

HANDREIKING BASISCOMPETENTIES

Kennis, vaardigheden en houding die medewerkers zouden moeten bezitten als zij in de opvang regelmatig direct contact hebben met Oekraïense ontheemden



Doelgroep

Woonbegeleiders die op opvanglocaties werken en daardoor regelmatig direct contact hebben met Oekraïense ontheemden.

Inhoud – bij alle competenties gaat het om basale kennis of vaardigheden

Psychosociale hulpverlening (PSH)

Kennis hebben van [psychosociaal crisismanagement](#)¹ en de [interventiepiramide](#) en die kennis kunnen toepassen op de opvangsituatie met bewustzijn van de eigen rol daarin.

Doelgroepsensitiviteit

Beseffen dat leden van de doelgroep zowel kwetsbaar als veerkrachtig zijn. Begrip hebben voor wat het inhoudt om oorlog en vlucht mee te maken, ontheemd te zijn en in een opvang te wonen en wat het effect van die omstandigheden kan zijn op het psychisch welzijn. Weten welke factoren bij (oorlogs)vluchtelingen het risico op klachten vergroten en welke daar juist tegen kunnen beschermen. Kennis hebben van de meest voorkomende psychische klachten en effectieve psychologische ondersteuning en behandeling daarvan.²

Cultuursensitiviteit

Cultuursensitief kunnen handelen bij benadering van Oekraïense ontheemden. Kennis hebben van verschillen tussen Oekraïne en Nederland in bijv. kijk op mentale gezondheid, zorgsystemen, institutioneel vertrouwen en opvoedingstradities. Bewust zijn van de eigen, Nederlandse cultuur en zonder oordeel kunnen omgaan met verschillen tussen mensen.

Gesprekken

Kennis en begrip hebben van het belang van vertrouwen winnen c.q. werken aan psychologische veiligheid en het bieden van een luisterend oor. Vaardigheden hebben voor dagelijkse ondersteunende communicatie en gespreksvoering met vluchtelingen op levensgebieden en bij gesignaleerde problematiek, zoals motiverende en oplossingsgerichte gespreksvoering. Dit omvat ook kennis van groepsdynamiek en het kunnen signaleren van spanning en verschillende soorten boosheid en agressie, en hierop kunnen interveniëren met gesprekstechnieken die grenzen stellen en helpen bij voorkomen van zaken als conflict, manipulatie, escalatie van onrust en oplopende boosheid.

Signaleren

Vaardig zijn in het herkennen van signalen als voorspellers voor psychische problematiek (w.o. PTSS) en wanneer bepaald gedrag of een specifieke situatie een grens overgaat en er hulp gezocht moet worden (ontwikkelen van een 'pluis-/niet-pluisgevoel').

¹ Psychosociaal crisismanagement is sinds 2023 de 'officiële' naam voor psychosociale hulpverlening (PSH). Zie de [website van ARQ](#).

² Dat laatste ('Kennis hebben van [...] en behandeling daarvan.') gaat om kennis hebben, niet om het zelf kunnen diagnosticeren en behandelen. Na een training zou een woonbegeleider moeten begrijpen hoe bijv. trauma werkt en welke behandelwijzen ervoor zijn.

Zorg in Nederland

Kennis hebben van hoe zorg in Nederland georganiseerd is voor Oekraïense ontheemden: i.i.g. huisartsenzorg (huisarts, POH), Wmo, GGD, JGZ, basis- en gespecialiseerde ggz en tolken, en hoe die vergoed worden.

Verwijzen

Kennis hebben van ondersteuning en zorg waarnaartoe verwezen kan worden bij gesignaleerde psychische problematiek en vaardigheden om dat te doen, en van laagdrempelige mogelijkheden om psychisch welzijn te bevorderen.

Zelfzorg

Besef hebben van het belang van zelfbewustzijn, reflectie op de eigen houding en het eigen handelen en een goede balans in afstand-nabijheid. Kunnen herkennen van tekenen van stress en burn-out. Eenvoudige technieken kennen voor het omgaan met stress en weten wanneer en hoe peersupport en andere hulp te zoeken.

Vorm – hoe je het beste de competenties kunt (laten) verwerven

Doseren

Maak het opdoen van deze competenties geen grote belasting voor deelnemers. Niet alles hoeft in één keer. Het belangrijkste is om te beginnen. Dat kun je doen door de competenties bijv. stapsgewijs te verwerven en te beginnen met de meest relevante en urgente. Zie ook het volgende punt.

Maatwerk

Zorg ervoor dat de aanbieder c.q. trainer in taal, tempo en niveau rekening houdt met de deelnemers, die vaak geen (sociaal)psychologische, welzijns- of zorgachtergrond hebben. Kijk naar eerder verworven competenties, van de groep en individuen: welke competenties uit de norm bezitten ze al? Neem die mee in het bepalen van het precieze aanbod en het samenstellen van de training door de aanbieder.

Integrale aanpak

Zorg er bij voorkeur voor dat de training onderdeel is van een breder traject, dat bijv. bestaat uit e-learning, training, onderlinge gesprekken en reflectie en teamverbeterplannen en -afspraken. Zie ook het laatste, maar zeker niet het minst belangrijke punt.

Teambuilding

Het runnen van een opvanglocatie is vooral teamwork. Het verdient daarom aanbeveling dat de meerderheid van (zo niet alle) medewerkers van een locatie dezelfde training doorlopen, zodat iedereen één lijn trekt en dezelfde taal spreekt. Stimuleer ook dat medewerkers goed ingewerkt worden en elkaar goed kennen. Zorg voor ondersteuning, bijv. d.m.v. casuïstiekbespreking (intervisie), coaching en onderlinge feedback. Laat deelnemers samen bepalen: wat is onze rol in de opvang, tot hoever gaat onze begeleiding en hoe kunnen we bewoners aanspreken op eigen verantwoordelijkheid en hun zelfredzaamheid bevorderen? Laat idealiter deelnemers tijdens de training met elkaar een norm bepalen voor wat zij wel en niet wenselijk gedrag van bewoners en henzelf vinden. Op die manier staan zij steviger in hun schoenen. Idealiter integreert de trainer dit soort teambuildingsactiviteiten in het traject.