

# Wegen en (blijven) overwegen

## Intake en volgsysteem in het maatschappelijk werk

### Oefeningen

Margot Scholte  
m.m.v. Hanneke Felten en Josee Rothuizen

Deze oefeningen horen bij *Wegen en (blijven) overwegen. Intake en volgsysteem in het maatschappelijk werk* van Margot Scholte.

© 2007 Uitgeverij Coutinho b.v.

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16 h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/pro](http://www.cedar.nl/pro)).

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

[info@coutinho.nl](mailto:info@coutinho.nl)

[www.coutinho.nl](http://www.coutinho.nl)

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen.

Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN 978 90 469 0053 6

NUR 752

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	4
<b>Aanmelding van een cliënt met een taalbeperking</b>	5
<b>Intake van een cliënt met een fysieke beperking</b>	7
<b>Een geheim</b>	10
<b>Normen in communicatie</b>	12
<b>Seksuele voorkeur in de aanmelding en intake</b>	15
<b>Genogram: het familiesysteem in beeld</b>	18
<b>Incidentmethode</b>	20

## Inleiding

Nederland is anno 2010 kleurrijk en divers. Maatschappelijk werkers krijgen steeds vaker te maken met verschillen in problemen, vragen, behoeften en gedrag van cliënten. Van belang is daarom dat studenten sociaal werk leren omgaan met verschillende mensen met uiteenlopende verwachtingen en wensen.

Deze oefeningen zijn bedoeld voor docenten die studenten leren werken met het intakevolgsysteemmodel *Wegen en (blijven) overwegen*. De oefeningen kunnen door docenten direct in de les worden gebruikt.

Wil je meer informatie over diversiteit in de aanmelding en intake? Lees dan *De diversiteitsbril. Werkboek voor maatschappelijk werkers bij het intake-model 'Wegen en (blijven) overwegen'*. Dit is te vinden via [www.coutinho.nl/wegen](http://www.coutinho.nl/wegen) en te bestellen via [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl).

# Aanmelding van een cliënt met een taalbeperking

**Doel:** de studenten krijgen inzicht in mogelijke hindernissen in een aanmeldingsgesprek met een cliënt die de Nederlandse taal niet helemaal machtig is.

**Geschikt voor:** tweede- en derdejaarsstudenten

**Groepsgrootte:** 6 tot 12 studenten

## Stap 1 • De studenten krijgen de opdracht een aanmeldingsgesprek na te spelen

Een cliënt komt tijdens het spreekuur binnen en wil zijn probleem uitleggen aan de maatschappelijk werker. Een van de studenten speelt de cliënt, een andere student speelt de maatschappelijk werker. De rest observeert en kijkt wat de maatschappelijk werker goed doet.

## Stap 2 • Instrueer de student die de rol van de cliënt gaat spelen

Geef de student informatie over de achtergrond van de cliënt en diens probleem:

De cliënt is een man van 63 jaar uit Marokko. Hij spreekt slechts een paar woorden Nederlands. De cliënt heeft schulden bij verschillende instanties en bij familieleden. Binnenkort gaat zijn jongste dochter trouwen. De bruiloft brengt grote kosten met zich mee en hij weet niet meer waar hij het geld vandaan moet halen. Nu hoopt hij dat het maatschappelijk werk hem de weg kan wijzen naar manieren om geld te lenen.

De cliënt kan alleen de Nederlandse woorden *ja, nee, geld, dag, dank, help, ik, jij, goed, niet, wil* actief gebruiken. Hij kan de maatschappelijk werker wel verstaan, maar alleen als deze langzaam spreekt en niet te moeilijke woorden gebruikt.

## Stap 3 • Instrueer de student die de rol van de maatschappelijk werker gaat spelen

De student die de maatschappelijk werker speelt, krijgt de opdracht de aanmelding te verzorgen. De student gaat hierbij uit van de stappen zoals die omschreven staan in *Wegen en (blijven) overwegen* (hoofdstuk 3 Aanmelding).

## Stap 4 • De studenten spelen het rollenspel

Let er goed op dat de student die de cliënt speelt ook daadwerkelijk alleen de hierboven genoemde woorden gebruikt om zich uit te drukken. Leg het spel stil wanneer blijkt dat dit niet gebeurt en laat het opnieuw beginnen.

## Stap 5 • Nabespreking

Sta eerst stil bij wat het rollenspel bij de betrokkenen oproept.

- Vraag aan de student die de cliënt speelde hoe hij het gesprek heeft ervaren. Was het moeilijk, en zo ja, wat maakte het zo moeilijk? Welke gevoelens riep de communicatie met de maatschappelijk werker op?
- Vraag aan de student die de maatschappelijk werker speelde hoe hij het gesprek heeft ervaren. Was het moeilijk, en zo ja, wat maakte het zo moeilijk? Welke gevoelens riep de communicatie met de cliënt op?
- Wat viel de observanten op? Wat riep de situatie bij hen op? Hoe zouden zij zich gevoeld hebben als ze de cliënt of de maatschappelijk werker hadden gespeeld?

Bespreek vervolgens met de studenten wat er beter zou kunnen. Welke aandachtspunten kunnen de studenten samen formuleren voor een aanmeldingsgesprek met een cliënt die weinig Nederlands spreekt?

### Variaties

- De oefening kan ook worden gedaan met een cliënt die helemaal geen Nederlands spreekt; dat maakt de situatie extra moeilijk.
- Er kan ook worden gevarieerd met een andersoortige taalbeperking, bijvoorbeeld een cliënt die geen werkwoorden en/of lidwoorden kent.
- De oefening kan herhaald worden met een cliënt die een fysieke of verstandelijke beperking heeft. De student die de cliënt speelt, doet bijvoorbeeld was in zijn oren, zodat hij ervaart wat het is om als cliënt doof of slechthorend te zijn. Welke hindernissen werpt dit op in het aanmeldingsgesprek en welke aandachtspunten zijn er in dat geval?

# Intake van een cliënt met een fysieke beperking

**Doel:** de studenten krijgen inzicht in de eigen houding ten opzichte van cliënten met een fysieke beperking en de aandachtspunten hierbij.

**Geschikt voor:** tweede- en derdejaarsstudenten

**Groepsgrootte:** 6 tot 12 studenten

## Stap 1 • De studenten krijgen een opdracht voor het naspelen van een aanmeldingsgesprek

Een cliënt komt tijdens het spreekuur binnen en wil zijn probleem uitleggen aan de maatschappelijk werker. Een van de studenten speelt de cliënt, een andere student speelt de maatschappelijk werker.

Alle studenten krijgen de volgende informatie.

De cliënt heet Rob en is een man van 32 jaar. Hij heeft een baan in de ICT. Hij zit in een rolstoel. Hij heeft zich aangemeld bij het maatschappelijk werk omdat hij graag een relatie wil, maar het erg moeilijk vindt om in contact te komen met vrouwen. Hij heeft nog nooit een relatie gehad en weet niet zo goed hoe hij dit moet aanpakken.

## Stap 2 • Instrueer de student die de rol van de cliënt gaat spelen

De student die de cliënt gaat spelen, krijgt daarnaast als enige de volgende informatie.

Op je vierde heb je door een auto-ongeluk een dwarslaesie gekregen en sindsdien ben je vanaf je middel verlamd. Je woont sinds drie jaar op jezelf en krijgt hulp van de thuiszorg. Vanaf je 20<sup>e</sup> heb je in een speciale woonvorm gewoond. Daarvóór woonde je bij je ouders. Die hadden de neiging om je in bescherming te nemen en zijn er altijd van uitgegaan dat voor jou een relatie, laat staan trouwen en kinderen krijgen, er 'nu eenmaal niet in zit'. Zelf wil je al jaren een relatie, maar je voelt je erg onzeker op dit vlak.

Wanneer het mogelijk is om gebruik te maken van een echte rolstoel is dit aan te raden. Als dit niet kan, speelt de student dat de gewone stoel waarop hij zit een rolstoel is. Belangrijk is dat de student niet zomaar opstaat, maar in de stoel blijft zitten.

## Stap 3 • Instrueer de student die de rol van de maatschappelijk werker gaat spelen

De student die de maatschappelijk werker speelt, krijgt de opdracht om de intake te verzorgen. De student gaat hierbij uit van de stappen zoals die zijn uitgewerkt in *Wegen en*

(blijven) overwegen (hoofdstuk 4 Intakegesprek). De student krijgt hierbij de opdracht mee om de handicap van de cliënt te negeren.

#### **Stap 4 • De studenten spelen het rollenspel**

Let er goed op dat de student die de cliënt speelt in de stoel blijft zitten, zodat het geloofwaardig is dat hij in een rolstoel zit. Leg het spel stil wanneer blijkt dat dit niet gebeurt en begin dan weer opnieuw.

#### **Stap 5 • Nabespreking rollenspel**

Sta eerst stil bij wat het rollenspel bij de betrokkenen oproept.

- Vraag aan de student die de cliënt speelde hoe hij het gesprek heeft ervaren. Was het moeilijk, en zo ja, wat maakte het zo moeilijk? Welke gevoelens riep de communicatie met de maatschappelijk werker op?
- Vraag aan de student die de maatschappelijk werker speelde hoe hij het gesprek heeft ervaren. Was het moeilijk, en zo ja, wat maakte het zo moeilijk? Welke gevoelens riep de communicatie met de cliënt op?
- Wat viel de observanten op? Wat riep de situatie bij hen op? Hoe zouden zij zich gevoeld hebben als ze de cliënt of de maatschappelijk werker hadden gespeeld?

#### **Stap 6 • Nogmaals het rollenspel**

De studenten krijgen de opdracht om opnieuw het rollenspel te spelen, maar nu stelt de maatschappelijk werker de handicap van de cliënt juist expliciet en uitgebreid aan de orde.

#### **Stap 7 • Nabespreking rollenspel**

Hoe hebben de studenten die het rollenspel speelden nu het rollenspel ervaren? Op welke manier besteedde de maatschappelijk werker aandacht aan de handicap van de cliënt? Hoe reageerde de cliënt hierop? Wat vonden de observatoren dat er goed ging?

#### **Stap 8 • Bespreken van de balans**

Leg uit dat mensen de neiging hebben om het 'anders' zijn van iemand te negeren omdat men het moeilijk of pijnlijk vindt dit te bespreken. Van de andere kant zie je dat men soms ook de neiging heeft juist overmatig aandacht te besteden aan het 'anders' zijn. Voor de persoon die als 'anders' wordt gezien, is meestal geen van beide benaderingen prettig. Vraag of de studenten een of beide benaderingen herkennen bij zichzelf of anderen.



## **Stap 9 • Omgaan met de balans**

Bespreek met de groep de volgende vraag.

*Hoe bewaar je de balans en voorkom je dat je ofwel te veel, ofwel te weinig aandacht besteedt aan de handicap van de cliënt (en daardoor ofwel de mens uit het oog verliest, ofwel de mens laat samenvallen met zijn of haar handicap)?*

Formuleer samen met de groep een aantal aandachtspunten.

## Een geheim

**Doel:** de studenten leren geheimen en taboeonderwerpen bespreekbaar te maken in de intake.

**Geschikt voor:** tweede-, derde- en vierdejaarsstudenten

**Groepsgrootte:** 6 tot 12 studenten

### Stap 1 • Studenten denken na over een geheim

De studenten wordt gevraagd na te denken over iets – een situatie of een probleem – wat als een geheim kan worden beschouwd. Dit kan iets heel kleins zijn (je hebt als kind ooit iets gestolen), maar natuurlijk ook iets groots (bijvoorbeeld een bepaald probleem binnen de familie). Het gaat erom dat het iets is waar de student niet snel een ander over zal vertellen. Iedere student kiest voor zichzelf één geheim uit. Geef meteen aan dat het niet de bedoeling is dat dit geheim in de oefening verteld wordt: het geheim zal geheim blijven.

### Stap 2 • Geheim delen?

Alle studenten denken erover na wat zij nodig zouden hebben om dit geheim in een intakegesprek te kunnen delen met een maatschappelijk werker. Denk daarvoor aan zaken als:

- de vragen die door de maatschappelijk werker gesteld worden;
- de toon van het gesprek;
- de houding van de maatschappelijk werker.

Zonder het geheim zelf te vertellen, wisselen zij hierover van gedachten met een andere student.

### Stap 3 • Welke vragen stel je?

De studenten pakken hoofdstuk 4 uit *Wegen en (blijven) overwegen* erbij, waarin de gespreksthema's worden omschreven van de intake. Zij starten bij het thema 'problemen en klachten'. Welke vragen zouden hen bij dit thema uitnodigen of stimuleren om het geheim te delen? En welke vragen zouden hen juist afschrikken?

Ook de andere gespreksthema's worden op deze manier doorgenomen.

### Stap 4 • Nabespreking

De docent vraagt aan de studenten hoe zij deze oefening hebben ervaren. Wat roept het nadenken over persoonlijke geheimen op? Hoe kan de maatschappelijk werker hiermee

tijdens de intake rekening houden? Welke algemene aandachtspunten en tips kunnen hiervoor geformuleerd worden?

Voorbeelden van aandachtspunten en tips:

- Maak duidelijk dat je als maatschappelijk werker niet oordeelt over het leven van de cliënt, maar openstaat voor zijn verhaal.
- Blijf kalm en rustig, ook als een cliënt iets heftigs vertelt waarvan je schrikt.
- Toon betrokkenheid: kijk de cliënt aan, buig eventueel iets naar voren, maar niet te ver.
- Laat merken dat je actief luistert door te parafraseren (dat wil zeggen: herhaal in andere bewoordingen wat de cliënt gezegd heeft).
- Benadruk je beroepsgeheim en leg uit wat dit betekent.
- Geef eventueel aan dat je ervaring hebt met en kennis over de problematiek waarvan je denkt dat de cliënt ermee worstelt.
- Geef eventueel een voorbeeld uit je eigen leven waaruit duidelijk wordt dat je begrijpt dat sommige dingen moeilijk zijn om te vertellen.

## Normen in communicatie

**Doel:** studenten leren dat mensen in de communicatie met anderen verschillende normen kunnen hanteren en hoe ze hier in een intakegesprek rekening mee kunnen houden.

**Geschikt voor:** eerste- en tweedejaarsstudenten

**Groepsgrootte:** 6 tot 12 studenten

### Stap 1 • Instructie

Leg de studenten uit dat de normen die mensen hanteren in de communicatie sterk gebonden zijn aan onder meer cultuur, leeftijd, sekse, sociaaleconomische situatie en opleidingsniveau. Introduceer vervolgens onderstaande normenlijst.

#### *Normenlijst*

- Je moet altijd de waarheid vertellen.
- Je mag ouderen niet tegenspreken.
- Met volle mond praten is onbeleefd.
- Het is een teken van kracht als je je in een gesprek kwetsbaar opstelt naar een ander.
- Je mag je vrouw of man nooit afvallen in het bijzijn van derden.
- Als je vindt dat je collega iets niet goed doet, dan vertel je dit uit respect niet.
- Slecht nieuws vertel je aan het begin van een gesprek.
- Slecht nieuws moet je verpakken.
- Slecht nieuws moet je zo open en eerlijk mogelijk brengen ('er geen doekjes om winden').
- Smakken tijdens het eten is onbeleefd.
- Smakken tijdens het eten is gewoon.
- Je mag autoriteiten niet tegenspreken.
- Ook mensen met gezag moet je kunnen 'zeggen waar het op staat'.
- Respect tonen is belangrijker dan eerlijkheid.
- Respect toon je door iemand niet tegen te spreken.
- Respect toon je door je ogen neer te slaan.
- Respect toon je door open en eerlijk te zijn.
- Respect toon je door je gesprekspartner aan te kijken.
- Iemand die zich oneervol gedraagt, verdient geen respect.
- Nee zeggen is onbeleefd.
- Liegen is niet goed.
- Kinderen moet je nooit over hun bol aaien.
- Kinderen moeten zich in gezelschap rustig houden.
- Kinderen hebben in principe recht op de waarheid.
- Over zaken als geld, relaties en seksualiteit spreek je niet openlijk met vreemden.
- Vrouwen horen altijd aan anderen te denken in een gesprek.

- Als je het met iemand oneens bent, betekent dat nog niet dat je geen respect voor die persoon zou hebben.
- Als iemand gekwetst is door jouw mening, is dat niet jouw probleem.
- Een belediging laat je niet over je kant gaan (je reageert erop).
- Van beledigingen moet je je niets aantrekken.
- Verdriet moet je kunnen delen.
- Je problemen moet je zelf oplossen en er anderen niet mee lastigvallen.
- Conflicten moet je uitpraten.
- Je moet altijd je mening kunnen geven.
- Laat nooit je voetzolen zien aan je gesprekspartner.
- Af en toe moet je familieleden flink de waarheid kunnen zeggen.
- Je emoties mag je laten zien in een gesprek.
- Een man huilt niet in het openbaar.
- Het is niet gepast je stem te verheffen in een gesprek met mensen die je niet kent.
- Als je een gesprek voert met iemand, houd je een gepaste afstand.
- Mannen die elkaar niet goed kennen, horen elkaar niet aan te raken tijdens een gesprek.
- Tijdens een gesprek is het heel normaal om een hand op de schouder te leggen van je gesprekspartner.
- Een vrouw en een man die geen gehuwden of familie van elkaar zijn, horen niet alleen in één kamer te zijn.
- Je moet meer luisteren dan praten.
- Uit respect voor een ander houd je je eigen mening voor je.
- Iemand van dezelfde sekse mag je tijdens een gesprek aanraken.
- Kritiek geven doe je heel voorzichtig en indirect.
- Je kunt jezelf beter bescheiden presenteren.
- Vrouwen horen zich bescheiden te presenteren.
- Praten over je goede eigenschappen en prestaties is arrogant.
- Problemen binnen de familie bespreek je niet met mensen van buiten de familie ('je hangt de vuile was niet buiten').
- Over persoonlijke dingen praat je alleen met mensen die je kent.
- Feedback geven aan een ander doe je door middel van een heldere 'ik-boodschap'.
- Kinderen hebben recht op een eigen mening.
- Kinderen moeten volwassen gehoorzamen.

## **Stap 2 • Welke normen passen bij jou?**

De studenten krijgen de opdracht om voor zichzelf vijf uitspraken uit bovenstaande lijst te kiezen die zij onderschrijven of waar zij zich in kunnen vinden. Vraag hen vervolgens om in subgroepen van drie personen te komen tot één gemeenschappelijke lijst. Laat elk groepje zijn lijstje aan het hele gezelschap presenteren en de gekozen normen motiveren.

### Stap 3 • Nadenken over verschillen

Ga het gesprek aan met de studenten hoe zij deze oefening hebben ervaren. Was het moeilijk of gemakkelijk om samen tot één lijst te komen?

Vraag aan de studenten die min of meer op één lijn zaten wat het zou hebben betekend als zij meer verschillend waren geweest qua etniciteit, sekse of leeftijd. Wat zou er bijvoorbeeld zijn gebeurd als zij uit verschillende landen afkomstig waren, of als zij deze oefening met hun grootouders hadden gedaan?

Maak inzichtelijk dat je vanuit eenzelfde waarde tot verschillende en zelfs tegengestelde normen kunt komen. De waarde 'respect voor elkaar' kan bijvoorbeeld resulteren in de norm dat je de ander altijd de waarheid moet vertellen, maar ook in de norm dat je die ander juist moet vertellen wat hij wil horen.

### Stap 4 • Consequenties voor de intake

Wanneer je de cliënt tijdens een intake voor het eerst ontmoet, weet je meestal nog niet welke normen deze cliënt hanteert ten aanzien van communicatie.

Leg de studenten de vraag voor hoe je kunt voorkomen dat je iemand voor het hoofd stoot.

Formuleer vervolgens gezamenlijk een aantal do's en don'ts om in contact te blijven met de cliënt. Deze kunnen zeer algemeen zijn, maar ook heel specifiek. Hieronder volgt een aantal voorbeelden.

#### *Do's:*

- Aftasten welke manier van communiceren past bij de cliënt.
- Bespreekbaar maken wat de omgangsregels zijn bij het maatschappelijk werk.
- Flexibel zijn in de communicatie.
- Als je merkt dat de cliënt zich niet op zijn gemak voelt, eerst tijd besteden aan het opbouwen van een vertrouwensband.
- Als je merkt dat de cliënt indirect communiceert of juist heel direct, bekijken hoe je hierbij kunt aansluiten.
- In de match tussen hulpverlener en cliënt (na de intake) rekening houden met communicatiestijl.
- Je eigen lichaamshouding en taalgebruik tot op zekere hoogte spiegelen aan die van de cliënt.

#### *Don'ts:*

- Ervan uitgaan dat de cliënt op dezelfde manier communiceert als jijzelf.
- Alleen je eigen manier van communiceren goedvinden.
- Meteen een confronterende houding aannemen in het gesprek.
- Vasthouden aan je eigen communicatiestijl, ook als blijkt dat deze niet aansluit.
- Uitdagende of blote kleding dragen.

## Seksuele voorkeur in de aanmelding en intake

**Doel:** de studenten leren sensitief te zijn ten aanzien van seksuele diversiteit in de intake.

**Geschikt voor:** tweede- en derdejaarsstudenten

**Groepsgrootte:** 6 tot 12 studenten

### Stap 1 • Geleide fantasie

Een geleide fantasie is bedoeld om het voorstellingsvermogen van de studenten te prikkelen. Daartoe vertelt de docent een verhaal in kleine stapjes, waarbij de studenten nog niet reageren maar heel geconcentreerd en met de ogen dicht luisteren.

Bij deze geleide fantasie wordt de studenten gevraagd zich in te leven in een omgekeerde wereld waarin de meeste mensen een voorkeur hebben voor een relatie en/of seksueel contact met iemand van dezelfde sekse. De geleide fantasie gaat dan als volgt.

Een minderheid heeft een voorkeur voor iemand van de andere sekse. Deze mensen noemen we hetero's of heteroseksuelen. In veel landen is heteroseksueel contact verboden, en in sommige landen staat er zelfs de doodstraf op. In Nederland is het redelijk geaccepteerd dat er ook vrouwen zijn die op mannen vallen, en mannen die op vrouwen vallen. De meeste politieke partijen vinden ook dat heteroseksualiteit geaccepteerd moet worden. Toch blijft het een onderwerp van politieke discussie. Mogen hetero's ook dezelfde rechten hebben als homo's? Mogen hetero's ook kinderen adopteren? Zo'n 1 op de 5 Nederlanders vindt dat hetero's niet met elkaar mogen trouwen. Veel meer mensen zijn tegen adoptie door heterokoppels.

Ook in Nederland is het niet zonder gevaar om als heterokoppel hand in hand over straat te lopen; er worden regelmatig heterokoppels in elkaar geslagen.

Er zijn weinig ouders die er geen moeite mee hebben als hun kind hetero blijkt te zijn; vaak roept dit schaamte op bij ouders. Voor ouders uit traditionele gemeenschappen is het zelfs een zeer groot probleem: als blijkt dat hun kind hetero is, tast dit de goede naam van de familie aan. Heterojongeren in deze gemeenschappen worden meestal gedwongen te trouwen met iemand van hetzelfde geslacht.

Onder jongeren is heteroseksualiteit allesbehalve geaccepteerd. 'Hetero' is een van de meest gebruikte scheldwoorden op school. Veel homojongeren willen niet bevriend zijn met heterojongeren. De meeste heterojongeren vertellen daarom op school niet dat ze hetero zijn.

In films, muziek en kunst is er af en toe aandacht voor heteroseksualiteit, maar relaties tussen twee vrouwen of twee mannen blijven duidelijk de norm. Bijna alle liefdeskoppels in films en tv-series zijn of twee vrouwen of twee mannen. Er zijn ook wel films over liefde tussen hetero's, maar dat zijn kleinere arthousefilms, en in het algemeen geen blockbusters.

Veel mensen denken hetero's te kunnen herkennen aan hun uiterlijk of gedrag. Als je hetero bent maar niet voldoet aan dit stereotiepe beeld, gaan homo's er meestal van uit dat je hetero bent, tenzij je hebt verteld dat het niet zo is. Dat betekent dat hetero's op een bepaald moment uit de kast kunnen komen, in de hoop dat hun omgeving dit accepteert. In zeer traditionele gemeenschappen is dit meestal niet het geval en is de kans op geweld of verstoting reëel.

Veel mensen vinden het vies of vreemd om een vrouw en een man met elkaar te zien flirten of zoenen. Ze vinden het wel normaal als twee mannen of twee vrouwen dat doen. Als in de zomer hetero's een botenparade in de Amsterdamse grachten houden waar mannen in zwembroek flirten en dansen met vrouwen in bikini, spreken veel mensen daarover hun afschuw en walging uit.

Veel mensen vinden het raar dat heteroseksuelen elkaar opzoeken in kroegen of bij verenigingen. Waarom moeten hetero's dingen apart organiseren? En waarom moeten ze zich allemaal zo duidelijk hetero gedragen? Veel mensen zeggen dat ze het wel prima vinden als je hetero bent, maar dat je dit niet zo duidelijk moet laten zien en er niet mee te koop moet lopen.

Vraag de studenten hoe hetero's zich in zo'n samenleving zouden voelen. Wat zouden ze moeilijke situaties vinden? Wanneer zouden zij zich prettig voelen? Als je als hetero in zo'n samenleving een probleem zou hebben, zou je dan aankloppen bij het maatschappelijk werk? Waarom wel of waarom niet? Wat zou je nodig hebben om je op je gemak te voelen bij het maatschappelijk werk?

#### *Aandachtspunten*

- Zorg voor een ontspannen sfeer.
- Bereid de groep eventueel voor met een op beeldtaal gebaseerde oefening, bijvoorbeeld door de deelnemers zich een plek uit hun jeugd te laten voorstellen waar zij zich prettig voelden.

#### **Stap 2 • Nabespreking geleide fantasie**

Besprek met de studenten hoe ze deze oefening hebben ervaren. Welke antwoorden hebben zij gevonden op de gestelde vragen?

Wanneer dit helder is, kan de stap worden gemaakt naar onze huidige samenleving. Hoe zou het voor homoseksuelen zijn in deze samenleving? Wat zouden zij nodig hebben om zich op hun gemak te voelen bij het maatschappelijk werk?



### **Stap 3 • Aandachtspunten voor aanmelding en intakegesprek**

Geef de studenten de opdracht om in groepjes te bedenken wat in de aanmelding en intakeprocedure aandachtspunten zijn met betrekking tot seksuele diversiteit.

*Voorbeelden:*

- Vraag niet aan een vrouwelijke cliënt of die een vriend of man heeft en aan een man niet of hij een vriendin of vrouw heeft. Vraag liever of er iemand is die belangrijk is voor hem of haar.
- Durf seksualiteit, relatievorming en seksuele voorkeur bespreekbaar te maken. Soms zullen cliënten die vragen hebben over seksuele diversiteit eerst met een andere, al dan niet verwante vraag komen. Het is daarom van belang dat professionals ook attent zijn op de 'de vraag achter de vraag'.
- Plak geen labels op een cliënt betreffende de seksuele voorkeur ('hetero', 'homo', enzovoort) wanneer de cliënt dit zelf niet doet. Ga mee in de zelfbenoeming van de cliënt.
- Problematiseer homo- en biseksualiteit niet, maar geef juist aan dit net zo normaal is als heteroseksualiteit: het komt alleen minder voor.
- Sta open voor cliënten die nog niet precies weten wat hun seksuele voorkeur is en bied hen ruimte om te twijfelen en na te denken over hun seksuele voorkeur.
- Geef cliënten de ruimte om zelf te bedenken hoe zij om willen gaan met hun eventuele homoseksuele voorkeur of juist het feit dat zij geen voorkeur hebben (en dus misschien wel 'bi' zijn).
- Ondersteun de cliënt in het maken van beslissingen hierover, maar ga er niet automatisch van uit dat uit de kast komen voor cliënten altijd gewenst is. Vooral voor cliënten in traditionele gemeenschappen is dit vaak geen optie, omdat dit te veel negatieve repercussies heeft.

# Genogram: het familiesysteem in beeld

**Doel:** de studenten leren werken met een genogram en hen leren nadenken hoe dit kan worden ingezet in de intake.

**Geschied voor:** derde- en vierdejaarsstudenten

**Groepsgrootte:** 6 tot 12 studenten

## Stap 1 • Uitleg over familie

Leg aan de studenten uit dat het belangrijk is om zicht te hebben op de systemen waarvan de cliënt onderdeel is. Het maatschappelijk werk kijkt immers naar de cliënt in relatie tot zijn of haar omgeving.

Leg uit dat hoe een familie in elkaar zit (wie erbij horen, wie er belangrijk zijn en wie niet) sterk cultureel bepaald is. Zo is voor veel Nederlanders het kerngezin met vader, moeder en kinderen de belangrijkste eenheid, terwijl in niet-westerse culturen meestal ook tantes, ooms, opa's, oma's en andere familieleden direct op elkaar betrokken zijn. Ook zijn er per cultuur grote verschillen in de manier waarop men binnen het familiesysteem met elkaar omgaat.

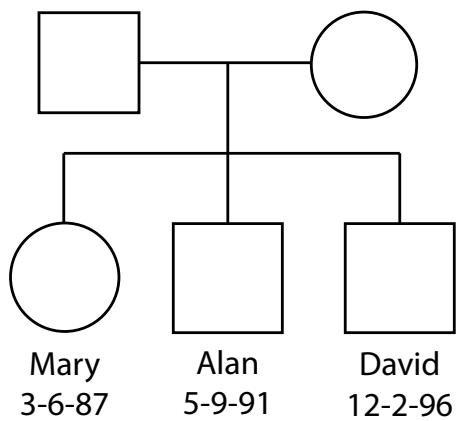
Check bij de studenten of zij dit herkennen en of hierover vragen zijn.

## Stap 2 • Uitleg over een genogram

Leg aan de studenten uit dat een genogram een visueel diagram is van het familiesysteem waar de cliënt deel van uitmaakt, en dat het als zodanig een handig hulpmiddel is om meer zicht te krijgen op de familie van de cliënt en zijn of haar plaats daarin. Maak aan de studenten duidelijk dat je het kunt vergelijken met een familiestamboom van minimaal drie generaties waarbij de relaties tussen de familieleden centraal staan. De tekening geeft de cliënt de mogelijkheid om samen met de intaker na te denken over de onderlinge relaties en (zich herhalende) patronen binnen de familie. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de macht binnen deze relaties.

## Stap 3 • Studenten maken hun eigen genogram

Tijdens de intake wordt een genogram door de cliënt en de intaker samen gemaakt, op papier of op een flap-over. In het genogram worden mannen meestal aangegeven met een vierkantje en vrouwen met een rondje. Onder het rondje of vierkantje kan de geboortedatum worden geschreven. Door middel van lijnen worden de onderlinge relaties aangegeven. Hierbij kunnen verschillende kleuren worden gebruikt om de aard en kwaliteit van de lijnen aan te geven.



Geef de studenten de opdracht om hun eigen genogram te maken. Ze krijgen hiervoor ongeveer 20 minuten de tijd. De een zal dan vijf generaties in kaart hebben gebracht, de ander misschien niet meer dan twee.

#### **Stap 4 • Studenten bespreken het genogram**

De studenten krijgen de opdracht om het genogram te bespreken in koppels van twee. De ene student moet proberen zo veel mogelijk informatie te verzamelen over de aard van de relaties in het genogram van de andere student, en wel door vragen te stellen als:

- Wie in dit genogram is jou tot steun?
- Wie in dit genogram is juist geen steun? Waarom niet?
- Wie heeft het voor het zeggen binnen deze familie? Wie neemt de meeste beslissingen? Waarom is dat zo, denk je?
- Wie heeft er juist weinig te zeggen? Waarom is dat zo, denk je?

Na 10 minuten wisselen de studenten van rol.

#### **Stap 5 • Nabespreking over de meerwaarde van het genogram voor de intake**

Bespreek of de studenten van mening zijn dat dit genogram gebruikt kan worden in de intake. Bij het uitwerken van welke gespreksthema's lijkt hen dat handig? En voor welke problemen zou een genogram een meerwaarde kunnen bieden?

#### **Variaties**

De oefening kan ook worden gedaan met een vriendsysteem. Ook dan kunnen in de tekening de relaties worden weergegeven.

# Incidentmethode

**Doel:** de studenten worden zich bewust van de invloed van verschillende diversiteitsfactoren in de intake.

**Geschikt voor:** vierdejaarsstudenten

**Groepsgrootte:** 4 tot 8 studenten

## Stap 1 • Instructie

Een student brengt een casus in, een intake waarbij zich een incident voordeed dat is terug te voeren op een of meer diversiteitsfactoren. Hij beschrijft de intake tot aan het moment waarop het bewuste incident zich voordeed.

## Stap 2 • Informatie

De andere studenten krijgen de gelegenheid open of feitelijke vragen te stellen die te maken hebben met verschillende specifieke diversiteitsfactoren als sekse, cultuur, leeftijd, seksuele voorkeur, handicap, levensbeschouwing, enzovoort. De inbrenger geeft zo goed mogelijk antwoord.

*Voorbeeldvragen:*

- Welke diversiteitsfactoren kenmerken de cliënt?
- Welke diversiteitsfactoren kenmerken de intaker?
- Waar zitten de verschillen en waar zitten de overeenkomsten?
- Waarin verschillen de opvattingen van de cliënt en de intaker?
- Wat zei de cliënt?
- Hoe denkt de intaker hierover?
- Wat zijn de overeenkomsten?

## Stap 3 • Analyse

In een open discussie maken de studenten een gemeenschappelijke probleemanalyse, eventueel in subgroepen. Deze probleemanalyse geeft antwoord op vragen als:

- Welke diversiteitsfactoren van de intaker en van de cliënt botsten met elkaar of zorgden voor wrijving? Waar lag dat aan?
- Welke diversiteitsfactoren hebben de intaker en de cliënt gemeenschappelijk?
- Hoe kunnen zij beter bij elkaar aansluiten?
- Welke diversiteitsfactoren benadrukt de cliënt zelf het meest? Hoe kan de intaker hierbij beter aansluiten?
- Welke diversiteitsfactoren kan de intaker zelf meer naar voren schuiven om beter aan te sluiten bij de cliënt?

- Welke diversiteitsfactoren dragen bij aan het probleem?
- Welke diversiteitsfactoren versterken de kracht van de cliënt?

#### **Stap 4 • Besluitvorming**

Iedere deelnemer bedenkt voor zichzelf hoe hij met deze situatie zou omgaan. De oplossingen worden om de beurt ingebracht. Daarna vertelt de inbrenger hoe hij de situatie heeft opgelost.

#### **Stap 5 • Nabespreking**

Wat heeft iedereen hiervan geleerd? Iedere deelnemer heeft een eigen interpretatie.

#### *Aandachtspunt*

Let op verschillen in diversiteit (zoals sekse en cultuur) tussen studenten onderling. Welke rol spelen deze verschillen in de oplossingen die worden aangedragen? Welke oplossing sluit het beste aan bij de inbrenger van de casus?