europese organisaties samen, waaronder reclasseringsorganisaties, vrijwilligersorganisaties en de academische wereld. Met als doel om een internationaal netwerk te creëren dat zich richt op het delen van kennis en ervaring gericht op het onderzoeken van manieren die de betrokkenheid vergroten van vrijwilligers en de samenleving bij de re-integratietrajecten van delinquenten.

Training voor vrijwilligers in reclasseringsorganisaties

Een van de resultaten van de CoPPer is het creëren van een Europese training voor vrijwilligers in de reclassering. Voor deze training wordt vrijwilligerswerk in de reclassering vooral gezien als aanvulling op het bevorderen van sociale inclusie, terwijl de rol van risicobeheersing wordt overgelaten aan professionele reclasseringswerkers. De training is gebaseerd op het *Competentieprofiel voor vrijwilligers in reclassering*[1].

Visie op vrijwilligerswerk

In verschillende Europese reclasseringspraktijken wordt reclasseringswerk op verschillende manieren uitgevoerd. Bij de re-integratie van reclasseringscliënten zijn altijd twee aspecten essentieel: risicomanagement en het bevorderen van sociale inclusie. Deze aspecten hangen met elkaar samen en komen beide voor in de reclasseringspraktijk. Soms ligt de nadruk meer op het een, soms meer op het ander.

- Risicobeheersing

Bij risicomanagement is de aanpak van de reclasseringswerker gebaseerd op methodologie en methoden die hierbij aansluiten. Het doel is het opnieuw leren en internaliseren van sociale normen in combinatie met het naleven van bijzondere (reclasserings-) voorwaarden.

- Sociale inclusie

De focus van de reclasseringswerker ligt op het slaan van een brug tussen het justitiële domein en de samenleving. Het doel is het bevorderen van sociale inclusie zodat de cliënt weer toegang krijgt tot sociale banden en instituties en een geaccepteerde maatschappelijke positie verwerft.

De betrokkenheid van vrijwilligers kan met name het sociale inclusie-aspect van re-integratie versterken. Re-integratie is een proces waarbij groepen in de samenleving betrokken zijn die verder gaan dan de individuele cliënt van de reclassering. Re-integratie is tweerichtingsverkeer waarbij de samenleving de cliënt van de reclassering ondersteunt en verwelkomt.

[1] Zie competentieprofiel op pagina 54.

Cofinanciado pela União Europeia

Voor deze training wordt vrijwilligerswerk in de reclassering vooral gezien als aanvulling op het sociale inclusie-aspect van re-integratie. Risicobeheersing wordt overgelaten aan professionele reclasseringswerkers.

Rol van de vrijwilliger bij sociale inclusie

Vrijwilligers die het sociale inclusie-aspect van re-integratie ondersteunen, kunnen voor een breed scala aan taken worden ingezet. Deze taken kunnen worden onderverdeeld in twee groepen en kunnen in combinatie met elkaar voorkomen.

- De vrijwilliger zorgt voor sociale steun, gezelschap en begeleiding.

Sociale steun omvat het bieden van een luisterend oor, het helpen opbouwen of herstellen van het sociale netwerk, het bieden van morele steun of motivatie, het helpen vinden van hobby's, het ondernemen van activiteiten zoals wandelen, koken, samen eten, enz.

- De vrijwilliger biedt praktische ondersteuning.

Praktische taken zijn onder meer helpen met klusjes, het bijwonen van rechtszittingen, het vinden van huisvesting, werk en opleiding, het bellen naar autoriteiten, administratieve taken, het bijwonen van afspraken met autoriteiten en budgetteren.

Cofinanciado pela União Europeia

Handleiding voor de trainer

Overzicht van de training

De training bestaat uit vijf modules. Module 1 is een e-learning, vrijwilligers volgen dit thuis op een digitaal apparaat, dit duurt naar schatting ongeveer 30 minuten.
Module 2-5 worden in een live training gegeven, deze duurt naar schatting ongeveer 6-7 uur. De theorie voor elke module wordt gepresenteerd in een webinar. De trainer bekijkt deze webinars samen met de groep. De trainer kan ervoor kiezen om vrijwilligers te vragen deze webinars thuis te bekijken. In dat geval duurt de training ongeveer een uur korter.

Thuisstudie: e-learning programma

- Module 1: Kennis van het werkveld 30 m

In deze module staan de basisprincipes van de reclassering centraal. Deze module is thuis te volgen op elk digitaal apparaat. Vrijwilligers volgen en voltooien deze module voordat ze naar de live training komen. In deze handleiding hebben we een tekstueel overzicht van deze module opgenomen.

Persoonlijke training: welkomst webinar en modules 2-5

- Welkomst webinar en groepsbijeenkomst en discussie 35 m

Module 2 & 3 richten zich op het toerusten van de vrijwilliger om de verbinding met de cliënt te maken.

- Module 2: Relationele vaardigheden 75 m

Deze module start met een webinar waarin theorieën over relationele vaardigheden worden besproken.
Er zijn drie activiteiten om deze theorieën te verwerken.

- Module 3: Communicatieve vaardigheden 135 m

Deze module start met een webinar waarin theorieën over gespreksvaardigheden worden besproken.
Er zijn vijf activiteiten om de theorie te verwerken.

Modules 4 & 5 richten zich op het toerusten van de vrijwilliger om de cliënt te ondersteunen en te activeren.

- Module 4: 55 m observeren en interpreteren

Deze module start met een webinar waarin theorieën over objectiviteit en subjectiviteit worden besproken.
Er zijn twee activiteiten om de theorie te verwerken.

- Module 5: Problemen oplossen 75 m

Deze module start met een webinar waarin theorieën over cliëntbehoeften en leefgebieden worden besproken.
Er zijn twee activiteiten om de theorie te verwerken.

Cofinanciado pela União Europeia

Module 1: Kennis van het werkveld; de reclassering (thuisstudie)

Samenvatting

- Het belangrijkste doel van deze module is het vergroten van de kennis van het werkveld van de reclassering.
- Deze module wordt thuis gevolgd, het is een e-learning module.
- De hoofdstukken van de e-module geven algemene informatie over de reclassering in Europa.
- Specifieke informatie over de situatie in het eigen land moet aanvullend worden verstrekt, bijvoorbeeld via documenten en ander leermateriaal dat in de organisatie beschikbaar is.

Op de volgende pagina's vind je een beschrijving van de onderwerpen die in de e-learning aan bod komen. Deze zijn alleen ter informatie van de trainer.

Programma

- Hoofdstuk 1 Basisprincipes van reclassering
- Hoofdstuk 2 Het strafrechtelijk systeem
- Hoofdstuk 3 De reclassering
- Hoofdstuk 4 Rol en taken

Totaal: 30 minuten

Cofinanciado pela União Europeia



Hoofdstuk 1 Basisprincipes van reclasseringswerk

In dit hoofdstuk van de e-module wordt het volgende behandeld:

- De ontwikkeling van delinquent gedrag
- Verminderen van delinquent gedrag
- Meest voorkomende overtredingen, doelgroepen

- Dit hoofdstuk van de e-module geeft algemene informatie weer.
- Leerresultaten:
  + De vrijwilliger heeft algemene kennis (de grote lijnen) van het ontwikkelen en terugdringen van delinquent gedrag
  + De vrijwilliger begrijpt wat dit betekent voor het ondersteunen van de cliënt.
  +De vrijwilliger weet ook dat de reclassering met verschillende doelgroepen werkt.
  + Als binnen de reclasseringsorganisatie er gewerkt volgens specifieke methodieken, of als de vrijwilliger met een specifieke doelgroep gaat werken, moet leermateriaal hierover op andere manieren worden toegevoegd. Denk hierbij aan: aanvullend leermateriaal zoals documenten, andere e-learnings en trainingen die beschikbaar zijn in de organisatie, etc.

De ontwikkeling van delinquent gedrag

In de criminologie bestaan verschillende theorieën over de oorsprong van delinquent gedrag. Bekende modellen zijn: het drie-paden model van Loeber, het twee-paden model van Moffitt en het antisociale potentieel model van Farrington. Deze modellen laten zien dat het risico op een criminele leefstijl toeneemt als er op jonge leeftijd sprake is van probleemgedrag (autoriteit vermijdend gedrag, delinquent gedrag, asociaal gedrag).

Over het algemeen is er een kleine groep vroege starters. Ze vertonen meer dan normaal antisociaal gedrag in de kindertijd en ontwikkelen chronisch delinquent gedrag. Dit gedrag komt voort uit een combinatie van individuele en omgevingskenmerken. Individuele kenmerken zijn onder meer impulsiviteit, temperament, verstandelijke beperking. Omgevingskenmerken zijn o.a. opvoeding, ouders met delinquent gedrag, verwaarlozing.

Daarnaast is er een grote groep late starters. Zij beginnen tijdens de adolescentie met delinquent gedrag en stoppen daar meestal mee. Het delinquente gedrag komt voort uit onvrede met hun sociale positie van onvolwassene. De zoektocht naar een nieuwe identiteit en groepsdruk spelen een rol. Naarmate ze volwassener worden, neemt het delinquente gedrag af.

Verminderen van delinquent gedrag

Er zijn verschillende theorieën en wetenschappelijke inzichten over het afzien van crimineel gedrag. Het is essentieel om te begrijpen dat dit een proces is en geen moment. Er is een fase waarin cliënten willen stoppen, maar ze nog niet helemaal succesvol zijn en er sprake is van terugval. Onderzoek heeft een aantal verklaringen gevonden voor het afzien van delinquent gedrag: volwassen worden, sociale bindingen en zelfbeeld en zelfsturing blijken cruciale elementen te zijn.

Cofinanciado pela União Europeia

- Zelfbeheersing

Opgroeien blijkt bij veel cliënten een belangrijke oorzaak te zijn voor het terugdringen van delinquent gedrag. Uit onderzoek blijkt dat een groot deel van de delinquenten stopt met het plegen van misdaden tussen de 20 en 25 jaar. De ontwikkeling van meer zelfbeheersing lijkt hiervoor belangrijk. Dit wordt ook wel de 'theory of maturational reform' genoemd, die beschrijft dat fysieke en mentale veranderingen die gepaard gaan met ouder worden de impuls om misdaden te plegen verminderen.

- Maatschappelijke kansen

Een ander element dat meespeelt bij het volwassen worden is het feit dat de sociale kansen van cliënten verslechteren als ze doorgaan met delinquent gedrag, bijvoorbeeld hun kansen op de arbeidsmarkt. Ook wordt het effect genoemd van het aangaan van een relatie waardoor cliënten meer tijd thuis doorbrengen.

- Sociale banden

Binnen sociologisch georiënteerde theorieën over het terugdringen van delinquent gedrag wordt het belang van contextuele factoren en het aangaan van positieve sociale banden benadrukt. Voorbeelden van positieve sociale banden zijn trouwen en het krijgen van een zinvolle baan. Betekenisvolle banden zorgen ervoor dat delinquenten deze banden niet willen verliezen, waardoor ze zich eerder zullen aanpassen aan de normen van de samenleving. Een andere reden voor het effect van sociale banden is dat ze ertoe kunnen leiden dat cliënten minder worden blootgesteld aan risicovolle situaties omdat ze meer tijd thuis of op het werk doorbrengen.

- Zelfbeeld en zelfmanagement

Het gaat hier om de actieve rol die de persoon zelf heeft in het proces om delinquent gedrag te stoppen. Deze kennis is vaak gebaseerd op interviews met (voormalige) justitiële betrokkenen. Uit onderzoek van Maruna (2001) blijkt dat de verhalen van ex-delinquenten op drie punten verschillen van de verhalen van nog actieve delinquenten. Deze punten zijn:
+ Een identificatie van de (positieve) kernwaarden die kenmerkend zijn voor iemands 'ware zelf'.
+ Een optimistische kijk op de mate waarin men zijn eigen toekomst vorm kan geven.
+ De wens om productief te zijn en een bijdrage te leveren aan de samenleving, vooral voor de volgende generatie.

Hoe te handelen

Op basis van bovengenoemd onderzoek wordt het belang van verbinding met de cliënt en zijn context benadrukt. Vallen en opstaan worden gezien als onderdeel van het proces en sociale steun is essentieel om dit proces succesvol af te ronden. Hoop van zowel de cliënt als de professional speelt een belangrijke rol tijdens het proces. Hieronder staan een aantal elementen die van belang zijn voor actie:

+ Realisme over procescomplexiteit; Terugval komt vaak voor en verandering kost tijd.
+ Werken aan hoop; hoop is een belangrijke variabele die cliënten kan ondersteunen in moeilijke tijden en veranderingen.
+ Erken en ontwikkel de sterke punten van de cliënt.
+ Respecteer en bevorder zelfbeschikking.
+ Werken met en via relaties (formeel / informeel).
+ Moedig vooruitgang aan en vier het.
+ Verbinding maken met de identiteit van de cliënt; laat cliënten aan het woord over wat ze willen.
+ Versterk vaardigheden en sociale steun.
+ Vermijd negatieve termen die een stigmatiserend effect hebben.
+ Werken met de gemeenschap; Naast dat iemand anders naar zichzelf kan kijken, moet de samenleving bereid zijn om iemand weer als volwaardig burger te accepteren.

Cofinanciado pela União Europeia

Doelgroepen

Binnen de reclassering is het gebruikelijk om zich te richten op doelgroepen zoals cliënten met een laag of hoog risico op recidive, vrouwelijke cliënten, jongvolwassen cliënten, daders van geweldsdelicten (met name huiselijk geweld), daders van zedendelicten en cliënten met verslavingsproblematiek en p sychiatrische problematiek.

- Cliënten met een hoog tot laag risiconiveau

Een veel voorkomende indeling in het reclasseringstoezicht is gebaseerd op het risiconiveau (laag-hoog). Reclasseringswerkers maken een risicobeoordeling en op basis daarvan kan de cliënt een cliënt met een laag, gemiddeld of hoog risico zijn. Elk niveau kent een specifieke aanpak en aandachtspunten

- Vrouwelijke cliënten

Er zijn verschillen tussen mannen en vrouwen die van belang kunnen zijn bij het reclasseringstoezicht. Zo komen psychische problemen zoals angst, depressie en posttraumatische stressstoornis vaker voor bij vrouwelijke cliënten. Daarnaast zijn zij vaker slachtoffer (geweest) van seksueel of fysiek (huiselijk) geweld. Ook is het drugsgebruik onder vrouwelijke cliënten hoger dan onder mannen, wat tegelijkertijd vaak de belangrijkste aanjager van crimineel gedrag is.

- Jongvolwassen cliënten

De cognitieve ontwikkeling en vaardigheden van jongvolwassenen verschillen van die van volwassenen. De hersenen zijn nog volop in ontwikkeling tot de leeftijd van 25 jaar. Dit beïnvloedt iemands identiteits-, morele en sociale ontwikkeling. De overgang van adolescentie naar volwassenheid gaat gepaard met verschillende uitdagingen en onzekerheden.

- Daders van geweldsdelicten (met name huiselijk geweld)

Dit varieert van kleine mishandeling tot gewapende overval of moord. Ook daders van huiselijk geweld vallen binnen deze doelgroep.

- Daders van zedendelicten

Het percentage zedendelinquenten bij de reclassering is relatief laag. Het gaat daarbij zowel om hands-off (bijvoorbeeld overtreders of verspreiders van kinderpornografie) als om hands-on delicten (bijvoorbeeld aanranding of verkrachting). Bij het toezicht op zedendelinquenten wordt vaak gebruik gemaakt van de behandelmogelijkheden die de forensische psychiatrie biedt.

- Cliënten met verslavingsproblematiek

Er is een significant verband tussen problematisch middelenmisbruik en criminaliteit. Dit geldt voor zowel mannen als vrouwen. Het dilemma in onderzoeken naar de relatie tussen middelenmisbruik en criminaliteit is dat het gebruik van alcohol en drugs onder verschillende bevolkingsgroepen van land tot land verschilt. Ook zijn er grote verschillen tussen landen op het gebied van beleid en de mate van criminalisering van middelgebruik.

- Cliënten met psychiatrische problemen

Deze cliënten hebben vaak al een hulpverleningsgeschiedenis en hebben vaak naast het toezicht van de reclassering meestal ook ondersteuning van andere instanties.

Cofinanciado pela União Europeia



Hoofdstuk 2 Het strafrechtsysteem

In dit hoofdstuk van de e-module wordt het volgende behandeld:

- Het strafrechtsysteem, belangrijkste procedures.

- Dit hoofdstuk van de e-module geeft algemene informatie.
- Leerresultaten:
  + De vrijwilliger heeft algemene kennis (de grote lijnen) van het strafrechtsysteem.
  + De vrijwilliger begrijpt welke fases de cliënt doorloopt in het strafrechtsysteem.
  + Als er binnen het strafrechtsysteem specifieke procedures zijn, of aspecten van de genoemde procedures, die belangrijk zijn voor de vrijwilliger om te weten (bijvoorbeeld: de duur van procedures, de samenstelling van een rechtbank, gespecialiseerde rechtbanken op een bepaald rechtsgebied, enz.), dan moet leermateriaal hierover op andere manieren worden toegevoegd. Denk hierbij aan: aanvullend leermateriaal zoals documenten, andere e-learnings en trainingen die in de organisatie beschikbaar zijn, etc.

Het strafrechtelijk systeem, belangrijkste procedures

- Openbaar Ministerie

Een strafzaak wordt door het Openbaar Ministerie voor de rechter gebracht.

+ Officieren van justitie spelen een essentiële rol voor de rechtsstaat en de goede werking van strafrechtstelsels.
+ Officieren van justitie beslissen of ze al dan niet een vervolging instellen of voortzetten, voeren de vervolging uit voor een onafhankelijke en onpartijdige rechtbank die bij wet is ingesteld en beslissen of ze al dan niet in beroep gaan tegen beslissingen van die rechtbank.
+ In bepaalde strafrechtstelsels hebben officieren van justitie vaak ook andere taken, zoals het uitwerken en uitvoeren van het nationale misdaadbeleid, het uitvoeren, leiden of toezicht houden op onderzoeken, ervoor zorgen dat slachtoffers doeltreffend worden bijgestaan, beslissen over alternatieven voor vervolging of toezicht houden op de uitvoering van rechterlijke beslissingen

- Gerechtelijke procedures

Aanhouding

De politie kan iemand die verdacht wordt van het plegen van een strafbaar feit aanhouden en ondervragen.
De verdachte kan gedurende een bepaalde periode zonder aanklacht worden vastgehouden voor verhoor in het kader van een onderzoek.
Na de periode van inverzekeringstelling kan de officier van justitie de rechter-commissaris verzoeken om een bevel tot voorlopige hechtenis van de verdachte.

Proces

Zodra het onderzoek is afgerond, kan de officier van justitie besluiten een verdachte te vervolgen. De officier van justitie kan ook besluiten om niet tot vervolging over te gaan, bijvoorbeeld als er onvoldoende bewijs tegen de verdachte is.

Cofinanciado pela União Europeia

De rechtbank veroordeling
Tijdens de hoorzitting spreekt de rechtbank de verdachte vrij, veroordeelt de verdachte, of ontslaat de verdachte van vervolging.
Wanneer iemand wordt veroordeeld, wordt een straf opgelegd, zoals een boete, een alternatieve straf of een gevangenisstraf, of een maatregel.

Hoger beroep of onherroepelijk geworden vonnis
Iemand die veroordeeld is en het vonnis van de rechtbank wil aanvechten, kan beroep instellen als de wet dit toelaat.
Ook de officier van justitie kan in beroep gaan tegen het vonnis.
In hoger beroep beoordeelt een andere (hogere) rechtbank de zaak. Deze rechtbank kan de eerder veroordeelde persoon veroordelen, vrijspreken of ontslaan van vervolging.
Iemand die veroordeeld is kan maar één keer hoger beroep instellen. Daarna blijft de mogelijkheid om in cassatie te gaan bij de Hoge Raad als de wet dat toelaat.

Rechtsbijstand
De verdachte heeft het recht op rechtsbijstand. Wanneer de verdachte onvoldoende middelen heeft om rechtsbijstand te betalen is er gesubsidieerde rechtsbijstand.

Cofinanciado pela União Europeia



Hoofdstuk 3 De reclassering

In dit hoofdstuk van de e-module komen aan de orde:

- De reclassering
- Professionele partners van de reclassering
- De missie en visie
- Belangrijkste taken: adviserende en toezichthoudende rol, maatschappelijke dienstverlening

- Dit hoofdstuk van de e-module geeft algemene informatie.
- Leerresultaten:
  + De vrijwilliger heeft algemene kennis (de grote lijnen) van de reclassering, de uitgangspunten en partnets in het vakgebied.
  + De vrijwilliger begrijpt wat de reclasseringswerker doet.
  + Als er binnen de organisatie specifieke dingen zijn die belangrijk zijn voor de vrijwilliger om te weten (bijvoorbeeld: de missie en visie, specifieke partners) moet hier op andere manieren leerstof over worden toegevoegd. Denk hierbij aan: aanvullend leermateriaal zoals documenten, andere e-learnings en trainingen die beschikbaar zijn in de organisatie.

De reclassering

Reclasseringsorganisaties in Europa maken soms deel uit van het gevangeniswezen, soms van het ministerie van Justitie, soms zijn ze onafhankelijk. Maar reclasseringsorganisaties werken altijd samen met andere organisaties om de sociale inclusie van delinquenten te bevorderen. Gecoördineerd, complementair en interdisciplinair werk is noodzakelijk om tegemoet te komen aan de vaak complexe behoeften van overtreders en om de veiligheid in de samenleving te verbeteren.

Professionele partners van de reclassering

Samenwerking tussen reclassering en zorgaanbieders, politie, lokale sociale dienstverleners, het gevangeniswezen en justitie is essentieel.

- Partners in het strafrecht

Vaak zijn er verschillende organisaties betrokken bij het ondersteunen en behandelen van daders om hen te helpen hun gedrag te veranderen en de samenleving te beschermen. De reclassering werkt samen met de politie, het lokale gevangeniswezen en de rechterlijke macht.

- Partners in de samenleving

Om doeltreffend te zijn, moet een reclasseringsdienst ook samenwerken met partners buiten het strafrechtelijk systeem. Bijvoorbeeld met gezondheidszorg, onderwijs, werkgelegenheid en sociale dienstverlening. Professionals van dergelijke diensten kunnen betrokken zijn bij een dader om aan de behoeften van de dader te voldoen en om de samenleving te beschermen.

Cofinanciado pela União Europeia

De missie en visie

- Basisprincipes

Reclasseringsorganisaties streven ernaar om de veiligheid te bevorderen door positieve relaties met delinquenten aan te gaan met als doel om sociale inclusie te bevorderen. Reclassering draagt zo bij aan de veiligheid van de gemeenschap en een eerlijk rechtsproces.

Reclasseringsorganisaties respecteren de mensenrechten van delinquenten. Bij al hun interventies wordt rekening gehouden met de waardigheid, gezondheid, veiligheid en het welzijn van de delinquenten.

De Reclasseringsorganisaties houden ten volle rekening met de individuele kenmerken, omstandigheden en behoeften van de delinquenten om ervoor te zorgen dat elke zaak rechtvaardig en billijk wordt behandeld.

Hoofdtaken: Reclasseringsrapport, Toezicht & Taakstraf

Over het algemeen hebben Reclasseringsorganisaties in Europa drie taken.

- Reclasseringsrapportage

Voor de veroordeling
In de fase voorafgaand aan het vonnis verstrekken de reclasseringsinstanties informatie en advies aan gerechtelijke en andere relevante autoriteiten om hen te helpen tot weloverwogen en rechtvaardige beslissingen te komen.
De reclasseringswerker voert met de cliënt een onderzoek uit, daarin wordt vastgesteld wat er in het leven van de cliënt aan de hand is en wat er van invloed kan zijn op de kans op recidive.
Bij het opstellen van het reclasseringsadvies houdt de reclasseringswerker rekening met:
+ de ernst van het strafbare feit;
+ de houding van de cliënt ten opzichte van het strafbare feit;
+ de houding van de cliënt ten opzichte van het slachtoffer;
+ de beschikbare ondersteuning:
+ als de cliënt instemt met een plan om recidive te helpen voorkomen

Het rapport geeft de rechtbank een samenvatting van alle verzamelde informatie. Als in het rapport reclasseringstoezicht wordt aanbevolen, worden er voorwaarden voor het toezicht vermeld. Het kan bijvoorbeeld een voorwaarde zijn om op een bepaalde plaats te wonen en/of dat de cliënt een verslavingsbehandeling volgt.

Advies voor gevangenisautoriteiten
Tijdens een gevangenisstraf kunnen reclasseringsorganisaties de gevangenisautoriteiten adviseren over de detentieplanning in overeenstemming met de risico's en behoeften van gevangenen, en gevangenen helpen zich voor te bereiden op hun vrijlating

- Reclasseringstoezicht

Het toezicht zal voor een bepaalde periode zijn: over het algemeen 1 of 2 jaar.

Voorwaardelijke veroordeling:
De gevangenisstraf waarvan de tenuitvoerlegging geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk wordt opgeschort met oplegging van een proeftijd en bijzondere voorwaarden.
De rechter kan een gevangenisstraf opleggen en die straf geheel of gedeeltelijk opschorten op voorwaarde dat de cliënt onder toezicht van de reclassering blijft. Voorbeelden van de voorwaarden zijn:
+ het volgen van een behandeling of gedragstraining;
+ meewerken aan urinecontroles;

Cofinanciado pela União Europeia

+ locatieverbod, gecontroleerd met enkelband;
+ meewerken aan schuldhulpverlening

- Werkstraf

De rechter kan de cliënt veroordelen tot onbetaald werk (werkstraf) in plaats van een gevangenisstraf. De rechter zal het aantal uren werk specificeren dat moet worden gedaan en welke gevangenisstraf moet worden opgelegd als de cliënt dit werk niet afmaakt. De reclassering is verantwoordelijk voor het informeren van de rechtbank als de cliënt dit werk niet afmaakt.

Elk jaar worden duizenden uren onbetaald werk verricht. De voordelen voor de samenleving zijn talrijk en gevarieerd, maar er zijn twee hoofddoelen: iets teruggeven aan de samenleving voor de schade die de cliënt heeft veroorzaakt en een potentieel waardevolle ervaring te bieden aan de dader.

Cofinanciado pela União Europeia



Hoofdstuk 4 Rol en taken

In dit hoofdstuk van de e-module wordt het volgende behandeld:

- Rol en taken van de reclasseringswerker
- Rol en taken van de vrijwilliger
- Hoe reclasseringswerker en vrijwilliger samenwerken
- Rechten en verantwoordelijkheden van vrijwilligers

- Dit hoofdstuk van de e-module geeft algemene informatie.
- Leerresultaten:
  + De vrijwilliger heeft algemene kennis (de grote lijnen) van wie de reclasseringswerker is (zijn overtuigingen en vaardigheden) en hoe vrijwilligersinzet daarbij past.
  + Als er binnen de organisatie specifieke dingen zijn die belangrijk zijn voor de vrijwilliger om te weten (bijvoorbeeld: vrijwilligersbeleid, gedragscode, privacyregels etc.) moet hier op andere manieren leermateriaal over worden toegevoegd. Denk hierbij aan: aanvullend leermateriaal zoals documenten, andere e-learnings van trainingen die in de organisatie beschikbaar zijn, etc.

Rol en taken van de reclasseringswerker

De reclassering gelooft in het verandervermogen van de cliënt. Reclasseringswerkers zijn hoog opgeleid, bekwaam in reclasseringswerk en toegewijd om cliënten te helpen hun leven te veranderen.
Reclasseringswerkers zullen er alles aan doen om cliënten te helpen, recidive te voorkomen en hun cliënten de beste kans bieden om te veranderen.
Reclasseringswerkers nemen de nodige maatregelen om de problemen aan te pakken die tot delinquent gedrag hebben geleid.

Reclasseringswerkers:
+ Combineren behandeldoelen en controledoelen.
+ Bouwen en onderhouden een positieve werkalliantie.
+ Helpen cliënten hun gedrag te veranderen.
+ Werken samen met cliënten die meerdere en/of complexe problemen hebben.
+ Werken samen met professionals op verschillende gebieden (justitie, gezondheidszorg, sociale dienstverleners) en met mensen in het sociale netwerk van de cliënt.

Rol en taken van de vrijwilliger

- Rol

In de verschillende Europese reclasseringspraktijken wordt het reclasseringswerk op verschillende manieren ingevuld. Bij de re-integratie van cliënten zijn twee aspecten essentieel: risicomanagement en sociale inclusie. Deze aspecten hangen met elkaar samen en komen beide voor in de reclasseringspraktijk. Soms ligt de nadruk meer op het ene, soms meer op het andere.

Risicomanagement
Bij risicomanagement is de aanpak van de reclasseringswerker gebaseerd op methodieken en methoden die aansluiten bij risicofactoren. Het doel is het opnieuw aanleren en internaliseren van sociale normen in combinatie met compliance management.

Cofinanciado pela União Europeia

Sociale inclusie
De focus van de reclasseringswerker op het slaan van een brug tussen het justitiële domein en de samenleving. Het doel is het bevorderen van sociale inclusie zodat de cliënt weer toegang krijgt tot sociale banden en instituties en een geaccepteerde maatschappelijke positie verwerft.

De betrokkenheid van vrijwilligers kan met name het sociale inclusie-aspect van re-integratie versterken. Re-integratie is een proces waarbij groepen in de samenleving betrokken zijn die verder gaan dan de individuele cliënt van de reclassering. Re-integratie is tweerichtingsverkeer waarbij de samenleving de cliënt van de reclassering ondersteunt en verwelkomt.

- Taken

Vrijwilligers kunnen voor een breed scala aan taken worden ingezet. Deze taken zijn onder te verdelen in twee groepen. Deze kunnen in combinatie met elkaar voorkomen.

De vrijwilliger zorgt voor sociale steun, gezelschap en begeleiding.
Sociale steun omvat het bieden van een luisterend oor, het helpen opbouwen of herstellen van het sociale netwerk, het bieden van morele steun of motivatie, het helpen vinden van hobby's, het ondernemen van activiteiten zoals wandelen, koken, samen eten, enz.

De vrijwilliger biedt praktische ondersteuning.
Praktische taken zijn onder meer helpen met klusjes, het bijwonen van rechtszittingen, het vinden van huisvesting, werk en opleiding, het bellen naar autoriteiten, administratieve taken, het bijwonen van afspraken met autoriteiten en budgetteren.

Hoe reclasseringswerker en vrijwilliger samenwerken

Afhankelijk van de taken waarvoor vrijwilligers worden ingezet zijn er verschillende samenwerkingsmodellen.

- De verantwoordelijkheid ligt vooral bij de reclasseringswerker.

De reclasseringswerker voert de kerntaken uit en vrijwilligers hebben een ondersteunende rol. Meestal richt de reclasseringswerker zich op de kerntaken en de vrijwilliger op aanvullende taken. De vrijwilliger is meestal in dienst van een vrijwilligersorganisatie en er is geen sprake van directe samenwerking.

- De verantwoordelijkheid wordt gedeeld tussen reclasseringswerker en vrijwilliger.

De reclasseringswerker en de vrijwilliger voeren vergelijkbare taken uit. Taken en rollen overlappen elkaar. De vrijwilliger werkt relatief zelfstandig, de reclasseringswerker is op afstand betrokken. Er wordt samengewerkt, de reclasseringswerker is eindverantwoordelijk. Vrijwilliger en reclasseringswerker zijn vaak in dienst van dezelfde organisatie.

- De verantwoordelijkheid ligt vooral bij de vrijwilliger.

Vrijwilliger voert taken uit met een hoge mate van zelfstandigheid. Vrijwilligers bepalen voor een groot deel zelf de inhoud en vorm van de ondersteuning.

Rechten en verantwoordelijkheden van vrijwilligers

Rechten en verantwoordelijkheden zijn meestal vastgelegd in organisatiedocumenten zoals een vrijwilligersbeleid, gedragscode etc. In deze documenten worden de rechten en verantwoordelijkheden van zowel vrijwilliger als reclasseringswerker in detail beschreven.

Daarnaast zijn er nationale regels, voorschriften en wetten rond vrijwilligerswerk. Er kunnen bijvoorbeeld regels zijn over veiligheid, financiële compensatie en privacy.

Cofinanciado pela União Europeia

Start van de training: Welkomst Webinar

Samenvatting

- De welkomst Webinar introduceert het COPPER-project.
- De Webinar richt zich op wat er in de eerste module aan bod is gekomen. Er wordt een korte samenvatting van de e-learning gegeven.
- Het programma van de live training wordt geïntroduceerd.
- Na afloop van de Webinar is er tijd voor vrijwilligers om vragen te stellen die zij hebben over de e-learning

Programma

- Webinar 5 m
- Groepsgesprek 30 m

Totaal: 35 m

Cofinanciado pela União Europeia

Module 2: Relationele vaardigheden

Samenvatting

- Deze module wordt live aangeboden.
- De module biedt theorie over de basishouding, de werkalliantie en activiteiten om de theorie te verwerken.
- Het belangrijkste doel van de module is om het bewustzijn te vergroten over het belang van de relatie en het begrijpen van de belangrijkste aspecten van de relatie en houding.
  Vrijwilligers worden zich ervan bewust dat persoonlijke ervaringen impact hebben op de werkalliantie.
- Deze module (samen met module 3: communicatieve vaardigheden) stelt de vrijwilliger in staat om verbinding te maken met de cliënt.

Programma

Theorie

- De werkalliantie & Fundamentele attitudes 20 m

Activiteiten

- 1 Vertrouwen 15 m
- 2 Bond 20 m
- 3 Richting en doelen & wrijving 20 m

- Totaal 75 m

Cofinanciado pela União Europeia

Theorie (Webinar): De werkalliantie & fundamentele houding

- Webinar 15 m
  In de Webinar wordt de basishouding, het belang van de werkalliantie en de belangrijkste aspecten van de werkalliantie toegelicht
  Bekijk samen met de vrijwilligers de Webinar. Als de vrijwilligers de Webinar vooraf (thuis) hebben bekeken, vermeld dan de behandelde onderwerpen. Je kunt hiervoor onderstaande tekst gebruiken.

- Groepsgesprek 5 m
  Check bij de vrijwilligers of de theorie in de Webinar duidelijk is en of er vragen zijn.

Onderwerpen die in de Webinar aan bod komen

Op de volgende pagina's vind je een beschrijving van de onderwerpen die in de Webinar aan bod komen. Dit is ter informatie voor de trainer.

Aspecten van de werkalliantie

- Richting en doelen (overeenstemming over doelen)

Dit betekent dat het voor beide partijen (cliënt en vrijwilliger) duidelijk is wat de taken en aard (doelen) van het contact zijn. Dit wordt door beiden onderschreven. Doelen en activiteiten sluiten aan bij de behoeften van de opdrachtgever.
De vrijwilliger is vanaf het begin duidelijk over zijn of haar taak en hoe deze samenwerkt met de reclasseringswerker. Vrijwilliger is transparant over welke informatie hij of zij deelt met reclassering en/of andere professionals.

- Vertrouwen (luisteren, respect, open zijn...)

Het gaat hier om wederzijds vertrouwen. De cliënt heeft vertrouwen in de intentie en betrokkenheid van de vrijwilliger. De vrijwilliger heeft vertrouwen in de cliënt en zijn of haar competenties. De cliënt voelt zich vrij om zich open te stellen over gevoelens, ideeën, gedachten, onzekerheden etc.
De vrijwilliger is open en eerlijk. Als de cliënt open en eerlijk is, zal hij ideeën en gedachten delen die belangrijk zijn voor de ondersteuning door de vrijwilliger. De cliënt verwacht dat wanneer hij of zij open en eerlijk is, de vrijwilliger hem of haar als persoon respecteert en zich gesteund voelt. Wanneer er vertrouwen is kan dit een positieve invloed hebben op de cliënt. De cliënt voelt zich als persoon gerespecteerd, gesteund en gestimuleerd door de vrijwilliger.
Betrouwbaar zijn maakt deel uit van vertrouwen. Onderdeel van betrouwbaarheid zijn het ouden aan afspraken, zeggen wat je doet/doen wat je zegt, rolmodel zijn.

- Band (zich goed voelen, steun en erkenning, samenwerken)

De Cliënt ervaart de ondersteuning vanuit de vrijwilliger als een gezamenlijk proces. Dit doet de vrijwilliger door gebruik te maken van gespreksvaardigheden (open vragen), te luisteren en er 'te zijn' voor de cliënt. Er is wederkerigheid en saamhorigheid. Dit wordt bereikt doordat de vrijwilliger iets van zichzelf laat zien. Hij of zij vertelt iets (beperkt) over zijn of haar leven en toont onzekerheid.

Cofinanciado pela União Europeia

- Afstand en nabijheid

Afstand en nabijheid spelen een zeer belangrijke rol, omdat ze fundamentele componenten zijn van interpersoonlijk contact. Elke vrijwilliger wordt geconfronteerd met afstand en nabijheid in de dagelijkse interacties met cliënten. De mate van afstand en nabijheid is belangrijk voor de kwaliteit van de relatie, de betrokkenheid en het vertrouwen.

Als vrijwilliger moet je naast je cliënt staan. Je wilt de ander begrijpen, je kunt je inleven in de ander en je bent betrokken. Aan de andere kant bestaat het risico dat je je te veel bemoeit met het persoonlijke leven van cliënten. Misschien heb je het gevoel dat je wilt dicteren hoe de cliënt zijn leven moet leiden. Daarom is het ook belangrijk om een zekere mate van afstand te bewaren. De juiste afstand voorkomt dat je in een emotionele verstrengeling terechtkomt die voor jou en de cliënt ingewikkeld kan worden.
Als er te veel afstand is, heeft dit effect op de kwaliteit van de relatie, de betrokkenheid en het vertrouwen.
Het is een moeilijke balans wanneer een vrijwilliger nauw betrokken wil zijn bij het leven van een cliënt en toch de juiste afstand moet bewaren.

De organisatie kan richtlijnen hebben over persoonlijke grenzen in interacties met cliënten. Bijvoorbeeld over het delen van informatie over je persoonlijke leven, hoe om te gaan met verbaal en non-verbaal agressief gedrag etc. Meer praktisch zijn er misschien regels over hoe en waar je contact hebt met de cliënt: contacten via sociale media, de cliënt thuis ontmoeten etc. Het is belangrijk om je bewust te zijn van de verantwoordelijkheden (rol en taken); zelfkennis, inzicht in eigen grenzen, valkuilen, sterke en zwakke punten zijn belangrijk. Vraag om hulp als er problemen zijn.

- Frictie

Frictie is een aspect van de samenwerking dat vooral tot uiting zal komen in het contact tussen cliënt en reclasseringswerker, omdat zij in een verplicht kader werken. De cliënt kan de samenwerking als negatief ervaren. Dit zal minder een probleem zijn tussen vrijwilliger en cliënt, omdat dit meestal niet verplicht is. Als er frictie is, heeft dit een negatief effect op de werkalliantie. Wanneer de samenwerking moeizaam verloopt, is er veel reactie van de cliënt en veel tegenreactie van de vrijwilliger. De cliënt toont weerstand en de vrijwilliger heeft moeite om op een positieve manier met de cliënt om te gaan.

Kwaliteit van de werkalliantie

De kwaliteit van de samenwerking is goed als de cliënt en vrijwilliger de aspecten van de samenwerking positief beoordelen en als er weinig frictie is. Verminder wrijving.
+ Beschouw het als een normale reactie.
+ Geef de cliënt de ruimte om het te uiten.
+ Wees duidelijk over grenzen en handelingsvrijheid.
+ Laat zien waar er mogelijkheden zijn.
+ Stel vragen over specifieke onderwerpen die de cliënt noemt, beperk je tot feiten
+ Werk in kleine stapjes.
+ Streef naar zoveel mogelijk overeenstemming over de doelen.

Basishouding

+ Empathie: het standpunt van de ander begrijpen. Een oprechte interesse en verlangen om te luisteren.
+ Niet-oordelend zijn: de ander benaderen zonder vooroordelen.
+ Autonomie: weerstand bieden aan de drang om anderen te vertellen wat ze moeten doen. Laat de ander in zijn waarde. Verbinding maken met de ander.

Activiteiten om de theorie te verwerken

Cofinanciado pela União Europeia

1 Vertrouwen 15 m

- Doel van deze activiteit: het aspect van vertrouwen verder verkennen.
- Leerresultaten:
- + Vrijwilligers zijn zich bewust van het belang van vertrouwen voor de kwaliteit van de relatie.
  + Vrijwilligers ervaren dat het winnen van vertrouwen een delicaat proces is.
  + Vrijwilligers leren dat persoonlijke ervaringen een obstakel zijn voor het vertrouwen van mensen.

- Noot voor trainer
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaringen met het behandelde onderwerp.

- Aard van de activiteit: groepsactiviteit, discussiëren, reflecteren.

- Instructies

<u>Pak pen en papier</u>
De vrijwilligers wordt gevraagd om op een papiertje iets op te schrijven wat ze in het verleden hebben gedaan en waar niet veel mensen vanaf weten. Iets waar ze zich voor schamen. Laat ze dan het stuk papier vouwen en erop gaan zitten.

<u>Stoelen verplaatsen</u>
Laat de vrijwilligers een stoel naar rechts schuiven. Dan drie stoelen links van hen en zo verder voor een paar minuten. Laat hen geloven dat het geheim onthuld moet worden. Maar het is niet nodig om het 'geheim' prijs te geven.

<u>Groepsgesprek</u>
Verwerk met de groep hun gevoelens terwijl anderen op hun papiertje zaten. Breng het in verband met hoe cliënten zich voelen over professionals en vrijwilligers die mogelijk dingen over hen weten waar ze zich voor schamen.

Bespreek de volgende vragen in de groep en noteer de bevindingen op de flip-over
+ Vertrouw je de cliënt?
+ Waar gaat vertrouwen over?
+ Wat doe je om vertrouwen te winnen/creëren?

Opmerking voor trainer
Tijdens het gesprek koppelt de trainer de ervaringen van de vrijwilligers aan de volgende aspecten.
+ de basishouding: Empathie, Niet-oordelend, Autonomie
+ Wees open en eerlijk.
+ Vertrouwen is belangrijk voor de reis die je samen maakt.
+ Respect voor de standpunten en ervaringen van de cliënt.
+ Vertrouwen beïnvloedt de motivatie van de cliënt.
+ Betrouwbaarheid van beide kanten. Bestaande afspraken nakomen

Cofinanciado pela União Europeia

2 Bond 20 m

- Doel van deze activiteit: het kenmerk van Bond verder onderzoeken.
- Leerresultaten:
  + Vrijwilligers zijn zich bewust van het belang van binding voor de kwaliteit van de relatie.
  + Ze ervaren het effect van gemeenschappelijkheid.
  + Ze zien hoe dit de band versterkt.

- Opmerking voor trainer
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaring met het onderwerp dat wordt behandeld.

- Aard van de activiteit: in tweetallen, rollenspel, reflectie.

- Instructies.

<u>Maak paren</u>
De vrijwilligers worden gevraagd om overeenkomsten met elkaar te onderzoeken (een hobby, iets uit je verleden, familie, etc.). Na 10 minuten keren de vrijwilligers terug naar de plenaire sessie.

<u>Groepsgesprek</u>
In de plenaire sessie bespreekt de groep de effecten van gemeenschappelijke ervaringen. De bevindingen worden opgeschreven op een flip-over.

Opmerking voor de trainer.
Tijdens het groepsgesprek koppelt de trainer de ervaringen van de vrijwilligers aan de volgende aspecten.
+ Je voelt je gezien.
+ de ander heeft het gevoel dat er naar hem geluisterd is.
+ je had een 'moment' samen (ervaar saamhorigheid).
+ Wederkerigheid (dit betekent dat beiden ook ‘iets’ van zichzelf laten zien).
+ Soms is een band opbouwen zo simpel als iets gemeen hebben, iets over jezelf delen.
+ Binding betekent ook respecteren, ondersteunen en aanmoedigen, bijvoorbeeld door een luisterend oor te bieden.

3 Richting en doelen & wrijving 20 m

- Doel van deze activiteit: het verder uitdiepen van het aspect Richting en Doelen & Wrijving van de werkalliantie.
- Leerresultaten:
  + Vrijwilligers zijn zich bewust van het belang van Richting en Doelen & Frictie voor de kwaliteit van de relatie.

- Opmerking voor de trainer.
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaring met het onderwerp dat wordt behandeld.

Cofinanciado pela União Europeia

- Aard van de activiteit: groepsactiviteit, discussiëren, reflecteren.

- Aanwijzingen

Groepsgesprek
De trainer gaat in gesprek met de vrijwilligers over de betekenis van Richting en Doelen & Frictie en noteert trefwoorden op een flipover.

Opmerking voor de trainer.
Tijdens het groepsgesprek sluit de trainer aan bij de volgende aspecten.
Richting en doelen
+ Hoe begin je het contact tussen vrijwilliger en cliënt: leg bij aanvang duidelijk uit wat jouw rol als vrijwilliger zal zijn.
+ Transparantie over je rol als vrijwilliger en hoe je verantwoording aflegt aan de reclassering.
+ Overeenstemming bereiken over doelen en taken; een balans vinden tussen het overnemen van taken en persoonlijke verantwoordelijkheid van de cliënt.
Wrijving
+ Suggesties hoe om te gaan met de frictie van cliënten. Voorbeelden zijn: perspectief bieden – uitleggen, benadrukken van opties die er wel zijn, alternatieven, kleine stapjes maken, resultaten benoemen, inspanningen belonen.

Rollenspel dialoog
+ De trainers lezen de dialoog voor. Zie bijlage 1. De dialoog kan ook samen met een vrijwilliger worden gevoerd.
In deze dialoog bespreken een vrijwilliger en een cliënt de verwachtingen van de cliënt van de vrijwilliger. Dit zorgt voor wrijving, die de vrijwilliger weet tegen te gaan door zich aan te passen aan de situatie.
+ Vraag de groep of ze Richting en Doelen & Wrijving hebben gelezen. Werk de dialoog zin voor zin door.

Cofinanciado pela União Europeia

Module 3 Communicatieve vaardigheden

Samenvatting

- Deze module wordt live aangeboden.
- De module biedt theorie over effectieve communicatie en activiteiten om de theorie te verwerken
- Het belangrijkste doel van de module is dat vrijwilligers een beter begrip hebben van de vaardigheden die nodig zijn voor een effectieve communicatie.
- Deze module (samen met module 2: relationele vaardigheden) stelt de vrijwilliger in staat om verbinding te maken met de cliënt.

Programma

Theorie

- Webinar over communicatieve vaardigheden 25 m

Activiteiten

- 1 Actief luisteren 15 m
- 2 Vragen stellen en samenvatten 30 m
- 3 Reparatie reflex 45 m
- 4 Ik-boodschap 15 m
- 5 Luister gewoon gedicht 5 m

- Totaal: 135 m

Cofinanciado pela União Europeia

Theorie (Webinar): Gespreksvaardigheden

- Webinar 20 m
  In de Webinar worden de theoretische basisprincipes en technieken van communicatie uitgelegd.
  Bekijk samen met de vrijwilligers de Webinar. Als de vrijwilligers de Webinar vooraf (thuis) hebben bekeken, vermeld dan de behandelde onderwerpen. Je kunt hiervoor onderstaande tekst gebruiken.

- Groepsgesprek 5 m
  Check bij de vrijwilligers of de theorie in de Webinar duidelijk is en of er vragen zijn.

Onderwerpen die in de Webinar aan bod komen

Hieronder een beschrijving van de onderwerpen die in de Webinar aan bod komen. Dit is ter informatie voor de trainer.

Verbale en non-verbale communicatie

Verbale communicatie is het overbrengen van informatie tussen twee mensen met behulp van woorden. Schrijven is ook een vorm van verbale communicatie. Schrijven gebruikt ook woorden!

Non-verbale communicatie is het overbrengen van informatie met woordeloze signalen.
+ Gezichtsuitdrukkingen
+ Stemgebruik
+ Lichaamstaal en houding
+ Persoonlijke ruimte
+ Oogcontact
+ Haptisch – aanraken
+ Uiterlijk en kleding
+ Artefacten en objecten

Actief luisteren

Net als andere aspecten van communicatie, hebben we de neiging om te luisteren zonder ons bewust te zijn van wat we doen. Onze luistervaardigheid heeft echter een aanzienlijke invloed op de kwaliteit van onze relaties met onze cliënten en de kwaliteit van de relatie. Wat je doet: interesse tonen, aanmoediging signaleren, onderbrekingen en afleiding vermijden, luisteren naar gevoelens, non-verbale signalen observeren, onderzoeken, vooroordelen vermijden, open en gesloten vragen gebruiken, verduidelijken, knikken/glimlachen/oogcontact.

Vragen

Open en gesloten vragen kunnen zeer nuttige hulpmiddelen zijn. Zij kunnen helpen bij:
+ Informatie verkrijgen en uitbreiden - om meer te weten te komen over de wereld van cliënten.
+ Vergroten van het begrip – om begrip te verduidelijken en empathie te tonen.
+ Stimuleren van zelfreflectie – om de cliënten te helpen zelfbewustzijn/begrip te ontwikkelen.

Cofinanciado pela União Europeia

+ Stimuleren van deelname – vragen kunnen de cliënt helpen zich belangrijk en gewaardeerd te voelen.

- Open vragen

Moedig discussie aan en bied cliënten de mogelijkheid om hun eigen gedachten, gevoelens en ideeën te gebruiken. Cliënten hebben echter tijd nodig om een antwoord te formuleren. Vragen kunnen de cliënt onder druk zetten om iets te uiten waar hij zich ongemakkelijk bij voelt of niet wil delen.
Een open vraag begint met een vraagwoord: Wie, Wat, Waar, Wanneer Hoe.

- Gesloten vragen

Kan geruststellend zijn aan het begin van de relatie wanneer een cliënt angstig is, en ze kunnen het gesprek op gang brengen. Ze ontlokken ook snel informatie en kunnen opties bieden. Als ze echter te veel worden gebruikt, kunnen ze de verkenning van gevoelens en ideeën beperken, het gesprek afsluiten en ideeën en gedachten suggereren die de cliënt niet bezit.
Gesloten vragen kunnen met ja of nee worden beantwoord.

Bevestigen en complimenteren

Bevestigen wordt gebruikt om de persoonlijke zienswijze van de cliënt of zijn of haar inspanningen te erkennen en om waardering en begrip uit te drukken voor zowel sterke en zwakke punten bij het omgaan met problemen.
Bevestigen en complimenteren bevordert het zelfvertrouwen en de doeltreffendheid. Ze kunnen ook helpen om moeilijkheden te erkennen die de cliënt heeft ervaren. Ze kunnen ervaringen uit het verleden die blijk geven van kracht en succes bevestigen om zo ontmoediging te voorkomen. We valideren de ervaring en gevoelens van de cliënt en versterken de verkenning van het probleem van een cliënt. Als ze oprecht zijn, bouwen complimenten vertrouwen en een band op.

Samenvatten (controleren, reflecteren)

Samenvattingen helpen je de rode draad te behouden en alles goed te onthouden. Samenvattingen geven structuur aan een gesprek. Vat samen in je eigen woorden. Door samen te vatten check je of je het bericht goed begrepen hebt en worden verschillende elementen uit het gesprek aan elkaar gekoppeld.
Als blijkt dat je de ander niet goed hebt begrepen, geef je de ander de gelegenheid om aan te vullen of te corrigeren.

Ik-boodschap

Hoe kun je zo effectief mogelijk communiceren, zodat je een boodschap zo kunt overbrengen dat de ander zich niet gekwetst voelt en dat je relatie niet wordt beschadigd. Dit kan door middel van zogenaamde ik-boodschappen. Met een ik-boodschap breng je beter over wat je wilt bereiken en focus je minder op het obstakel dat je ervaart.

Een jij-boodschap verwijst naar de ander en heeft als risico dat de ander ontkent of in de verdediging schiet. In beide gevallen leidt het af van wat je wilt bereiken.
Een jij-boodschap zegt: je doet iets verkeerd. Een ik-boodschap zegt: ik zou de dingen graag anders zien. Een ik-boodschap nodigt je gesprekspartner uit om jouw kant van de zaak te begrijpen.

Een Ik-bericht bestaat uit drie stappen:

Cofinanciado pela União Europeia

- Het gedrag van de ander
- Je eigen gevoelens
- De gevolgen die het gedrag voor jou heeft.

Bijvoorbeeld:
Marie, ik wil je graag iets vertellen.
Ik voel me ongemakkelijk als je gewoon mijn kamer binnenkomt zonder te kloppen, omdat ik ineens bang word als ik iets aan het doen ben.

Activiteiten om de theorie te verwerken

1 Actief luisteren 15 m

- Doel van de activiteit: actief luisteren verder verkennen.
- Leerresultaten:
  + Vrijwilligers zijn zich bewust van de persoonlijke verwerking van de communicatie.
  + Vrijwilligers ervaren de moeilijkheid om nauwkeurig te luisteren.

- Opmerking voor trainer
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaring met het onderwerp dat wordt behandeld.

- Aard van de activiteit: groepsactiviteit, luisteren, pen-en-papieractiviteit.

- Aanwijzingen

<u>De trainer leest een korte tekst voor.</u>
Het was maandagochtend en ik werd om 5 over 8 wakker, mijn wekker was om 7.30 uur afgegaan, ik stapte uit bed en liep de keuken in. Ik keek uit het raam en het regende. Ik zag een man met een blauwe paraplu in de uiterst linkse hoek van de straat staan onder een straatlantaarn. Hij sprak met een vrouw in een groene jurk. Ik legde twee sneetjes brood klaar. Toen ik weer uit het raam keek, was de man verdwenen, en de vrouw bewoog zich naar de andere kant van de weg en stond bij de bushalte. Ik verliet het huis 15 minuten later om de trein van 9.30 uur te halen.

<u>Vrijwilligers schrijven op</u>
Geef vrijwilligers een paar minuten de tijd om het verhaal op te schrijven zoals ze het zich herinneren.

<u>Herlezen</u>
Lees het verhaal nog eens en stop op relevante punten om te vragen of ze de informatie correct hebben vastgelegd.

<u>Groepsgesprek</u>
Gebruik de onderstaande vraag om participatie en discussie te genereren.
+ Hoeveel heb je de eerste keer goed gedaan?
+ Heb je dingen toegevoegd die er niet waren?
+ Heb je de details veranderd?
+ Zijn er details die iedereen zich goed herinnerde? Hoe komt dat?
+ Ben je verbaasd over hoe moeilijk/makkelijk het voor je was om nauwkeurig te luisteren?

Cofinanciado pela União Europeia

Opmerking voor de trainer
Wat we horen wordt gefilterd door onze eigen ervaringen, waarden, verwachtingen en kennis. Veel dingen staan nauwkeurig luisteren in de weg en we ontvangen niet altijd de boodschap die de afzender bedoeld heeft. Dit kan zijn omdat we niet opletten of omdat we wat we horen filteren door onze eigen ervaringen, waarden, verwachtingen en kennis.

2 Vragen stellen en samenvatten 30 m

- Doel van de activiteit: open vragen verder uitdiepen.
- Leerresultaat:
  + Vrijwilligers oefenen met open vragen en het maken van samenvattingen.
  + Ze ervaren hoe moeilijk het kan zijn om open vragen te stellen
  + Ze ervaren de moeilijkheid om geen eigen interpretaties te maken.

- Opmerking voor trainer
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaring met het onderwerp dat wordt behandeld.

- Aard van de activiteit: groepjes van drie, rollenspel, oefenvaardigheden.

- Instructies

<u>Maak groepjes van drie</u>
De vrijwilligers bevragen elkaar. Elke vrijwilliger krijgt een andere rol: vrijwilliger, cliënt of waarnemer.

Verdeel de groep in groepjes van drie (vrijwilliger, cliënt, waarnemer).
+ De vrijwilliger stelt een vraag over werk, gezin, hobby.
+ De vrijwilliger stelt zoveel mogelijk open vragen en maakt een samenvatting. Een open vraag begint met een vraagwoord: Wie, Wat, Waar, Wanneer Hoe.
+ De cliënt wordt alleen uitgenodigd om antwoorden te geven op open vragen.
+ Bij een gesloten vraag antwoordt de cliënt met ja of nee.
+ De observator volgt het gesprek en noteert de open en gesloten vragen en samenvattingen.
+ Rollen worden 3 keer veranderd. Elke ronde 4 minuten.
+De waarnemer geeft na elke ronde feedback.

<u>Groepsgesprek</u>
Gebruik de onderstaande vragen om participatie en discussie te genereren.
+ Hoe ging het de eerste ronde?
+ Werden er gesloten vragen gesteld in plaats van open?
+ Stokte het gesprek omdat de cliënt aan het nadenken was over de vragen?
+ Werd er samengevat, of bleef het bij een eigen interpretatie?
+ Zijn er details die iedereen zich goed herinnerde? Hoe komt dat?
+ Ben je verbaasd over hoe moeilijk/makkelijk het voor je was om nauwkeurig te luisteren?

3 Reparatie reflex 45 m

- Doel van deze activiteit: vrijwilligers ervaren de reparatie reflex en worden gemotiveerd om gesprekken anders aan te pakken.
- Leerresultaten:

Cofinanciado pela União Europeia

- + Vrijwilligers ervaren de moeilijkheid om zich in te houden met reageren door te corrigeren, te adviseren en te overtuigen.
- Opmerking voor trainer
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaring met het onderwerp dat wordt behandeld.
- Aard van de activiteit. Onderdeel van de activiteit is een groepsactiviteit: discussiëren, reflecteren. Deel in tweetallen: rollenspel, oefenvaardigheden.
- Instructies

Introduceer de reparatiereflex (5 minuten)
De reparatiereflex is gebaseerd op de overtuiging dat we 'moeten helpen' op basis van onze expertise. We voelen ons verantwoordelijk voor het oplossen van de problemen van cliënten. We zeggen het misschien niet hardop, maar diep van binnen is er vaak dat verantwoordelijkheidsgevoel. En dat leidt er soms toe dat we te snel corrigeren, adviseren en overtuigen. Met de beste bedoelingen, maar met een averechts effect. De ander zal zich alleen maar verdedigen. De eerste stap naar een begripvol gesprek is het herkennen van deze reparatiereflex

Stel je voor… Je wilt graag gezonder leven. Je weet wat hiervoor nodig is, maar je vindt het lastig. Fietsen naar het werk is gezond, maar brengt ook praktische problemen met zich mee. En ongezond eten en drinken is zo lekker en ook nog eens zo leuk. Je besluit een coach te vragen om je te helpen. Stel je voor dat je het eerste gesprek met deze coach hebt, en na vijf minuten zegt deze coach het volgende tegen je: 'Het is belangrijk dat je nu echt stappen zet. Je gezondheid zal blijven verslechteren. Vanaf morgen moet je echt op de fiets naar je werk. En vanaf nu kun je het beste gaan winkelen op een moment dat je geen honger hebt en dan geen lekkere dingen meer kopen.' Hoe ervaar je dat?

Deel A van de activiteit (10 minuten)

Stel de groep de volgende vraag: wanneer je met vrienden, familie of cliënten praat en die persoon heeft een probleem. Wie heeft er ooit zo gereageerd?
Toon de groep de onderstaande lijst op een flip-over.
+ Oplossen
+ Overtuigen
+ Oordelen
+ Confronteren
+ Analyseren
+ Lesgeven
+ Moraliseren
+ Half luisteren
Iedereen herkent iets en sommige mensen herkennen alles, laat de groep voorbeelden geven van reacties. Bespreken.

Deel B van de activiteit (20 minuten)

Vorm nu paren (A en B) en leg uit dat ze twee korte gesprekken gaan voeren in dezelfde rollen. Persoon A brengt een persoonlijk verhaal in. Persoon B reageert op het verhaal.
Persoon B ontvangt de hand-out in Bijlage 2
Na de eerste ronde komen de vrijwilligers terug en is er een korte nabespreking. Dan doen dezelfde paren ronde 2.

Cofinanciado pela União Europeia

Ronde 1: (dit is de manier waarop ze het niet zouden moeten doen)
Persoon A heeft het over een ambivalentie: het conflict dat je voelt als je iets wilt en tegelijkertijd niet. Bijvoorbeeld: stoppen met roken, minder snoepen, meer bewegen. Een gewoonte die hij/zij zou moeten veranderen.
Persoon B gebruikt de hand-out van het gesprek (de respons van B komt overeen met de bovenstaande lijst)
Daarna beoordeelt iedereen de effectiviteit van dit gesprek op een schaal van 0 – 10.

Ronde 2: (Dit is de manier waarop ze het wel zouden moeten doen)
De paren voeren hetzelfde gesprek opnieuw in dezelfde rollen.
Persoon B probeert de ander dit keer niet te motiveren of te veranderen, maar probeert vanuit een nieuwsgierige onderzoekende houding de drijfveren van de ander te achterhalen
Persoon B stelt open vragen en geeft af en toe een korte samenvatting om te checken of hij of zij de ander goed begrijpt.
Daarna beoordeelt iedereen de effectiviteit van dit gesprek op een schaal van 0 – 10.

Deel C van de activiteit (10 minuten)

Nabespreking in de groep.
Wissel kort de verschillen uit die vrijwilligers hebben ervaren.
Wiens cijfer ging omhoog?
Vraag personen A: welk gesprek was motiverender? Waarom?
Vraag personen B: welk gesprek kostte meer energie? Waarom?

Opmerking voor trainer
De trainer vraagt de groep hoe moeilijk het was om de ander niet te analyseren en te onderwijzen en te overtuigen.
Iedereen herkent iets en sommige mensen herkennen alles, laat de groep voorbeelden geven van reacties.
Om deze reflex te voorkomen is het nodig om te luisteren, vragen te stellen en te reflecteren op wat je hoort, niet op wat je denkt vanwege eigen ervaringen.

4 I-boodschap 15 min.

- Doel van de activiteit: het verder verkennen van i*k-boodschappen*
- Leerresultaten:
  + Vrijwilligers ervaren hoe ze een ik-boodschap moeten geven.
  + Ze zijn zich ervan bewust dat de ik-boodschap beter overbrengt wat je wilt bereiken en minder gericht is op het obstakel dat je ervaart.

- Opmerking voor trainer
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaring met het onderwerp dat wordt behandeld.

- Aard van de activiteit: werken in tweetallen, reflectie achteraf

- Instructies

Leg uit
Als je ergens geïrriteerd over bent, kom je al snel in de verleiding om de ander te vertellen wat hij niet goed doet, met als gevolg dat er snel wrijving ontstaat. De kunst is om te ervaren hoe anders het gesprek kan verlopen als je vanuit jezelf redeneert en het probleem voor jezelf houdt.

Cofinanciado pela União Europeia

Leg uit hoe je een ik-boodschap geeft met deze 3 eenvoudige stappen:

+ Begin je boodschap met ik
Begin altijd bij jezelf in plaats van naar de ander te verwijzen. Zo maak je duidelijk dat je iets hebt wat je met de ander wilt delen.
+ Zeg wat je voelt.
Bijvoorbeeld: "Ik voel me ongemakkelijk als je zomaar mijn kamer binnenkomt zonder te kloppen." Op deze manier weet de ander wat jouw gevoelens zijn. Onthoud dat je alleen iets zegt over zijn of haar gedrag. Niet over zijn of haar persoon!
+ Doe een suggestie die de ander kan doen.
Vertel hem hoe hij of zij het anders kan doen. Bijvoorbeeld: 'Ik zou het op prijs stellen als je aanklopt.'
+ Voorbeeld
Marie, ik wil je graag iets vertellen.
Ik voel me ongemakkelijk als je mijn kamer binnenkomt zonder te kloppen,
omdat ik ineens bang word als ik iets aan het doen ben.
Ik zou het op prijs stellen als je eerst aanklopt.

Maak paren
Vrijwilligers oefenen deze techniek in tweetallen. Ze nemen een moeilijke situatie uit hun eigen leven en geven een Ik-boodschap aan de persoon die voor ze staat. Rekening houdend met de drie stappen. Wissel dan van rol.

5 Luister gewoon gedicht 5 m

- Doel van de activiteit: benadruk het hoofdthema van deze module (de kracht van luisteren)
- Leerresultaat:
  + vrijwilligers zijn zich ervan bewust dat alleen luisteren lastig is.
- Opmerking voor trainer
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaring met het onderwerp dat wordt behandeld.
- Instructie

Toon het "luister gewoon" gedicht op het scherm (bijlage 3)
Laat vrijwilligers de tijd nemen om het als sluitstuk voor te lezen.

Opmerking voor de trainer.
We hebben altijd de behoefte om te spreken, advies te geven of soortgelijke ervaringen te delen. De kracht van het gedicht is dat het laat zien hoe belangrijk het is dat luisteren genoeg is.
Het gedicht spreekt voor zichzelf, het is niet nodig om hier verder over na te denken.
Benadruk de kracht van luisteren.

Cofinanciado pela União Europeia

Module 4 Observeren en interpreteren

Samenvatting

- De module biedt theorie over observeren en interpreteren van gedrag en activiteiten om de theorie te verwerken.
- Het belangrijkste doel van de module is om het bewustzijn over vooroordelen te vergroten. Vrijwilligers kennen het verschil tussen feiten en vooroordelen.
- Deze module (samen met module 5: probleemoplossend vermogen) draagt eraan bij dat de vrijwilliger toegerust is om de cliënt te ondersteunen en te activeren.

Programma

Theorie

- Webinar over objectiviteit en subjectiviteit 20 m

Activiteiten

- 1 Bias 15 m
- 2 Objectiviteit 20 m

Totaal: 55 m

Cofinanciado pela União Europeia

Theorie (Webinar): Objectiviteit en subjectiviteit

- Webinar 15 m
  In de Webinar komen de volgende onderwerpen aan bod:
  Informatie verkrijgen (observeren, interpreteren, gedrag beschrijven)
  Objectiviteit (meningen, motieven, invloeden, subjectiviteit (persoonlijke vooroordelen, emoties, valse overtuigingen)
  Bekijk samen met de vrijwilligers de Webinar. Als de vrijwilligers de Webinar vooraf (thuis) hebben bekeken, vermeld dan de behandelde onderwerpen. Je kunt hiervoor onderstaande tekst gebruiken.

- Groepsgesprek 5 m
  Check bij de vrijwilligers of de theorie in de Webinar duidelijk is en of er vragen zijn.

Onderwerpen die in de Webinar aan bod komen

Op de volgende pagina's vind je een beschrijving van de onderwerpen die in de Webinar aan bod komen. Dit is ter informatie voor de trainer.

Informatie inwinnen

Als vrijwilliger werk je nauw samen met de cliënt. De vrijwilliger krijgt inzicht in het welzijn, de houding en het gedrag van de cliënt.

Door middel van het gesprek en observatie van gedrag wordt informatie vergeleken en worden verbanden gelegd en conclusies getrokken. Er is sprake van interpretatie. Het is belangrijk om daadwerkelijk te beschrijven wat het gedrag is en je zo min mogelijk te laten beïnvloeden door subjectieve ervaringen. Observatie is bewuste observatie. Je observeert acties, maar ook houding, gedrag, interacties of gebeurtenissen. Observatie gebeurt zo objectief mogelijk. Beschrijf gedrag zo concreet mogelijk, laat zo min mogelijk persoonlijke ervaring toe om de perceptie niet te beïnvloeden.

Uit onderzoek blijkt dat veel beslissingen of oordelen onbewust worden genomen/geveld. Vooroordelen ontstaan doordat onbewuste associaties, emoties of situationele factoren het oordeel kleuren. In de loop der jaren zijn er veel vooroordelen in de besluitvorming beschreven op basis van onderzoek naar menselijk besluitvorming. Voorbeelden zijn:

Subjectiviteit vooringenomenheid

Subjectiviteit is het tegenovergestelde van objectiviteit. Subjectiviteitsbias verwijst naar de persoonlijke vooroordelen of vooroordelen die individuen hebben die hun perceptie, interpretatie en evaluatie van informatie kunnen beïnvloeden.

Er zijn veel soorten vooroordelen die de manier waarop je waarneemt kleuren. Twee soorten vooroordelen zijn bijvoorbeeld:

- Verankeringseffect

Dit betekent dat je de neiging hebt om te vertrouwen op dingen die je net hebt gehoord. Je wordt bijvoorbeeld als vrijwilliger gekoppeld aan een nieuwe cliënt. Vooraf zegt de coördinator die je doorverbindt tegen je: 'Dit is een heel ingewikkelde cliënt. De reclasseringswerker heeft veel moeite om met hem in contact te komen.'

Het kan zijn dat deze informatie je beïnvloedt en je op een heel andere manier het eerste gesprek ingaat dan wanneer je die informatie niet zou hebben.

Cofinanciado pela União Europeia

- Bevestigingsbias

Wanneer we een eerste idee hebben over een conclusie of beslissing of een oorzaak voor een probleem, hebben we de neiging om ons vast te klampen aan die eerste indruk. We zoeken vooral naar informatie die dat eerste beeld bevestigt, terwijl we informatie die dat beeld weerlegt negeren en er in ons oordeel niet actief rekening mee houden.

Bijvoorbeeld: je bent in gesprek met een cliënt om helder te krijgen wat er aan de hand is. Wat vaak gebeurt is dat je tijdens het gesprek al een idee hebt van wat de problemen zijn en de mogelijke oplossingen. Als je niet oppast vergeet je te kijken of er andere problemen zijn in het leven van de cliënt. Het risico is dat je werkt aan een oplossing die niet past bij de situatie van de cliënt.

Er zijn nog veel meer soorten, bijvoorbeeld:

Framing-effect: Beïnvloed worden door de manier waarop informatie aan ons wordt gepresenteerd, in plaats van door alleen de informatie zelf.
Emotionele besmettingsbias: Beïnvloed worden door de emoties van de mensen om ons heen.
Stereotypering bias: Aannames doen over mensen op basis van stereotypen in plaats van individuele kenmerken.

Objectiviteit

Objectiviteit is gebaseerd op feiten in plaats van op meningen, invloeden en motieven. Het is daarom belangrijk dat objectiviteit wordt bewaakt dat de vrijwilliger zich bewust is van vooroordelen om subjectiviteit te vermijden. Objectiviteit wordt bevorderd door rekening te houden met het volgende:

- Overleg met anderen

Om zo objectief mogelijk te blijven, kun je overwegen om met derden te overleggen. Zo kun je in samenspraak met je coördinator of eventuele andere vrijwilligers je gedachten nog eens toetsen Het voordeel hiervan is dat je verschillende perspectieven en opvattingen over het probleem meeneemt en dat anderen ook kritisch kunnen zijn op mogelijke denkfouten die je maakt. Met behulp van feedback van anderen kun je eventuele blinde vlekken voorkomen die je perceptie en acties beïnvloeden. Je kunt natuurlijk ook afstemmen met de cliënt. Is wat hij net zei correct of moet het in een andere context worden geplaatst?

- Leefgebieden

Leefgebieden die tot problemen kunnen leiden zijn:
+ Justitie
+ Huisvesting
+ Onderwijs en werk
+ Financiële situatie
+ Relaties
+ Gezondheid

Je bent misschien geneigd om eerst te kijken naar de problemen die het meest prominent zijn. Hoewel het voor de hand ligt om deze eerst aan te pakken, is het belangrijk om andere zaken niet uit het oog te verliezen. Dit kan door te werken met leefgebieden.

Afhankelijk van je interesses, opleiding en ervaring heb je meer of minder interesse in bepaalde leefgebieden. Bijvoorbeeld: als psychologie je interesseert, zul je eerder aandacht besteden aan geestelijke gezondheid. Leefgebieden helpen je om bewust naar andere zaken te kijken. Zo krijg je een compleet beeld van de opdrachtgever en zorg je ervoor dat je geen belangrijke zaken over het hoofd ziet.

Cofinanciado pela União Europeia

Werken met leefgebieden is kijken vanuit een breed perspectief. Zo kijk je niet alleen naar de problemen van de cliënt, maar ook naar zijn mogelijkheden. Je kijkt naar het algehele functioneren van de cliënt en de relatie tot de leefgebieden.

Het maken van een verslag na elk gesprek draagt bij aan objectiviteit. Een gestructureerd rapport bestaat bijvoorbeeld uit een format waarin de verschillende leefgebieden aan bod komen. Bij het schrijven van het rapport beschouw je het gesprek met enige afstand. Je beoordeelt wat hoofd en bijzaken zijn. Een goede rapportage helpt je om objectiever naar de cliënt te kijken, zodat je eventuele vervolgstappen beter kunt onderbouwen.

- Kennis van specifieke groepen en problemen

Bij het interpreteren van informatie die je verkrijgt kan het nuttig zijn om kennis te hebben van specifieke problemen (bijvoorbeeld verslaving of psychiatrische problemen) of kennis van specifieke groepen daders (bijvoorbeeld jongvolwassen cliënten). Deze algemene kennis helpt je om een evenwichtig en objectief beeld van de cliënt te creëren.

Activiteiten om de theorie te verwerken

1 Bias 15 m

- Doel van de activiteit: *vooroordelen* verder onderzoeken.
- Leerresultaten:
  + Vrijwilligers zijn in staat om vooroordelen te herkennen.
  + Vrijwilligers herkennen manieren om vooroordelen te vermijden
- Opmerking voor trainer
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaring met het onderwerp dat wordt behandeld.
- Aard van de activiteit: groepsactiviteit, luisteren, reflecteren.
- Instructie:

<u>Lees deze zinnen voor</u>
Een vader en zijn kind krijgen een auto-ongeluk. De vader sterft ter plekke en het kind wordt met ernstige verwondingen naar de eerste hulp gebracht. Daar zegt de chirurg: 'Ik kan deze patiënt niet behandelen omdat ik te betrokken ben. Dit is mijn kind.'

Vraag voor de vrijwilligers: hoe verklaar je de situatie?
De vrijwilligers gaan er waarschijnlijk van uit dat de chirurg een man is. Dit roept de vraag op hoe dit mogelijk is, aangezien de vader bij het ongeval om het leven is gekomen. Misschien was er een stiefvader, of is dit een homostel, en is dat de verklaring voor de twee vaders?

Antwoord op de vraag
: De chirurg is de moeder van het kind.

<u>Groepsgesprek</u>
Begin een gesprek over vooroordelen. Gebruik de uitkomst van de kleine oefening ter illustratie.

Cofinanciado pela União Europeia

Je zult zien dat vrijwilligers in eerste instantie niet denken dat een chirurg een vrouw kan zijn, omdat we er traditioneel van uitgaan dat een chirurg een man is. Natuurlijk zal iedereen zeggen dat een chirurg ook een vrouw kan zijn. Maar ergens diep in ons gaan 'chirurg' en 'vrouw' niet automatisch samen. Onbewust gaan we ervan uit dat een chirurg waarschijnlijk een man is. Dit illustreert het concept van vooringenomenheid. Hebben vrijwilligers zichzelf ooit betrapt op vooroordelen? In hun persoonlijke leven of tijdens hun vrijwilligerswerk?

2 Objectiviteit 20 m

- Doel van de activiteit: *objectiviteit verder onderzoeken.*
- Leerresultaten
  + Vrijwilligers weten feiten te onderscheiden van interpretaties en meningen.

- Opmerking voor trainer
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaring met het onderwerp dat wordt behandeld.

- Aard van de activiteit: individuele, pen-en-papieractiviteit.

- Aanwijzingen

Deel de tekst uit (zie bijlage 4)
Het is een verslag van een reclasseringswerker die een eerste gesprek had met zijn cliënt. Vraag de vrijwilligers om de feiten en de interpretaties van de reclasseringswerker te belichten

Opmerking voor trainer
Rood = subjectief
Groen = objectief

Brian is een 44-jarige man uit Amsterdam, veroordeeld voor huiselijk geweld. Hij is getrouwd met Lisa. De twee hebben samen 2 kinderen.
Brian is een man die bedekt is met tatoeages, kort, getrimd haar en jeans en sportschoenen draagt. Hij ziet er echt uit als een crimineel. Hij geeft me een stevige, agressieve handdruk en mompelt als hij zijn naam zegt. Tijdens het hele gesprek ziet hij er erg agressief uit en vermijdt hij oogcontact terwijl hij tegen me praat.

Naar mijn mening is zijn relatie met zijn vrouw vanaf het begin problematisch geweest. Ze zeurt de hele tijd als hij niet bereid is haar te helpen met huishoudelijke taken. Op een dag sloeg hij haar omdat ze agressief voor hem stond. Zelfverdediging dus, naar zijn mening.

Tijdens het proces had de rechter een slechte dag en strafte hem harder dan anderen. Hij is veroordeeld tot twee jaar voorwaardelijk en moet een training volgen voor huiselijk geweld.

Tijdens zijn proeftijd moet Brian een opleiding volgen die hij nooit zal afmaken, neem ik aan. Ik ken dit soort mensen. Ze zullen alleen deelnemen omdat de rechter hen daartoe verplicht. Uiteraard zal hij de trainers vertellen wat ze willen horen, zodat hij een certificaat krijgt. Ik vraag me af of hij in staat is om de training af te ronden, want ik denk dat hij snel afgeleid is en moeite heeft met

Cofinanciado pela União Europeia

concentreren.

Hij vertelde me dat hij van school ging toen hij 20 was. Hij behaalde een diploma en had een baan in de bouw. Het lijkt me een moeilijke man en ik vraag me af hoe de proeftijd van twee jaar zal verlopen.

Groepsgesprek
Maak een kort rondje in de groep voor de resultaten. Leg de verbinding met de theorie.

Opmerking voor trainer
Bespreek met de groep hoe makkelijk het is om een gekleurd beeld van iemand te schetsen. Probeer zo objectief mogelijk te observeren. Beschrijf gedrag zo concreet mogelijk, waarbij je zo min mogelijk persoonlijke ervaring toevoegt om je perceptie te beïnvloeden.

Cofinanciado pela União Europeia

Module 5: Problemen oplossen

Samenvatting

- Deze module wordt live aangeboden.
- De module biedt theorie over het identificeren van cliëntbehoeften en probleemoplossende vaardigheden en activiteiten om de theorie te verwerken.
- Het belangrijkste doel van de module is het oefenen van (communicatie)vaardigheden met de focus op het oplossen van problemen. Vrijwilligers analyseren de behoeften van de cliënt en hebben een oplossingsgerichte houding.
- Deze module (samen met module 4: Observeren en interpreteren) draagt eraan bij dat de vrijwilliger toegerust is om de cliënt te ondersteunen en te activeren.

Programma

Theorie

- Behoeften van de cliënt: 15 m
- Beschermende en risicofactoren

Activiteiten

- 1 Leefgebieden 50 m
- 2 Competentievragen 10 m
  Totaal 70 m

Cofinanciado pela União Europeia

Theorie (Webinar): Behoeften van de cliënt

- Webinar 10 m
  In de Webinar komen de volgende onderwerpen aan bod: de leefgebieden en een uitleg over elk leefgebied.
  Bekijk samen met de vrijwilligers de Webinar. Als de vrijwilligers de Webinar vooraf (thuis) hebben bekeken, vermeld dan de behandelde onderwerpen. Je kunt hiervoor onderstaande tekst gebruiken.

- Groepsgesprek 5 m
  Check bij de vrijwilligers of de theorie in de Webinar duidelijk is en of er vragen zijn.

Onderwerpen die in de Webinar aan bod komen

Op de volgende pagina's vind je een beschrijving van de onderwerpen die in de Webinar aan bod komen. Dit is ter informatie voor de trainer.

Behoeften van de client

- Waarom werken met leefgebieden?

Stabiliteit op leefgebieden is belangrijk voor het welzijn van cliënten. Problemen doen zich vaak voor op meerdere gebieden. Leefgebieden geven inzicht in welke problemen er zijn, wat de behoeften zijn en hoe de leefgebieden met elkaar samenhangen.
Persoonlijke en sociale factoren zijn een nuttig hulpmiddel om de behoeften van de cliënt en gespreksonderwerpen te identificeren.

- Wat zijn leefgebieden?

De Webinar introduceert de persoonlijke en sociale factoren, geeft een korte uitleg bij elk gebied en geeft voorbeelden van de problemen die zich kunnen voordoen. De gebieden zijn:
+ Justitie
+ Huisvesting
+ Onderwijs en werk
+ Financiële situatie
+ Relaties
+ Gezondheid

Dit kan ook anders. Het is ook mogelijk om sommige gebieden van het leven op te splitsen. Denk hierbij aan Onderwijs & Werk. Of gezondheid kan worden onderverdeeld in mentaal en fysiek welzijn. Soms is verslaving een apart gebied.

- Beschermende en risicofactoren

De aanwezigheid van risicofactoren verhoogt de kans op het ontwikkelen van problemen.

Beschermende factoren dragen bij aan een solide basis en kunnen weerstand bieden tegen risico's en problemen. Voor resocialisatie is het daarom van groot belang om risicofactoren zoveel mogelijk te beperken en beschermende factoren te bevorderen.

Beschermende factoren zijn: deelname aan georganiseerde vrijetijdsbesteding, goede relaties op het werk, tevredenheid met financiën, tevredenheid met gezondheid, doelen

Cofinanciado pela União Europeia

hebben in het leven en inschatten dat die doelen haalbaar zijn, zelfbeheersing, werk, motivatie, houding ten opzichte van autoriteit, medicatie, netwerk, intelligentie, impulsbeheersing, invloeden van buitenaf, overeenstemming over regels en voorwaarden, een stabiele thuissituatie hebben, het op latere leeftijd bij beginnen met crimineel gedrag en verminderd pro-crimineel denken.

Leefgebieden in beeld

1 Gerechtelijk
Alles wat te maken heeft met delinquent gedrag, de gerechtelijke procedure en de reclasseringsmaatregel.
Onderwerpen:
Delinquent gedrag: omstandigheden van het gepleegde misdrijf, houding ten opzichte van het delict, gevoelens van schuld en schaamte.
De gerechtelijke procedure: hoe werkt het, waar in het proces bevindt zich de cliënt.
De reclasseringsmaatregel: de voorwaarden, houding ten opzichte van de maatregel.

2 Financiën
Alles wat te maken heeft met financiële zaken zoals inkomen en omgaan met geld.
Onderwerpen:
Inkomen: bronnen van inkomen, stabiliteit.
Financiële problemen: omgaan met geld, de impact van financiële problemen op andere leefgebieden (huisvesting, relaties, crimineel gedrag, motivatie).

3 Huisvesting
Alles wat met wonen en de leefomgeving te maken heeft.
Onderwerpen:
Stabiliteit: heeft de cliënt permanente of tijdelijke huisvesting? Verhuist hij of zij vaak?
Begeleid wonen: intramurale of ambulante residentiële zorg.
Leefomgeving: wonen in een buurt met veel sociale problemen of criminaliteit.

4 Sociale relaties
Alles wat met relaties te maken heeft. Relaties met partners, familie, vrienden en kennissen.
Onderwerpen:
De samenstelling van het sociale netwerk: partners, kinderen, vrienden.
Kwaliteit van het netwerk: steunbronnen binnen dit netwerk, prosociaal en antisociaal gedrag, hechte banden, jeugdervaringen, geweld in relaties, houding ten opzichte van criminaliteit.
Gevolgen van crimineel gedrag voor relaties. Emoties en zorgen.

5 Werk en opleiding
Alles wat met onderwijs en werk te maken heeft.
Onderwerpen:
Werkgelegenheid: stabiliteit (tijdelijk of vast werk), werktijden, arbeidsverleden, houding ten opzichte van werk.
Andere dagactiviteiten: vrijetijdsbesteding, vrijwilligerswerk.
Opleiding: opleidingsgeschiedenis, houding ten opzichte van onderwijs.

6 Gezondheid
Alles wat te maken heeft met mentaal en fysiek welzijn.
Onderwerpen:
Inzicht in de eigen gezondheidssituatie, omgaan met ziekte, gezondheidsgevolgen voor het functioneren, ondernomen acties, hulp en zorg.

Cofinanciado pela União Europeia

Het gebruik van alcohol en drugs.

Activiteiten om de theorie te verwerken

1 Persoonlijke en sociale factoren 50 m

- Doel van deze activiteit: het verder onderzoeken van leefgebieden.
- Leerresultaten:
  + Vrijwilligers worden zich bewust van problemen in het leven van de cliënt.
  + Ze oefenen met het analyseren en prioriteren van leefgebieden.
  + Vrijwilligers ervaren hoe deze factoren met elkaar samenhangen.

- Opmerking voor trainer
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaring met het onderwerp dat wordt behandeld.

- Aard van de activiteit: in tweetallen een casus lezen, analyseren, pen-en-papieractiviteit.

- Aanwijzingen:

De activiteit bestaat uit vier onderdelen:

Deel A (5 minuten)

Document verstrekken
De vrijwilligers krijgen een casus voorgelegd (bijlage 5). In deze casus wordt de situatie van een cliënt beschreven op basis van leefgebieden.

Deel B (15 minuten)

De groep wordt in tweetallen verdeeld.
De paren identificeren de leefgebieden die in de casus worden gepresenteerd. Beschermende factoren dragen bij aan een solide basis en kunnen weerstand bieden tegen risico's en problemen. Voor resocialisatie is het daarom van groot belang om risicofactoren zoveel mogelijk te beperken en beschermende factoren te bevorderen. Op de kaart trekken vrijwilligers een rode lijn tussen de cirkel en Bob in het midden.
Ze identificeren ook risicofactoren. Dit zijn kenmerken of omstandigheden die de kans op een negatieve uitkomst vergroten. Op de kaart trekken ze een groene lijn tussen de cirkel en Bob in het midden.

Deel C (15 minuten)

De paren wegen de gebieden.
Leefgebieden met kansen en mogelijkheden die geschikt zijn voor vrijwilligersinterventie krijgen een plus (+). Leefgebieden die schadelijk zijn, niet makkelijk te verbeteren en meer geschikt voor een professionele interventie krijgen een min (-).

Deel D (15 minuten)

Groepsgesprek
De trainer maakt één kaart met behulp van de bevindingen van de vrijwilligers. Hierbij koppelt de trainer de bevindingen aan de volgende aspecten: prominente en minder prominente gebieden, de verschillende perspectieven van de paren, op welke gebieden nu en welke later te focussen, enz.

Cofinanciado pela União Europeia

2 Competentievragen 10 m

- Doel van deze activiteit: het verkennen van competenties.
- Leerresultaten:
  + Vrijwilligers leren hoe ze cliënten kunnen uitnodigen om hun succesverhaal te vertellen.

- Opmerking voor trainer
  + Vermeld het doel van deze activiteit.
  + Vraag de vrijwilligers naar hun persoonlijke ervaring met het onderwerp dat wordt behandeld.

- Aard van de activiteit: in tweetallen, rollenspel, vaardigheden oefenen.

- Aanwijzingen

<u>Maak paren</u>
De een heeft de rol van vrijwilliger, de ander van cliënt.

Vrijwilliger vraagt de cliënt hoe hij of zij een probleem in het verleden heeft aangepakt. De vrijwilliger stelt vragen over competenties en vaardigheden. Deze vragen beginnen meestal met 'hoe':
+ Hoe heb je dat gedaan?
+ Hoe heb je dat voor elkaar gekregen?
+ Hoe krijg je het voor elkaar om door te zetten?
+ Hoe heb je deze goede prestatie kunnen leveren?
+ Over welke vaardigheden/competenties beschik je al die je kunnen helpen?

Opmerking voor trainer
Maak de vrijwilligers bewust dat cliënten vaak geneigd zijn om zich te richten op wat er niet goed gaat in het leven. Het is belangrijk dat cliënten zich ook richten op eerdere successen. Deze geven hoop en vertrouwen om door te gaan.

Cofinanciado pela União Europeia

Bijlagen die bij de activiteiten horen

Cofinanciado pela União Europeia

Bijlage 1: dialoog voor activiteit 3. Module 2

De cliënt is gekoppeld aan een vrijwilliger. Ze ontmoeten elkaar voor het eerst en maken kennis. De cliënt vraagt zich af wat de vrijwilliger voor hem of haar kan betekenen.

Cliënt: Kunnen jullie ervoor zorgen dat ik me minder vaak moet melden bij de reclassering?

→ Frictie (de cliënt heeft verwachtingen die buiten de rol van de vrijwilliger vallen)

Vrijwilliger: Ik ben niet verantwoordelijk voor je proeftijd; Ik ben niet verantwoordelijk voor de regels die je moet volgen.

→ Richting en doelen (geeft duidelijk aan wat niet binnen de rol valt).

Vrijwilliger: Mijn rol als vrijwilliger is om je te ondersteunen... om samen te bepalen wat je nodig hebt om je afspraken na te komen... met administratieve taken... om een luisterend oor te zijn.

→ Richting en doel (gericht op waar de samenwerking over gaat, uitleg over wat deel uitmaakt van de rol).

Cliënt: Ja, maar ik had eigenlijk verwacht dat je dingen van mij zou kunnen overnemen. Ik heb genoeg vrienden die naar me luisteren.

→ Frictie (weerstand; een negatieve reactie op de richting en doelen)

Vrijwilliger: Je had eigenlijk iets anders verwacht. Verplichtingen kosten je energie.

→ Meegaan/erkennen (omgaan met frictie zonder de richting en doelen los te laten)

Cliënt: En eerlijk... als je dat allemaal niet kunt veranderen, dan vraag ik me af waarom ik hier überhaupt tijd aan zou moeten besteden.

→ Frictie (twijfel over het doel van de samenwerking).

Vrijwilliger: Ik begrijp dat het frustrerend voelt. Mijn rol is gericht op ondersteuning, overzicht behouden, Stap voor stap vooruitgang boeken.

→ Richting en doelen (rollen definiëren, nadruk leggen op gedeelde doelen: overzicht, planning, voortgang)

Cliënt: Ja, maar dat voelt gewoon traag. Ik wil gewoon dat het gebeurt.

→ Frictie (ontevredenheid over het tempo en het proces).

Vrijwilliger: Dat begrijp ik helemaal. Ik kan niet alles in één keer oplossen. We moeten samenwerken om manieren te vinden die voor jou werken. Maak een plan."

Cofinanciado pela União Europeia

→ Richting en doelen (duidelijk aangeven wat niet mogelijk is, samen een plan maken om frictie te verminderen).

Bijlage 2: Hand-out voor activiteit 1 Herstelreflex. Module 3.

Ronde 1 Instructiegesprek 1
Deze oefening is bedoeld om te ervaren hoe het is om op een sturende manier een gesprek te voeren.
Je praat met iemand die iets wil veranderen in zijn leven.

- Je begint het gesprek door te vragen wat hij/zij wil veranderen. Bijvoorbeeld: stoppen met roken, minder snoepen, meer bewegen. Een gewoonte die hij/zij zou moeten veranderen.
- Wat zou je op dit moment in je leven willen veranderen?
- Vertel de ander dan hoe belangrijk het is om deze verandering voort te zetten.
- Geef een lijst met redenen waarom de ander moet veranderen.
- Benadruk het belang van de verandering voor de ander.
- Vertel de ander hoe hij/zij dat moet doen.
- Verzeker de ander dat hij/zij het kan.
- Moedig de ander aan om het daadwerkelijk te doen.

Daarna beoordeelt iedereen de effectiviteit van dit gesprek op een schaal van 0 – 10.

1	2	3	3	5	6	7	8	9	10

Niet effectief Zeer effectief

Ronde 2: Instructief gesprek 2

Net als bij de vorige oefening praat je met iemand die iets wil veranderen in zijn leven. Het gesprek is bedoeld om de ander te laten vertellen wat hij/zij wil veranderen en waarom en hoe hij/zij dit wil aanpakken. Dus bovenal luister je, stel je open vragen en geef je af en toe een korte samenvatting om te checken of je de ander goed begrijpt.

- Als je nu kijkt naar hoe je leven eruit ziet. Wat zou je willen veranderen?
- Hoe belangrijk is deze verandering voor jou?
- Wat zijn de drie belangrijkste redenen voor verandering?
- Waar zie je tegenop?
- Hoe zou je het kunnen benaderen?
- Als je slaagt, wat betekent dit dan voor jou?
- Nu we erover hebben gesproken, wat ga je als eerste doen?

Daarna beoordeelt iedereen de effectiviteit van dit gesprek op een schaal van 0 – 10.

1	2	3	3	5	6	7	8	9	10

Niet effectief Zeer effectief

Cofinanciado pela União Europeia

Bijlage 3: Hand-out voor activiteit 5 Luister gewoon Gedicht. Module 3.

Luister gewoon

Als ik je vraag naar mij te luisteren
en jij begint mij adviezen te geven
dan doe je niet wat ik je vraag.
Als ik je vraag naar mij te luisteren
en jij begint mij te vertellen waarom
ik iets niet zo moet voelen als ik het voel,
dan neem je mijn gevoelens niet serieus.
Als ik je vraag naar mij te luisteren
en jij denkt dat je iets moet doen om
mijn problemen op te lossen,
dan laat je mij in de steek,
hoe vreemd dat ook mag lijken.
Dus, alsjeblieft, luister alleen maar naar
me en probeer me te begrijpen.
En als je wilt praten, wacht dan even en
ik beloof je dat ik op mijn beurt naar jou
zal luisteren.

Leo Buscaglia

Cofinanciado pela União Europeia

Bijlage 4: Hand-out voor activiteit 2 Objectiviteit. Module 4

Brian is een 44-jarige man uit Amsterdam, veroordeeld voor huiselijk geweld. Hij is getrouwd met Lisa. De twee hebben samen 2 kinderen.
Brian is een man die bedekt is met tatoeages, kort, getrimd haar en jeans en sportschoenen draagt. Hij ziet er echt uit als een crimineel. Hij geeft me een stevige, agressieve handdruk en mompelt als hij zijn naam zegt. Tijdens het hele gesprek ziet hij er erg agressief uit en vermijdt hij oogcontact terwijl hij tegen me praat.

Naar mijn mening is zijn relatie met zijn vrouw vanaf het begin problematisch geweest. Ze zeurt de hele tijd als hij niet bereid is haar te helpen met huishoudelijke taken. Op een dag sloeg hij haar omdat ze agressief voor hem stond. Zelfverdediging dus, naar zijn mening.

Tijdens het proces had de rechter een slechte dag en strafte hem harder dan anderen. Hij is veroordeeld tot twee jaar voorwaardelijk en moet een training volgen voor huiselijk geweld.

Tijdens zijn proeftijd moet Brian een opleiding volgen die hij nooit zal afmaken, neem ik aan. Ik ken dit soort mensen. Ze zullen alleen deelnemen omdat de rechter hen daartoe verplicht. Uiteraard zal hij de trainers vertellen wat ze willen horen, zodat hij een certificaat krijgt. Ik vraag me af of hij in staat is om de training af te ronden, want ik denk dat hij snel afgeleid is en moeite heeft met concentreren.

Hij vertelde me dat hij van school ging toen hij 20 was. Hij behaalde een diploma en had een baan in de bouw. Het lijkt me een moeilijke man en ik vraag me af hoe de proeftijd van twee jaar zal verlopen.

Cofinanciado pela União Europeia

Bijlage 5: Hand-out voor activiteit 1 Leefgebieden Module 5

De casus Bob

Bob is een 37-jarige man die in Nederland in detentie heeft gezeten.

Gerechtelijk vonnis en vonnis

Bob zat bijna een jaar in voorarrest. Dat bracht veel onzekerheid met zich mee. Uiteindelijk werd hij veroordeeld tot een gevangenisstraf van 10 jaar. Dat had Bob niet verwacht. De schok was groot, maar Bob wist het te accepteren. Bob zegt dat hij geen andere keuze had en zag het delict als de enige oplossing voor zijn problemen. Na zijn veroordeling neemt Bob contact op met zijn advocaat en gevangenispersoneel om de mogelijkheden voor een voorwaardelijke invrijheidstelling te onderzoeken.

Uit het strafregister blijkt dat Bob eerder is veroordeeld. Hij werd twee keer schuldig bevonden voor het bezit van harddrugs.

Bob heeft een moeilijke relatie met sommige bewakers. Eén bewaker kwelt hem. Hij heeft sinds kort een nieuwe celgenoot met wie hij niet kan opschieten. De celgenoot maakt een hoop rommel en pakt Bobs spullen zonder te vragen. Regelmatig maken ze ruzie. Bob wil overgeplaatst worden naar een andere gevangenis vanwege de slechte relatie met de bewakers en de ruzie met zijn celgenoot.

Huisvesting

Voorafgaand aan zijn huidige detentie woonde Bob met zijn vrouw en hun drie kinderen in hun eigen huis.

Opleiding en werk

Bob ging naar de middelbare school en verliet die met een diploma. Daarna werkte hij in de bouw. De vrouw van Bob heeft zich altijd gericht op de kinderen en heeft daarom niet gewerkt. Ze heeft een diploma gericht op de gezondheidszorg.

Financiën

Bob houdt echt van mooie spullen. Toen hij een baan had kon hij die zich veroorloven. Toen hij een uitkering ontving, daalde zijn inkomen en kon hij deze spullen niet meer betalen. Hij raakte in de schulden, stopte met het betalen van zijn rekeningen, stopte met het openen van zijn post en de schulden liepen op.

Hij leende ook geld van vrienden. Hij hoopte zijn schulden in één keer af te betalen door drugs te verkopen. Helaas leidde dit tot de arrestatie.

Een vriend steunt hem financieel in detentie. Soms zet hij wat geld op zijn gevangenisrekening, zodat Bob wat extra boodschappen kan doen in de gevangeniswinkel.

Sociaal netwerk

Bob trouwde tien jaar geleden en er werden drie kinderen geboren. Ze zijn negen, zeven en drie jaar oud. Zijn vrouw wist niets van zijn schulden en het plan om drugs te verkopen.

De ouders van Bob zijn op leeftijd en onlangs verhuisd naar een nieuw huis. Zijn ouders zijn erg teleurgesteld in Bob. Ze kunnen zich niet voorstellen dat Bob zijn vrouw en kinderen in zo'n moeilijke positie heeft gebracht. Ze hebben een tijdje afstand genomen

Cofinanciado pela União Europeia

van Bob en hebben tijdens zijn detentie geen contact met hem gehad. Via zijn vrouw horen ze hoe het met Bob gaat. Zijn kinderen zijn dol op oma en opa en zijn vrouw voelt zich door hen gesteund. Ze passen regelmatig op de kinderen.

Bob heeft verschillende vrienden die hij kende uit het verleden en die een goede invloed op hem hebben. Ze werken en hebben een gezin en leiden een "normaal" leven. Via de sportschool heeft Bob ook verschillende vrienden die betrokken zijn bij criminele activiteiten en drugsgebruik. Ze leenden hem geld en zette hem onder druk om drugs te smokkelen. Bob voelde zich in het nauw gedreven, zag geen uitweg en stemde in.

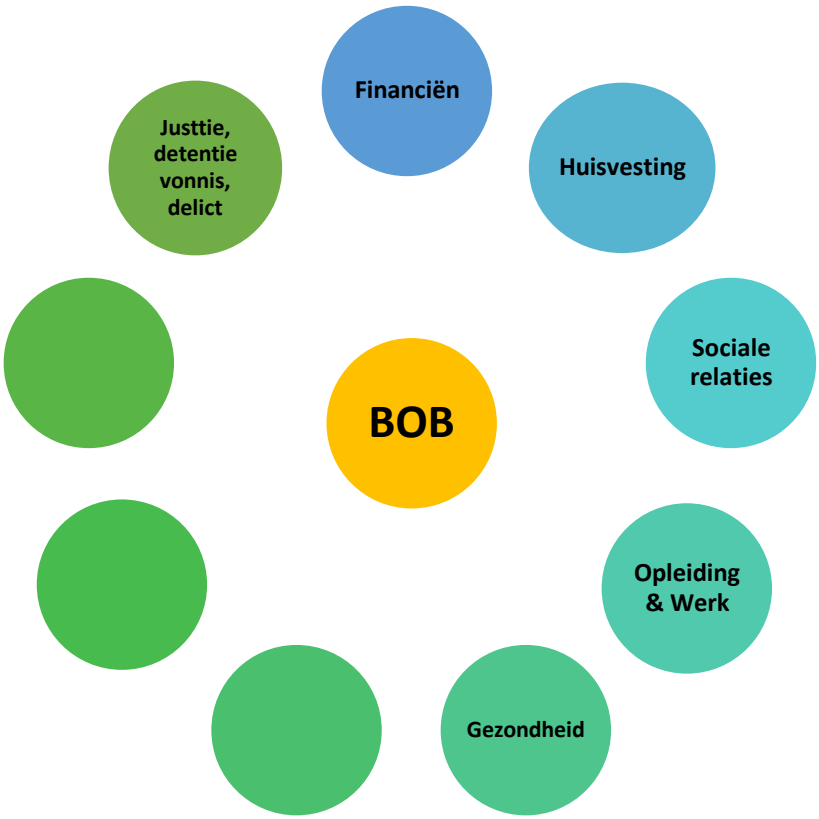
Gezondheid

Bob gebruikt soms drugs; Hij zegt dat het puur voor recreatie is. Door het gebruik van drugs voelt hij zich onoverwinnelijk en kan hij de wereld aan. Bob heeft verder geen lichamelijke of psychische klachten.

Voorwaardelijke invrijheidstelling

Bob heeft een paar jaar in de gevangenis gezeten, maar is onlangs vrijgelaten met een voorwaardelijke invrijheidstelling en staat onder toezicht van de reclassering. De reclasseringswerker en Bob kunnen het prima met elkaar vinden en zijn erop gericht om Bob weer op het goede spoor te krijgen. De reclasseringswerker vraagt een vrijwilliger voor wat extra steun. De taak van de vrijwilliger is om Bob te helpen een overzicht te krijgen van alle schulden en te kijken of ze een manier kunnen vinden om een betalingsregeling te treffen met zijn schuldeisers. In de gesprekken die ze samen voeren hebben ze het ook over wat voor werk Bob leuk zou vinden. Ze spelen rollenspellen om een sollicitatiegesprek te oefenen.

Cofinanciado pela União Europeia



Cofinanciado pela União Europeia

Competentieprofiel voor vrijwilligers in de reclassering

Het competentieprofiel bestaat uit een geheel aan kennis en vaardigheden, in combinatie met kwaliteiten en houding. Dit vormt de basis voor het gedrag dat vrijwilligers in staat stelt om het vrijwilligerswerk uit te voeren binnen het domein van de reclassering.

Er zijn verschillen binnen de Europese reclasseringspraktijk wat betreft de aanpak van de reclassering, de rollen en taken van de vrijwilligers en de manier waarop vrijwilligers en reclassering samenwerken. Ondanks deze verschillen zijn er verschillende standaardcompetenties te onderscheiden voor vrijwilligers in reclasseringswerk.

Het onderstaande competentiekader bestaat uit drie clusters die zijn onderverdeeld in elf competenties. Per competentie worden de belangrijkste aandachtspunten vermeld.

Cluster 1 Houding en kwaliteiten: hoe moet de vrijwilliger zich positioneren?

Tijdens het wervings- en selectieproces van vrijwilligers is het belangrijk om rekening te houden met de competenties die in dit cluster worden genoemd. Tijdens dit proces dient een inschatting gemaakt te worden in welke mate deze competenties aanwezig zijn bij de kandidaat vrijwilliger.

De competenties in dit cluster bestaan uit attitudes en kwaliteiten die niet aan te leren zijn. Ze zouden al deel moeten uitmaken van het karakter en de houding van de kandidaat vrijwilliger. Deze competenties maken dus geen deel uit van de training. Al kan men natuurlijk in de training observeren of deze houdingen en kwaliteiten aanwezig zijn. De reclassering zou dus kunnen overwegen om de training te gebruiken als onderdeel van het selectieproces.

De competenties zijn:

1.1 Betrouwbaarheid

- De vrijwilliger handelt in lijn met algemeen aanvaarde opvattingen, normen en waarden.
  Aandachtspunten: omgangsvormen, machtsverhoudingen, consequent handelen.
- Houdt zich aan het beleid en procedures van de organisatie.
  Aandachtspunten: veiligheid, geheimhoudingsplicht, privacy, incidenten, integriteit.

1.2 Samenwerking

- De vrijwilliger draagt bij aan een gezamenlijk resultaat.
  Aandachtspunten: overleg over taken, overdracht van informatie.
- Onderhoudt goede werkrelaties.
  Aandachtspunten: onderlinge afstemming, oog voor het welzijn van anderen, collegialiteit.
- Overziet eigen werkzaamheden.
  Aandachtspunten: planmatig werken, omgaan met tijd.

Cofinanciado pela União Europeia

1.3 Reflecteren

- De vrijwilliger evalueert zijn gedrag en opvattingen.
  Aandachtspunten: al doende leren, leren van eigen ervaringen, zich aanpassen.
- Is aanspreekbaar op eigen handelen en spreekt anderen aan.
  Aandachtspunten: feedback ontvangen en geven.

1.4 Emotionele stabiliteit

- De vrijwilliger treedt zeker en met rust op.
  Aandachtspunten: omgaan met tegenslag, teleurstelling of tegenspel.

Cluster 2 Kennis: wat moet de vrijwilliger weten?

Vrijwilligers in de reclassering hebben basiskennis nodig over het vakgebied en de kennis waarop het reclasseringswerk is gebaseerd. Belangrijk is dat vrijwilligers kennis hebben van hun rol: verwachtingen en verantwoordelijkheden, hun positie in de organisatie en de relatie van de cliënt en reclasseringswerker.
De training adresseert de competenties in dit cluster met verschillende korte e-learningmodules en Webinars.

De competenties zijn:

2.1 Kennis van het werkveld

- De vrijwilliger kent de reclasseringsorganisatie.
  Aandachtspunten: kerntaken, doelen, missie, visie.
- Is op de hoogte van het strafrechtsketen.
  Aandachtspunten: belangrijke samenwerkingspartners, plaats van de reclassering in de keten.
- Heeft kennis van het strafrechtsproces.
  Aandachtspunten: strafrechtelijke procedures.

2.2 Kennis van theorieën en methodieken

- De vrijwilliger is bekend met de grondbeginselen van het reclasseringswerk.
  Aandachtspunten: beginselen van criminologie, gedragsverandering, risicomanagement,
- Is bekend met cliënten van de reclassering en hun problemen.
  Aandachtspunten: gemeenschappelijke problemen en kwesties, doelgroepen.

2.3 Kennis van de vrijwilligersrol

- De vrijwilliger weet wat er verwacht wordt.
  Aandachtspunten: taken, do's en dont’s, pro-sociale modellering.
- De vrijwilliger kent zijn plaats in de organisatie
  Aandachtspunten: verantwoording, samenwerking met de reclasseringswerker.

Cofinanciado pela União Europeia

Cluster 3 Vaardigheden: hoe moet de vrijwilliger handelen?

Vrijwilligers in de reclassering hebben een set vaardigheden nodig om een connectie te maken met de cliënt (communicatieve en relationele vaardigheden) en om problemen op een effectieve manier te identificeren en aan te pakken (relationele en observatievaardigheden).
De training adresseert deze competenties in dit cluster met een live training. De meeste van deze vaardigheden vereisen een hands-on aanpak, met de mogelijkheid om de vaardigheden te oefenen in interactie met vrijwilligers.

De competenties zijn:

3.1 Communicatieve vaardigheden

- De vrijwilliger beschikt over gespreksvaardigheden die empathie kunnen overbrengen en de dialoog ondersteunen.
  Aandachtspunten: gespreksvaardigheden, verbale en non-verbale communicatie, actief luisteren, samenvatten, open en gesloten vragen.
- Beschikt over schrijf- en digitale vaardigheden.[2]
  Aandachtspunten: rapporteren, werken met een computer.

3.2 Relationele vaardigheden

- De vrijwilliger gaat een relatie aan met anderen.
  Aandachtspunten: basishouding, empathie, niet-oordelen, autonomie, wederkerigheid. De werkalliantie; richting, vertrouwen, binding, frictie.

3.3 Observeren

- De vrijwilliger signaleert problemen.
  Aandachtspunten: interpreteren, objectiviteit, subjectiviteit, vooroordelen, emoties en valse overtuigingen.

3.4 Probleemoplossend vermogen

- De vrijwilliger herkent problemen en heeft de vaardigheden om ermee om te gaan.
  Aandachtspunten: leefgebiedengebieden, cliënten in hun context, de reparatiereflex, oplossingsgericht vragen.

[2] Het trainingsprogramma gaat niet in op schrijf- en digitale vaardigheden. Tijdens de wervings- en selectieprocedure moet worden beoordeeld of de potentiële vrijwilliger over deze vaardigheden beschikt.

Cofinanciado pela União Europeia

2022-1-NL01-KA220-ADU-000089938

COPPer

European Volunteering in Probation

Contactpersonen:

.....

Cofinanciado pela União Europeia