

BIND-KRACHT in ARMOEDE
***Tien krachtlijnen voor een kwaliteitsvolle
hulpverlening aan mensen in armoede***

Kristel Driessens en Tine Van Regenmortel

Armoede is een structurele én hardnekkige problematiek. Het welzijnswerk is één van de belangrijkste hefboomen om mensen uit armoede te helpen en om de kloof met de rest van de samenleving te overbruggen. Hulpverlening die tot duurzame resultaten leidt voor en met mensen in armoede is echter niet voor de hand liggend.

Welzijnswerkers ervaren in hun dagelijkse werksfeer al te vaak dat de hulpverlening aan gezinnen in armoede moeilijk verloopt. De begeleiding van deze gezinnen vraagt veel tijd en geduld en levert niet altijd zichtbare resultaten op. De hulpverleners stuiten op wat zij aanvoelen als onbegrip en fatalisme. Ze worden geconfronteerd met de complexiteit van problemen, met talrijk hervallen en afhaken. Bovendien vragen diensthoofden en beleidsvoerders naar resultaten, verantwoording en evaluaties, naar de effectiviteit van de hulpverlening voor deze gezinnen. Balancerend tussen de druk van het product en de traagheid van het proces komt menig geëngageerd hulpverlener wel eens vast te zitten.

Het project 'Bind-Kracht in armoede' wil hulpverleners en vrijwilligers die op weg gaan met (maatschappelijk) gekwetste mensen ondersteunen. We beogen een kwaliteitsverbetering van de hulpverlening aan mensen in armoede. We leggen daarbij het accent op het leefwereldperspectief, met aandacht voor kwetsuren maar ook voor krachten van mensen in armoede. We hebben oog voor de rollen die hulpverleners en hulpvragers opnemen en zoeken naar werkbare rolcombinaties, die perspectief bieden op verandering. We reiken instrumenten aan voor krachtgericht en verbindend werken in dialoog, waarbij we werken vanuit een gedegen visie en een positieve basishouding centraal stellen.

We vertalen onze inzichten in boeken en in vormingspakketten. We gaan er via actie-onderzoek ook mee aan de slag in welzijnsorganisaties in een zoektocht naar de organisatorische voorwaarden om Bind-Kracht in de praktijk te brengen. Telkens doen we dit vanuit drie perspectieven: onderzoekers, praktijkdocenten en mensen in armoede werken samen op elk van deze terreinen, wat leidt tot een inhoudelijk en methodisch boeiend samenspel en gefundeerde resultaten.

De uitdaging van onze boeken is om de leefwereld van mensen in armoede en de hulpverleningspraktijk beter te leren kennen. Daarvoor verbinden we psychologische inzichten en sociologische kaders vanuit onze twee doctoraten. We gaan daarvoor ook in dialoog met vrijwilligers en professionele hulpverleners, die onze inzichten verbinden met hun eigen praktijkervaringen. We treden in dialoog met mensen in armoede, die onze kaders verrijken en vullen ze aan vanuit hun eigen perspectief en hun ervaringen. We werken samen met praktijklectoren, die onze inzichten vertalen naar reflectie- en werkinstrumenten, hanteerbaar in vormingen.

Met onze boeken en de vormingspakketten willen we aanzetten tot reflectie over het eigen handelen als hulpverlener. We willen nieuwe inzichten aanreiken om dit handelen bij te sturen en de effectiviteit ervan te verhogen. We willen hulpverleners en vrijwilligers ook een taal aanreiken om te communiceren over hun soms weinig zichtbare maar toch intensieve en duurzaam werk. In deze lezing willen we u kennis laten maken met onze visie op armoede en armoedebestrijding en met de 10 krachtlijnen van Bind-Kracht.

De Bind-Krachtvisie op Armoede en Armoedebestrijding

De kijk op de oorzaken van armoede, bepaalt ook de kijk op armoedebestrijding en de manier waarop een maatschappelijk werker in de hulpverlening staat. Onze visie op armoede is gebaseerd op de theorie van *maatschappelijke kwetsbaarheid*, een verklaringsmodel dat oorzaken op micro-, meso- en macroniveau integreert in één kader. De theorie vertrekt vanuit een structurele visie op armoede. Ze stelt dat bepaalde bevolkingsgroepen riskeren actief gekwetst te worden door de wijze waarop onze samenleving georganiseerd is. Maatschappelijk kwetsbare mensen genieten maar weinig van het positieve aanbod van onze maatschappij (van vorming en hulpverlening, van de arbeids- en huisvestingsmarkt, van respect en kansen tot ontwikkeling). Ze worden vooral geconfronteerd met uitsluiting en discriminatie, met sanctionerende en controlerende aspecten van maatschappelijke instellingen. Daarom ontwikkelen ze moeilijk een positieve sociale binding met de maatschappij en hebben ze vaak geen gunstig toekomstperspectief.

We hanteren een *gelaagde kijk op armoede*. We zien armoede als het resultaat van een samenspel van macro-, meso- en microfactoren. Uitsluitingsprocessen spelen op verschillende domeinen. Ze werken op elkaar in en versterken elkaar.

Maatschappelijke kwetsbaarheid verwijst ook naar een *interactief en cumulatief proces*. Door uitstoting en stigmatisering werken maatschappelijke

instellingen mee aan sociale achteruitgang van reeds kwetsbare mensen. Deze mensen riskeren daardoor terecht te komen in een negatieve spiraal: een afglijden naar isolement en afhankelijkheid. Daaruit blijkt ook de samenhang tussen structurele en culturele componenten.

Tegelijkertijd stellen we een *krachtenperspectief* centraal. We kijken naar mensen in armoede als actoren met krachten, drijfveren en verwachtingen. We hebben oog voor de effecten van structurele mechanismen op het zelfbeeld van mensen en bestuderen hoe ze daarmee omgaan. We bestuderen hoe ze telkens weer de kracht vinden om op te staan na een nieuwe kwetsing, hoe zij hun gezinsleven vorm geven onder grote druk, welke strategieën van zelfbehoud ze hanteren en hoe ze hun netwerken vorm geven.

Onze visie op armoedebestrijding verbinden we met de krachtgerichte kijk van *empowerment*. Op alle niveaus (micro-, meso- en macroniveau) moet gewerkt worden aan armoedebestrijding. Het is daarbij ook een taak voor hulpverleners om *structureel te werken*, om de signaalfunctie waar te maken en mee te werken aan maatschappelijke verandering. We ondersteunen een armoedebestrijding die *integraal en participatief* werkt en geloven in de kracht van de hulpverleningsrelatie. Maar daar komen we nog uitgebreid op terug.

Zoals gesteld, hebben we onze inzichten gebundeld in 10 krachtlijnen. Ze vormen een leidraad van handelings- en reflectieprincipes voor hulpverleners en vrijwilligers, de hefboomen van Bind-Kracht in de hulpverlening aan mensen in armoede. We overlopen ze hier graag samen met u.

Krachtlijn 1: Bind-Kracht stelt empowerment centraal in de strijd tegen armoede en sociale ongelijkheid

Personen in armoede staan meestal aan de verschuldigde kant van de maatschappij: ofwel moeten ze geld terugbetalen ofwel zorg. Hierbij is er geen sprake van een 'vrije' keuze en zelfs het inlossen van hun schuld zal niet leiden tot een grotere maatschappelijke erkenning. Hier gaat armoede eigenlijk om: ongelijke kansen, ongelijke behandeling, ongelijke resultaten en ongelijke waardering. Een ongelijkheid die maakt dat personen die in armoede leven in sterke afhankelijkheidsrelaties komen tegenover anderen en de maatschappij. Berusting in deze afhankelijkheid lijkt soms de enige keuze. De maatschappij biedt hulp, activeert en controleert. Dit houdt vaak een morele veroordeling in van de maatschappij: ze hebben niet alleen minder, ze 'zijn' ook minder want ze zijn lui, passief, ongemotiveerd, ze willen niet veranderen enz. Het bekende '*blaming the victim*' verhaal.

Tot op de dag van vandaag is '*distancing*' het dominante antwoord van niet-armen tegenover armen. Men neemt afstand van deze 'moeilijke' en

‘zonderlinge’ mensen. Dit alles speelt zich ook af binnen een hulpverleningsrelatie.

Dit is een klassiek verhaal, maar een erg resistent, ook al heeft het nu andere namen (b.v. activering als disciplineren met een normatieve invulling). Het is tijd voor de andere zijde van dit verhaal, gebaseerd op eenzelfde realiteit, maar met heel andere gevolgen voor de personen die in armoede leven, voor de samenleving en haar maatschappelijk instituties, in het bijzonder de hulpverlening. Een verhaal dat niet eindigt in massale gevoelens van afwijzing, in afhankelijke hulpverleningsrelaties, in een zich neerleggen bij een duale samenleving. Het is tijd voor een ‘positief’ gekleurd verhaal dat in de eerste plaats focust op potenties en krachten van personen, van organisaties, groepen, van gemeenschappen, en vanuit dit perspectief knelpunten aanpakt. Een verhaal dat achter de schermen kijkt, naar de binnenkant van mensen en organisaties; waarbij men oog heeft voor ervaringen, belevingen, betekenisgevingen. Een verhaal dat het belang van dichterbij komen benadrukt, van verbinding (connectedness). Slechts dan is er kans op echt ‘ontmoeten’. We focussen hierbij op personen in maatschappelijk kwetsbare situaties. Zij hebben prioritair recht op aandacht, op ‘positieve’ aandacht dan wel.

Empowerment geeft een kader en taal voor dit andere verhaal. Als we over empowerment spreken, doelen we op het empowerment‘paradigma’ als denk- en handelingskader. Het reikt verder dan een nieuwe methodiek, het gaat om een fundamentele verandering in het kijken naar sociale problemen en naar haar oplossingen met haar gevolgen voor interventie, onderzoek en beleid. De focus ligt op welzijn en gezondheid, op competenties en krachten, op omgevingsinvloeden en natuurlijke helpsystemen en niet op problemen, risicofactoren of persoonlijk falen. Dit vraagt om een bottom-up benadering.

Empowerment zoekt naar kracht- en steunbronnen bij personen, groepen of gemeenschappen die maatschappelijk kwetsbaar zijn en verbindt deze met hulpbronnen in de bredere sociale en politieke omgeving. Zo ontstaan er synergieën die geen afhankelijkheid in de hand werken, maar net mensen, groepen en buurten versterken en keuzemogelijkheden uitbreiden. Empowerment heeft oog voor de structurele oorzaken van armoede en sociale ongelijkheid en vecht actief discriminerende, onderdrukkende en vernederende praktijken aan via sociale actie. Het streeft naar openheid voor diversiteit, pluralisme, gelijkwaardigheid, gelijke kansen en democratie. Sociale grondrechten voor iedereen realiseren en streven naar volwaardig burgerschap zijn onze betrachting.

Empowerment is vernieuwend omdat het een geïntegreerd kader aanreikt voor de bestrijding van armoede en sociale ongelijkheid. Ook op ethisch vlak is empowerment verbindend en biedt ze een aantrekkelijke synthese van de

drie klassieke ethische perspectieven: de individuele bestaansethiek met recht op zelfbepaling en uniciteit, de zorgethiek met een zorgplicht van de omgeving voor mensen die kwetsbaar zijn en de rechtenethiek waarbij de sociale grondrechten voor iedereen zonder onderscheid toegankelijk en realiseerbaar zijn.

We omschrijven empowerment als: *'een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie'.* (Van Regenmortel, 2002)

Wat betekent empowerment nu voor de hulpverlening?

Krachtlijn 2: Bind-Kracht vertaalt empowerment in de hulpverlening als werken aan autonomie in verbondenheid

Empowerment stimuleert de eigen mogelijkheden, maar biedt tegelijkertijd ook ondersteuning en versterking waar nodig. Empowerment is dus geen pleidooi om ieder individu maximaal vooruit te laten komen. Deze individualistische invulling gaat net aan de essentie van empowerment voorbij. Empowerment van personen, groepen of gemeenschappen mag ook nooit indruisen tegen empowerment van anderen.

Empowerment is geen streven naar maximale onafhankelijkheid, het betekent niet *'als je maar wil en moeite doet, dan geraak je er wel'*. Empowerment gaat uit van een fundamentele interafhankelijkheid, waarbij iedereen streeft naar autonomie maar dit steeds in verbondenheid met anderen. Deze autonomie in verbondenheid staat ook binnen de hulpverlening centraal. Het is onze tweede krachtlijn van Bind-Kracht.

Een empowerende hulpverlening wil hulpvragers terug meer greep laten krijgen op zichzelf en hun omgeving. Om dit te verwezenlijken zijn 5 pijlers noodzakelijk. Ze schetsen meteen de kernaspecten van een empowerende hulpverlening. Deze pijlers gaan over

1. het krachtenperspectief
2. de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener
3. de attitude en technieken van de hulpverlener
4. de organisatorische context en
5. casemanagement

Ik licht deze bondig toe.

1. Het krachtenperspectief

Hulpvragers worden bij empowerment niet beschouwd als 'zwakkeren', die professionelen nodig hebben wegens hun gebrek aan autonomie. Een basisveronderstelling bij de krachtenbenadering is dat iedereen, in alle milieus, ook de meest grauwe, kracht- en steunbronnen in zich draagt. Ook de overtuiging dat alle mensen een capaciteit tot leren, groeien en veranderen in zich hebben, is een basisprincipe van deze krachtenbenadering. De maatschappelijk werker dient niet alleen open te staan voor de krachten van de hulpvrager en zijn omgeving, hij dient er niet alleen in te geloven, maar hij dient er ook expliciet appèl op te doen. Een empowermentbenadering is geen reactieve, maar wel een pro-actieve benadering.

De inbreng van het krachtenperspectief binnen de hulpverlening betekent ook streven naar de minst ingrijpende hulpverlening, die het dichtst staat bij de natuurlijke hulpbronnen van het individu. Daarbij is er bijzondere aandacht voor de sociale netwerken (liever algemene dan bijzondere zorg, liever ambulante dan residentieel enz).

2. De relatie tussen hulpvrager en hulpverlener

Een empowerende hulpverlening betekent een fundamentele verandering in de machtsrelatie tussen hulpvrager en hulpverlener. We gaan in op vier aspecten die met elkaar verweven zijn: betrokkenheid, gelijkwaardigheid, verbinding en wederkerigheid.

Betrokkenheid

Betrokkenheid wijst op een persoonlijke houding van bewogenheid van de maatschappelijk werker. Deze betrokkenheid gaat lijnrecht in tegen het klassieke hulpverleningsmodel waarbij men het belangrijk vindt om 'afstand' te houden. Deze afstand scheidt een zekere veiligheid voor de hulpverlener. Maar opdat de hulpvrager zich veilig zou voelen is net het gevoel van betrokkenheid belangrijk. We spreken van 'afstandelijke betrokkenheid' of van professionele vriendschap. Dit wijst op het onderscheid met een vriendschapsrelatie, wat de hulpverleningsrelatie niet is.

Gelijkwaardigheid

Voor ons is het uitgangspunt van de hulpverleningsrelatie gelijkwaardigheid. De hulpvrager wordt in een empowerende hulpverlening een volwaardige actor. Dit doelt op een gelijkwaardigheid in het mens-zijn, zonder evenwel het verschil in macht binnen de voorziening tussen de begeleider en de cliënt te ontkennen. Dat machtsverschil bespreekbaar maken (en het niet onder de

tafel schuiven) en duidelijk maken hoe je als hulpverlener daarmee omgaat, zal helpen in het streven naar een gelijkwaardige relatie.

Eerst moeten hulpvragers de maatschappelijk werker zien als iemand die zich niet boven hen plaatst en die ze kunnen vertrouwen. Pas dan kan men deze ook als deskundige zien en erkennen. Voor de hulpvrager kan één compenserende positieve ervaring of één goede relatie het verschil maken. Dit kan de relatie met de maatschappelijk werker zelf zijn of, nog belangrijker, de hulpverlener kan helpen om zo een steunfiguur in het eigen netwerk te vinden. Zo komen we bij een derde deelaspect: verbinding.

Verbinding

Sterker worden in de hulpverleningsrelatie staat steeds in functie van het sterker worden in de eigen leefomgeving. Om deze transfer mogelijk te maken moet men vanuit de hulpverlening 'bruggen' bouwen. We spreken ook over een proces van herankeren. Dit is erg belangrijk omdat personen die in armoede leven moeilijkheden ondervinden met het maken van verbindingen: met zichzelf, met de anderen, maar zeker ook met de maatschappelijke instituties. De hulpverlener die verbindend wil werken, spreekt actief steunfiguren aan uit het netwerk van de hulpvrager. Als deze niet meer aanwezig zijn of de banden niet onmiddellijk te herstellen zijn, dient de maatschappij zelf steunsystemen te creëren en aan te bieden.

De expertenrol van de hulpverlener wordt vervangen door de rol van facilitator, een 'wegbereider' die nieuwe wegen opent. In de literatuur spreekt men over een 'enabler' (van het werkwoord 'to enable'), een belangrijk concept bij empowerment.

Reciprociteit of wederkerigheid

In armoedesituaties is de balans tussen geven en nemen verstoord, er is geen sprake meer van wederkerigheid ('reciprociteit') in de relatie met anderen en de maatschappij. Men moet altijd maar ontvangen en heeft niets om terug te geven. Het leidt tot gevoelens van afhankelijkheid, schaamte en minderwaardigheid. Dit evenwicht herstellen binnen de hulpverleningsrelatie is belangrijk. De ervaring van kunnen geven geeft net opnieuw kracht. Dit kan onder meer aan bod komen via opdrachten of actieve participatie van de hulpvrager bij het zoeken naar oplossingen, of wanneer de hulpverlener laat merken dat hij zelf ook leert uit de hulpverlening.

Empowerment binnen de hulpverlening betekent dus een verschuiving naar een partnerschap tussen de hulpvrager en hulpverlener en een expliciete focus op krachten. Dit heeft uiteraard implicaties op de attitude en technieken van de hulpverlener, een derde aspect.

3. Attitude en technieken van de hulpverlener

In een hulpverlening vanuit het empowermentperspectief is er geen plaats voor veroordeling of de wil om personen te veranderen. Er is wel een openheid voor diversiteit.

'Faciliterende' activiteiten hebben veel meer *empowering* potentieel dan 'autoritaire' activiteiten (gericht op regulering, controle, confrontatie). De faciliterende activiteiten creëren mogelijkheden: door te ondersteunen of door open te staan voor het uiten van gevoelens. Belangrijk daarbij zijn humor, creativiteit en zich durven tonen als mens van de hulpverlener. Dat kan door afstand te nemen van de 'functionele identiteit', door ook te spreken vanuit je rol als ouder of partner, door toe te geven dat je iets vergeten bent of een slechte dag had.

Een empowerende hulpverlening benadrukt ook het belang van *reflectieve praktijken* waarbij men eerder gericht is op de *probleem-stelling* dan op het probleem-oplossen. Ook schakelende activiteiten kunnen de beschikbare mogelijkheden in en om de cliënt mobiliseren (bv. door te ordenen, bemiddelen en coördineren).

Om de krachten en mogelijkheden op te zoeken, benadrukken we het belang van *outreaching* werken. De hulpverlening treedt hierbij naar buiten en zoekt cliënten op in hun eigen levenssfeer. Dit kan onder andere via huisbezoeken of door samen met de cliënt activiteiten te ondernemen.

Essentieel is ook de erkenning van de meerwaarde van ervaringskennis ('*insiders'*kennis) en aandacht voor culturele en persoonlijke levensgeschiedenissen, verhalen en tradities. Aandacht gaat hierbij naar wat personen over zichzelf hebben geleerd, maar ook over anderen en de wereld bij moeilijke levensgebeurtenissen. Daarbij komt een exploratie van de gevoelens van trots over de manier waarop ze met moeilijkheden of tradities zijn omgesprongen ('*survivor's pride*'). Dit betekent anders leren kijken naar pijnlijke levensverhalen, terug openingen geven en een toekomst scheppen.

Dit alles vraagt ook om *krachtgerichte technieken*. Wij denken aan specifieke vraagtechnieken (b.v. de wondervraag of vragen naar uitzonderingen) of een aangepast taalgebruik dat ruimte schept om krachten te laten zien. Het vraagt ook om een multidisciplinair *assessment*, gericht op krachten, dat een meer holistisch beeld van de betrokkene schetst.

Tot slot is ook het *planmatig handelen* een hulpmiddel. We zien dit als een plan met goed geconstrueerde en haalbare doelen, dat tot stand komt in samenspraak met de betrokkenen en een appèl op de capaciteiten van de betrokkene en zijn omgeving inhoudt. Een plan dat de hulpverlener en de

organisatie belet om met verborgen agenda's te werken. De *'hidden agenda'* is ook een belangrijk concept bij empowerment.

4. Organisatorische context en setting

Dit alles behoeft een organisatorische context die de hulpverlener toelaat om in een dergelijke relatie in te stappen, het vierde aspect. Om competente werkers te hebben inzake empowerment, heeft men ook competente organisaties nodig met een management dat haar macht gebruikt om empowerend te werken (*'the use of power to empower'*).

Dit zijn o.a. organisaties waarin teamwerk wordt gestimuleerd met een democratisch management. Het betekent geen gesloten organisatie gericht op controle, maar een organisatie die ruimte laat voor autonomie en creativiteit. Wederzijds vertrouwen is cruciaal. *'Wantrouwen'* is de grootste verborgen hinderpaal voor empowerment binnen organisaties.

Personen die zelf niet ver staan in hun eigen, proces van empowerment hebben het moeilijker om met andere personen te werken aan hun proces van empowerment. *'Self-empowerment'* van hulpverleners moet dan ook door de organisatie gestimuleerd worden. Dit kan via supervisie en intervisie, vorming en teambuilding, het stimuleren van reflectie en kritische zelfevaluatie.

5. Casemanagement

Tot slot pleiten we voor samenwerking tussen organisaties, het vijfde aspect. Een grensoverschrijdende werking is nodig om een zorg op maat te kunnen aanbieden, en om een multidisciplinaire en naadloze hulpverlening te bekomen. Casemanagement is hierbij vooral vraaggestuurd overleg waarbij de vragen, beleving en krachten van de hulpvrager centraal staan. Casemanagement als coördinatiemechanisme tussen organisaties komt op de tweede plaats.

Een voorbeeld van zo een *'empowerende praktijk'* zijn de *'Eigen-kracht conferenties'* (*'Family Group Conference'*), een model uit Nieuw-Zeeland. De aanwezige krachten en bronnen binnen de eigen familie en het sociaal netwerk, vormen het uitgangspunt van dit overleg. Het kadert binnen de filosofie van een stimulerende en activerende aanpak waarbij de verantwoordelijkheid van het gezin een centrale plaats krijgt.

Krachtlijn 3: Bind-Kracht ziet relationele gelijkwaardigheid als basis van de kracht van de hulpverleningsrelatie

Elke hulpverleningsrelatie is een asymmetrische relatie, een relatie tussen ongelijken. Dat zien mensen in armoede ook en ze verwachten ook niet anders. Ze verwachten een hulpverlener die inhoudelijk meer weet en kan dan zij, die knopen kan loshalen en barrières kan wegnemen, die verandering kan brengen in een onhoudbare situatie. We schetsen hun verwachtingen in vier inhoudelijke rollen, waarin maatschappelijk werkers op een emanciperende en efficiënte manier voor hen en met hen werken. Wat kan een maatschappelijk werker dan bieden vanuit deze rollen?

Inhoudelijke rollen voor een hulpverlener	
DE GIDS	Kennis overdragen, wegwijzer zijn, mensen aan hun recht laten komen
DE VAKMAN	Vaardigheden overdragen en handelingscompetentie bevorderen, concrete en correcte dienstverlening op maat
DE BELANGEN-BEHARTIGER	Stem geven, bemiddelen, belangenbehartiging, signaleren, de handelingsmogelijkheden van mensen verruimen
DE ONDERSTEUNER-STIMULATOR	Nieuwe lichtpuntjes en perspectief bieden, moed geven Stimuleren, krachtgericht werken, sleutel tot verandering Mensen tot hun recht laten komen

In elk van deze vier rollen kan een maatschappelijk werker werken aan empowerment van de hulpvrager. Terwijl men inhoudelijke ongelijkheid waardeert, creeert de beleving van ongelijkheid op relationeel niveau drempels en knelpunten in de hulpverlening. Maatschappelijk werkers lijken zich niet altijd ten volle bewust van de impact van hun handelen, van de inhoud en wijze van communiceren en van het belang van hun non-verbale communicatie. Hulpvragers blijken meer te blokkeren op de aanpak van de hulpverlener dan op de inhoud van de hulpverlening. Wat mensen in armoede als problematisch ervaren, is relationele ongelijkheid in de hulpverlening. Wij onderscheiden zes kenmerken van hulpverleningsrelaties: drie kenmerken werken vervreemdend of verafhankelijkend en drie autonomieverhogend. Overlopen we eerst de drie kenmerken die mensen afhankelijk maken of houden.

Overwegend als ver-afhankelijkend ervaren	Overwegend als autonomieverhogend ervaren
De afstandelijke relatie - beklemtonen van statusverschillen	De nabije relatie - vertrouwensrelatie, zich als mens tonen
De bureaucratische relatie - organisatorische overwegingen centraal	De gepersonaliseerde relatie - persoonbetrokken, vraaggestuurd, op maat
De paternalistische relatie - veel uit handen nemen, ver-afhankelijkend	De emancipatorische relatie - inspraak en participatie, zelfbeeld versterken, reïntegrerend en autonomieverhogend werken

1. De **afstandelijke relatie** is een relatie waarin de maatschappelijk werker zich verbergt achter zijn professionele rol. Hij lijkt boven zijn cliënt te staan en creëert afstand. De cliënt voelt zich behandeld als een probleemgeval en niet gerespecteerd als mens.

2. Een **bureaucratische hulpverleningsrelatie** staat voor het ondoorzichtig gebeuren in grootschalige organisaties, waarbij mensen in armoede botsen op logge, ingewikkelde procedures. Ze worden geconfronteerd met maatschappelijk werkers die vooral 'volgens het boekje' werken. Ze worden geconfronteerd met lange wachttijden en de hulpverlener heeft weinig tijd om naar hun verhaal te luisteren. Een verhaal moeten doen met een horloge op tafel lukt vaak niet als je met een kluwen aan problemen zit. Ze krijgen het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Hun situatie past niet in de categorietjes van de hulpverlener en ze voelen zich een nummer.

3. In een **paternalistische relatie** wordt de cliënt alles uit handen genomen. Hij verliest controle, weet niet waar zijn dossier vastzit en waarom het zo lang duurt, hoe het zit met de afbetaling van de schulden. Hij krijgt geen inspraak en medebeslissingsrecht en weet niet wat men over hem in het dossier schrijft.

Daartegenover staan drie kenmerken van hulpverleningsrelaties, die mensen in armoede overwegend als positief of versterkend ervaren.

1. In een **nabije relatie** toont de maatschappelijk werker zich als een mens, die een goede en een moeilijke dag kan hebben, die kan toegeven dat hij soms fouten maakt, die aangeeft dat hij ook moeder of vader is. De maatschappelijk werker heeft het niet alleen over problemen, maar kan ook grapjes maken, kan tijd nemen en luisteren.

2. In een **gepersonaliseerde relatie** ontmoet de cliënt een maatschappelijk werker die luistert naar zijn vragen en naar de zaken waar hij mee zit. De hulpverlener is flexibel en houdt niet standvastig aan zijn eigen agenda of plan. Hij zorgt voor hulp op maat, aangepast aan de wensen, drijfveren en leefsituatie van de cliënt.

3. In een **emancipatorische relatie** ervaart de cliënt kansen op ontwikkeling en groei. Er is ruimte voor inspraak en eigen beslissingen en het zelfbeeld van mensen wordt versterkt. De maatschappelijk werker en hulpvrager gaan samen op weg. De maatschappelijk werker biedt de minst ingrijpende hulp en laat de cliënt zo autonoom mogelijk zijn.

Bind-Kracht pleit voor een krachtgerichte hulpverlening, die gebaseerd is op een positieve basishouding. Presentie, respect, het krachtenperspectief en partnerschap staan daarbij centraal. Deze positieve basishouding is cruciaal om relationele gelijkwaardigheid tussen de hulpvrager en de maatschappelijk werker te kunnen realiseren. Hoewel we elke maatschappelijk werker willen aansporen om hier oog voor te hebben (vaak ligt het gevoel in kleine betekenisgevende handelingen), zijn we ons ook bewust van de hindernissen die een hoge caseload hiervoor opwerpen.

Krachtlijn 4: Bind-Kracht betekent zich verbinden met de leefwereld, wat ruimte schept voor de kracht van het verschil

De leefwereld van mensen in armoede leren kennen is belangrijk om aansluiting te kunnen vinden bij wat mensen leven en beleven, om te weten te komen welke problemen zij belangrijk vinden, wat hen verder drijft en waar hun kracht ligt. Een huisbezoek is daarvoor vaak een belangrijk instrument: de leefwereld wordt zichtbaar en het contact minder formeel en afgebakend.

Een open blik en geïnteresseerde verwondering zijn nodig om zicht te kunnen krijgen op die leefwereld en om de effecten van uitsluiting op het zelfbeeld van mensen te kunnen ontdekken. Een maatschappelijk werker met zo een open blik onderkent de kwetsuren, maar kan ook de veerkracht bij mensen ontdekken.

Via het 'insiders' perspectief leert de maatschappelijk werker ook de achtergrond kennen van gedragingen en houdingen. Hij ontdekt de gevoelens van machteloosheid en de angst voor verlies achter de agressieve uitlatingen. Hij ziet de (over)compensatie om erkend te worden en erbij te horen. Hij kan het wantrouwen en zogenaamd fatalisme begrijpen om wille van de lange geschiedenis van geschonden basisvertrouwen en telkens opnieuw uitgesloten worden. Zich verbinden met de leefwereld betekent ook inzicht verwerven in het belang van het gezinsleven en het samen zoeken naar

maatschappelijke rollen die waardering opleveren. Ze leren zien hoe sommige mensen in armoede blijven investeren in netwerken of zich juist terugtrekken om hun zelfbeeld te redden van verdere vernederingen.

Maar daarnaast moeten hulpverleners ook de veerkracht van mensen kunnen ontdekken. Wij zien die vaak in de strijd voor het behoud of het herwinnen van een rol van betekenis, in de strijd voor het terugkrijgen of behoud van de kinderen, in de strijd voor een betere toekomst voor de kinderen in een gezinsleven onder sterke maatschappelijke druk of in de onderlinge solidariteit en hulp voor elkaar.

Bind-Kracht bracht een aantal sociologische patronen en psychologische processen in beeld, die spelen in de leefwereld en benadrukken daarbij dat DE hulpvrager niet bestaat. Elk verwerkt deze invloeden op zijn manier, wat zorg op maat vraagt.

Krachtlijn 5: Bind-Kracht heeft oog voor psychologische processen en hun invloed op structureel vlak

Empowerment werkt op meerdere niveaus. Naast de focus op structurele oorzaken van sociale ongelijkheid is er ruime aandacht voor de psychologische dimensie en de interacties tussen de diverse niveaus. We hanteren daarbij een krachtgerichte psychologische kijk. Leren naar positieve zaken kijken kadert binnen een meer algemene verandering binnen de psychologie; men spreekt dan van **positieve psychologie**. Deze houdt zich niet bezig met hoe problemen of ziekten worden opgelost of genezen, maar wel hoe men welzijn of gezondheid kan bevorderen om een hogere levenskwaliteit te bereiken. Positieve psychologie legt mechanismen bloot waardoor mensen psychologische weerstand kunnen opbouwen.

1. Veerkracht

We hebben daarvoor de term 'psychologisch kapitaal' geïntroduceerd. In dit boek diepen we deze term verder uit aan de hand van het concept veerkracht (of resilience/résilience). *Veerkracht staat voor het vermogen van een persoon of systeem om zich positief te ontwikkelen ondanks moeilijke levensomstandigheden.*

Veerkracht is een belangrijke conditie van empowerment en het appèl erop is de sleutel van een krachtgerichte hulpverlening. Veerkracht toont zich in moeilijke omstandigheden zoals leven in armoede en wordt opgebouwd in voortdurende interactie met de omgeving.

We zoomen in op een aantal mechanismen die belangrijk zijn in een armoedecontext: het zijn bouwstenen voor veerkracht.

- *Geen internalisering van de uitsluiting met opname van de slachtofferrol*

De verinnerlijking van de machteloosheid en uitsluiting ('*surplus powerlessness*') is een belangrijk psychologisch mechanisme dat de armoedecirkel mee bepaalt. De gevolgen zijn passiviteit ('het heeft immers toch allemaal geen zin') en lage zelfwaardering ('het is allemaal mijn schuld, ik kan niets').

Veerkrachtige personen nemen geen slachtofferrol op. Meer nog, ze willen hun eigen ervaringen gebruiken om anderen te helpen, ze willen zich nuttig voelen en weigeren de ondergeschikte positie aan te nemen die de maatschappij hen oplegt.

- *Recht op en kracht van het geven*

Het recht op 'geven' is een andere bouwsteen van veerkracht. Veerkrachtige personen zijn zeer sterk in het geven aan anderen: ze kunnen goed luisteren, zijn empathisch en voelen zich vaak verantwoordelijk. Dit geeft betekenis aan hun leven en zin aan hun lijden, maar tegelijkertijd werkt dit mee aan hun eigen herstelproces. Niet zelden is deze missie een belangrijke motivatie van personen in armoede om een opleiding tot ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting te volgen of zich aan te sluiten bij een 'Vereniging waar armen het woord nemen'.

Deze kracht heeft echter ook een risico: men mag zich niet verliezen in dit geven. Veerkrachtige personen moeten ook voor zichzelf zorgen en zich niet volledig weggeven. Belangrijk is daarbij dat de omgeving openstaat voor dit geven, maar anderzijds ook de balans van geven en ontvangen mee in evenwicht houdt.

- *Behoud en/of herstel van zelfrespect door positieve identiteitsvorming*

Het niet opnemen van het slachtofferschap schept ruimte voor de opbouw van een positieve identiteit. Dit is belangrijk voor het behoud of het herstel van het zelfrespect: een volgende bouwsteen voor veerkracht. Personen in armoede krijgen veelal een negatieve identiteit toebedeeld. De opbouw van een positieve identiteit kan gebeuren door het ontwikkelen van talenten (b.v. op creatief vlak, sport, intellectueel gebied). Ook fantasie en artistieke expressie vormen belangrijke bronnen van veerkracht.

In onderzoek naar thuislozen wordt het vaderschap vaak vergeten, terwijl dit net bij thuisloze mannen een kans en middel is om een positieve identiteit op te bouwen

- *Inzicht in en leren omgaan met de 'tweede klap'*

Voor een trauma zijn er twee klappen nodig: de traumatische gebeurtenis zelf en een verkeerde, onnadenkende, liefdeloze, botte of onprofessionele benadering van de omgeving en hulpverlening naderhand. Personen in armoede hebben veel te maken met deze zogenaamde 'tweede klap'. Niet zozeer het gebrek aan materiële middelen of hun financiële armoede, maar vooral de afwijzing van de omgeving, de vernedering en gebrek aan waardering zijn traumatisch. Dit inzicht en de manier waarop men hier mee omgaat bepalen mee de veerkracht. Dit wijst op de mogelijkheden van een hulpverleningscontext (elke contact kan versterkend werken), maar ook op een groot risico. De centrale boodschap hier is dat een maatschappelijk werker geen kwetsing mag toevoegen.

- *Afstand nemen ('detachment')*

In sommige situaties is afstand nemen van het oorspronkelijke gezin een goede veerkrachtstrategie. Het veerkrachtige kind maakt zich dan actief los door zich juist niet te identificeren met het gezin en zijn gewoonten. In figuurlijke zin betekent dit dat men zich psychisch terugtrekt uit het gezin. Men blijft in het gezin maar men neemt zich voor niet te worden als de vader of moeder. Letterlijk kan het betekenen dat men op jonge leeftijd uit het gezin weggaat en probeert een eigen leven op te bouwen.

Een andere manier van afstand nemen is zich bezig houden met een bepaalde activiteit of onderwerp dat totaal geen verband houdt met de familieambities: boeken lezen in een gezin waar niemand leest, het bespelen van een instrument, zich wenden tot religie, Dit kan een groter isolement inhouden, maar geeft soms ook meer autonomie en zelfbewustheid.

- *Adopteerbaarheid: openstaan voor en opsporen van 'surrogaatouders'*

Veerkrachtige kinderen zijn handig in het aanboren van alternatieve hulpbronnen. Bijna altijd speelt een vervanger, een mentor, een voorbeeld, een vriend of vriendin een belangrijke rol in het leven van het kind. Er is iemand die de eenzaamheid verzacht, die perspectief biedt op een ander leven en op een andere manier van zijn. Dit kan zowel een bestaande figuur zijn als iemand die alleen in de fantasie leeft: een knuffelbeest dat menselijke eigenschappen krijgt toebedeeld, een fantasiekameraad of een denkbeeldige 'goede' ouder tot wie het kind zich wendt voor warmte en troost. We spreken dan over *'adopteerbaarheid'*: het vermogen anderen aan te trekken die, op diverse momenten in het leven, de mentors en plaatsvervangers worden die leemten opvullen.

Bij de opbouw van veerkracht heeft de omgeving een belangrijke verantwoordelijkheid: ze kan kansen bieden op positieve identiteitsvorming en rolverwerving, de 'tweede klap' vermijden, warme plekken, groepen en steunfiguren openstellen en creëren of mogelijkheden tot 'geven' scheppen. Ook binnen de hulpverleningscontext dient dit aan bod te komen en mogen kansen op herstel en opbouw van veerkracht niet onderbenut blijven.

Naast veerkracht behandelen we in het boek ook nog drie andere theorieën die belangrijke psychologische mechanismen toelichten die een bijzondere rol spelen bij personen en gezinnen die in armoede leven: gehechtheid, beheersingsoriëntatie en inzichten vanuit het contextuele denkkader. Een veilige gehechtheid en interne beheersingsoriëntatie zijn ook belangrijke bouwstenen voor veerkracht.

2. Veilige gehechtheid

Mensen in armoede zijn vaker onveilig gehecht of ze worden dit in de loop van hun leven. Dit betekent dat ze vaak geen voldoende veilige affectieve band kunnen ontwikkelen met hun verzorgingsfiguur in hun jonge jaren, wat meteen ook hun ontplooiingskansen op latere leeftijd blokkeert. Die onveilige gehechtheid biedt verklaringen voor het patroon van aantrekken-afstoten, voor de angst om duurzame relaties aan te gaan of voor verstikkende relaties. Een hulpverlener kan daarop een antwoord bieden via een positieve basishouding en de uitbreiding van warme steunende betrouwbare relaties.

3. Interne beheersingsoriëntatie

Een gebrek aan positieve gevoelservaringen, geen kansen op controle en veel faalervaringen geven mensen in armoede minder keuze in het leven. Ze kennen een externe beheersingsoriëntatie. Dit betekent dat ze hun levenslot wijten aan machtige anderen, aan toeval of (on)geluk. Ze ervaren geen greep op het eigen leven. Wanneer de machteloosheidsgevoelens zich verinnerlijken, beschadigt dit het zelfwaardegevoel (ik heb niets, ik kan niets, ik ben niets waard, ik beteken niets voor anderen). Dit kan zelfs leiden tot een pathologie, zoals een depressie. Een hulpverlener kan dit proberen te keren via het werken op controle- en succeservaringen en op het verwerven van meer greep op het eigen leven en op de omgeving.

4. Ethisch-relatieve dimensie van het contextuele kader

Daarnaast biedt ook de ethisch-relatieve dimensie van het contextuele kader inzicht in de bestending van armoede. In de balans van geven en nemen en van verdiensten en verplichtingen, ervaren mensen in armoede talrijke tekorten. Ze presenteren de rekening aan anderen (zowel binnen als buiten het gezin) via het destructief recht, dat aanzet tot vicieuze cirkels over de

generaties heen. Door erkenning te geven voor het onrecht en de pijn, via meerzijdige partijdigheid en verbindend werken, kan de hulpverlener psychisch bevrijdend werken.

Contextuele hulpverlening focust op positieve dynamieken: ze zoekt naar resten van vertrouwen en betrouwbaarheid, zet het destructief recht om in constructief recht. In deze vormen van krachtgericht werken staan de erkenning van inzet en van zorg voor de ander (het passend geven) centraal.

Fundamentele attributiefout

Tot slot belichten we ook het mechanisme van de *'fundamentele attributiefout'*. Dit mechanisme is een voorbeeld van hoe psychologische processen het structurele niveau beïnvloeden.

Mensen met een interne beheersingsoriëntatie, wat meer voorkomt in de hogere sociale klassen, voelen zich meer verantwoordelijk voor de resultaten. Ze leggen de oorzaak van armoede in sterkere mate bij het individu zelf. Extern georiënteerden, waaronder vele mensen in armoede, leggen de oorzaak van armoede eerder buiten zichzelf en benadrukken meer het structurele karakter van sociale ongelijkheid. Dit mechanisme creëert een impasse die de sociale ongelijkheid en armoede in de samenleving in stand houden. De inbreng van het insiders perspectief kan ook deze attributiefout mee helpen bestrijden.

Krachtlijn 6: Bind-Kracht gaat uit van de kracht van de dialoog en participatie en is gebaseerd op een positieve basishouding

Actor zijn en geen toeschouwer in het leven is een belangrijke bouwsteen van veerkracht. In een empowerende hulpverlening beschouwen we de hulpvrager als een volwaardige actor in het hulpverleningsproces. Dit vraagt om participatie en dialoog op maat. Dialoog heeft slechts kans op slagen wanneer de hulpverlening gebaseerd is op een positieve basishouding.

Wat houdt deze positieve basishouding in? We expliciteren dit aan de hand van vier aspecten:

1. het krachtenperspectief
2. partnerschap
3. presentie
4. respect

De twee eerste houdingsaspecten zijn al aan bod gekomen bij de toelichting over de 5 pijlers van een empowerende hulpverlening (zie de tweede krachtlijn). Staan we hier nog even stil bij presentie en respect. Uiteraard zijn deze 4 houdingsaspecten sterk met elkaar verweven.

1. Presentie

In de presentiebenadering van de Nederlander Andries Baart staat 'aandacht' centraal. Het betekent 'ontmoeting', 'er zijn voor iemand' en 'erkennen dat de andere ertoe doet en van niemand de mindere is'. Het is geen opdringerige aandacht, maar op een opmerkelijke, geduldige en vrije aandacht, gebaseerd op echtheid. Men gaat zich onderdompelen en blootstellen aan de wereld van de ander ('exposure').

Het gaat om *outreaching* werken: men werkt ongehaast, men is gemakkelijk te benaderen en het ritme van werken is afgestemd op het leefritme van de anderen: soms traag, soms buiten loketuren, soms razendsnel en dringend, soms repetitief, vaak instabiel en onvoorspelbaar. Men is aanspreekbaar op meerdere soorten van problemen, en als het ware gespecialiseerd in het ongespecialiseerde. Men werkt zoveel mogelijk met wat zich aandient.

De presentiebeoefenaar sluit zich aan bij de leefwereld van de mensen in armoede, hij heeft een open agenda en laat zich verrassen en verwonderen. Het present-zijn schept kansen voor de trage en duurzame processen, naast de snelle antwoorden die er ook moeten zijn.

2. Respect

De Amerikaanse socioloog Richard Sennett (2003) klaagt het gebrek aan respect in de maatschappij aan ten aanzien van mensen onderaan de maatschappelijke ladder. Er wordt soms letterlijk op neergekeken. De moderne codes van respect zijn sociaal bezoedeld. Binnen een empowerende hulpverlening streven we naar respect voor ieders uniciteit. We tonen dit door stil te staan bij ieders unieke levensverhaal. We verkennen ook de eigen betekenisgevingen en oplossingsstrategieën, drijfveren en loyaliteiten met aandacht voor tradities en specifieke rituelen.

Respect toont zich ook non-verbaal: in lichaamshouding, oogcontact, mimiek, fysieke nabijheid, kledij. Dit wijst op het belang van '*tuning*': het afstemmen van mimiek, taalgebruik en rituelen. Personen in armoede hebben sterke voelsprietten voor deze zaken: de blik in de ogen, het fronsen van de wenkbrauwen, het even op de klok kijken bepalen mee of ze zich welkom, erkend en gerespecteerd voelen.

Respect betekent ook een 'openheid voor het anders-zijn'. Het verschil leidt hierbij tot verwondering en wordt zo een uitdaging en ingang tot dialoog: het kan een kracht worden.

3. Waarom zoveel aandacht voor deze positieve basishouding?

De positieve basishouding heeft een belangrijke functie. Mensen ervaren dat ze nog door iemand worden begrepen, dat er iemand is die hen aandacht geeft, dat ze dus van belang en betekenis zijn. Dit zijn aanzetten tot (terug) greep krijgen op het eigen leven en de omgeving: het kernaspect in de hulpverlening.

De basishouding creëert de noodzakelijke basis om als hulpverlener aan bod te kunnen en mogen komen, om als hulpvrager open te kunnen staan voor zijn deskundigheid. Door het **invoegen** bij de hulpvrager komt er ruimte voor het **enten** van de hulpverlener.

Positief zijn betekent ook een meedeinen met de twijfels, een meebewegen met weerstanden, steun geven aan het geloof in het eigen kunnen van de hulpvrager. Dit werkt **motiverend** en zet aan tot beweging en actie, mobiliseert. Hulpvragers motiveren vormt een wezenlijk onderdeel van het hulpverleningsproces. Er is ook aangetoond dat wanneer hulpvragers actief worden betrokken in hun hulpverlening, deze hulpverlening ook meer kans 'succes' heeft.

Een laatste functie van de positieve basishouding is **de brugfunctie**. De basishouding creëert een klimaat voor binding, voor een hechte band tussen hulpverlener en hulpvrager. Deze goede band is geen doel op zich van de hulpverlening en onderscheidt zich hierdoor van een vriendschapsrelatie. Hulpverlening mag niet insluiten, beperken en mensen verder afsluiten van de samenleving. Hulpverlening stopt niet bij een hechte band tussen hulpvrager en hulpverlener. Vanuit een veilige positieve band met de hulpverlening, vanuit een partnerschap kunnen stappen 'naar buiten' worden gezet, bruggen worden geslaan met de eigen omgeving die (terug) aansluiting met de samenleving mogelijk maken.

De positieve basishouding wijst op de nood aan een solidaire hulpverlening. Dit mag niet verward worden met een 'softe' begeleiding. We bespreken vier noodzakelijke **voorwaarden om de valkuil van een 'softe' aanpak te vermijden**.

1. Presentie en interventie dienen steeds hand in hand te gaan. Dus geen eenzijdig 'presentationisme' of 'interventionisme'. Naast het werken aan een vertrouwensrelatie, blijft ook het resultaatgericht werken van tel. Inhoudelijk en relationeel werken gaan samen.

2. Medevoelen is geen medelijden. Medelijden kan verwonden. Het kan aanzetten tot passieve ontvangers van zorg. Het kan ook lijden tot medelijdenmoetheid van hulpverleners en de maatschappij met nefaste gevolgen voor de hulpvragers op langere termijn.

3. Dialoogsturing. De positieve basishouding betekent ook geen houding van *'u vraagt, wij draaien'*. Niet de vraag, maar de dialoog moet immers de zorg sturen. In deze zin verkiezen wij liever de term *'dialoogsturing'* in plaats van *'vraagsturing'*.

4. Bemoeizorg. Enigszins paradoxaal betekent deze basishouding ook dat niemand wordt opgegeven, ook niet wie de hulpverlening en/of de samenleving ogenschijnlijk de rug toekeert. Een hulpvrager kan *'foert'* zegt tegen de samenleving en de hulpverlening, maar een empowerende hulpverlening kan dit niet. De hulpverlener laat zich niet zomaar afschepen door mensen die zeggen *'dat er met hen niets aan de hand is'*, terwijl dit niet overeenstemt met de informatie die men heeft. De hulpverlener blijft de hulpvrager en zijn omgeving stimuleren en impulsen geven vanuit een fundamenteel geloof in zijn potenties en krachten.

Het betekent een blijven aansporen zonder de gelijkwaardigheid en het vertrouwen te beschamen. Juist de meest kwetsbare groepen zoals thuislozen of mensen met een verslavingsproblematiek zetten immers zelf niet of niet meer de stap naar de hulpverlening. Bemoeizorg past bij een pro-actieve houding en is inherent aan het empowerentparadigma.

Krachtlijn 7: Bind-Kracht wil de spanningsvelden en machtsrelaties binnen de hulpverlening bespreekbaar en hanteerbaar maken.

Eigen aan het werken met mensen in armoede, zijn de talloze evenwichtsoefeningen van hulpverleners. Ze zijn constant op zoek naar haalbare evenwichten in verschillende spanningsvelden.

In elke hulpverleningsrelatie, maar zeker bij de financiële steunverlening, speelt het spanningsveld tussen **vertrouwen en controle**. Mensen in armoede benadrukken steeds opnieuw het belang van het eerste, warm, vertrouwenwekkend contact. Een hulpverlener die op een moeilijk moment een luisterend oor biedt, betrokkenheid toont en gepast reageert, krijgt een beperkt vertrouwen om verder te gaan. Het is dan aan de hulpverlener om een voor beide partijen passend positioneel vertrouwen op te bouwen, in een evenwicht tussen afstand en nabijheid, vanuit een respect voor de hulpvrager en respect vragend voor zijn eigen positie.

Daarnaast wordt elke hulpverlener ook voortdurend geconfronteerd met het spanningsveld tussen **product en proces**. Ook in vele dienst- en hulpverlenende organisaties staat het productgericht werken steeds meer centraal. De overheid en de organisatie vragen steeds vaker snelle en

registreerbare resultaten. Zo ervaart de hulpverlener de druk van efficiëntie, resultaatgerichtheid en functionaliteit. Tegelijkertijd willen de meeste hulpverleners ook procesmatig en autonomieverhogend werken. Dat kan op het eerste zicht soms bedreigend overkomen voor de hulpvrager maar het levert uiteindelijk meer beklivende en duurzame resultaten op. Het vraagt om samen zaken te ondernemen, om tijd en ruimte voor relatie-ontwikkeling en bemoeizorg, om continuïteit in de hulpverlening. Elke hulpverlener zal zich dus ook ten aanzien van dit spanningsveld tussen product en proces op een bewuste manier moeten verhouden, in een zoektocht naar een evenwicht tussen presentie en interventie.

Elke hulpverlener heeft daarbij ook **een normatieve functie**. Hij dient rekening te houden met de verwachtingen vanuit de maatschappij en de organisatie. Hij brengt op een aanvaardbare manier algemene waarden en normen binnen in gezinnen, spiegelt en moet soms grenzen stellen. Daarbij zoekt hij een evenwicht tussen controle en begeleiding vanuit een respect voor de eigenheid van mensen in armoede en hun soms noodzakelijke overlevingsstrategieën. Bemoeizorg is soms nodig om mensen uit mensonwaardige situaties te halen. Dit kan enkel wanneer de hulpverlener zich blijvend beschikbaar houdt en probeert een binding aan te gaan. Pas wanneer de hulpvrager aanvoelt dat de hulpverlener het beste met hem voor heeft, krijgt deze hulpverlener recht van spreken en het vertrouwen om verder te werken. Vanuit die positie kan hij samen met de hulpvrager zoeken naar alternatieven, die geen kwetsuren toevoegen maar kansen bieden tot maatschappelijke integratie.

Vanuit Bind-Kracht vinden we het belangrijk om deze spanningsvelden bespreekbaar te maken en om open en eerlijk te zijn over controletaken en het stellen van grenzen. Dat alles kan ook in dialoog en biedt kansen tot creatieve, krachtgerichte hulpverlening voor mensen in armoede.

Krachtlijn 8: Bind-Kracht ontwikkelt zich via gepaste rolcombinaties tussen hulpvragers en hulpverleners

De persoon in armoede bestaat niet. Vanuit het kijken naar het omgaan met ongelijkheid en afhankelijkheid in de hulpverlening, vonden we verschillende rollen die hulpvragers kunnen opnemen: zes ideaaltypes tussen autonoom en afhankelijk gedrag.

AUTONOMEN	AFHANKELIJKEN
1. De plantrekker	3. De passieve consument

2. De tijdelijke hulpvrager	4. De aanhankelijke blijver
5. De sturende hulpzoeker	
6. De bereidwillige medewerker	

De plantrekker is een persoon die kost wat kost onafhankelijk wil blijven. Uit angst voor stigmatisering als 'arme' of 'nietsnut' en uit angst voor een te sterke inmenging in het privé-leven, weigert hij een beroep te doen op formele hulp. Vooral mannen vinden we in dit type terug. Ze voelen zich als kostwinner persoonlijk verantwoordelijk voor de bestaanszekerheid van het gezin. Ze ontwikkelen tal van overlevingsstrategieën om niet afhankelijk te worden van diensten en om hun zelfwaardergevoel en mannelijke trots te behouden.

Tijdelijke hulpvragers richten zich tot de hulpverlener met een specifiek probleem, waarvoor ze een snelle en discrete oplossing wensen. Ze komen naar diensten om er hun rechten op te eisen en laten zich geen ruimere begeleiding opdringen. Hulp op maat, via een beperkte vertrouwensrelatie is de hulpverlening die zij verwachten.

Passieve consumenten zijn hulpvragers die zich zeer afhankelijk opstellen op een bepaald domein. Een voorbeeld zijn alleenstaande moeders, die een beroep doen op een hulpverlener voor financiële of administratieve ondersteuning (een taak die vanuit een traditionele rolinvulling de ex-partner op zich nam). Maar de begeleiding in huishoudelijke of verzorgende taken is voor hen vaak taboe. Dat is hun eigen domein, daaruit halen zij hun fierheid en daar moet een hulpverlener afblijven. Ze hechten weinig belang aan participatie en betrokkenheid. Soms is er met hen wel een emancipatorische relatie op te bouwen maar in eerste instantie verwachten ze dit niet.

Aanhankelijke blijvers vormen het meest extreme type van afhankelijke hulpvragers. Deze hulpvragers komen voor alle problemen en zeer frequent bij de hulpverlener. Ze hebben een zeer laag zelfbeeld en aanvaarden alle hulp omdat ze niet meer in hun eigen kunnen geloven. Ze tonen zich als brave, afhankelijke cliënten, die vaak een slachtofferrol opnemen. Ze hebben nood aan aandacht en bevestiging en tonen veel dankbaarheid ten aanzien van de hulpverlener. De relaties met deze cliënten zijn moeilijk af te bouwen.

De **autonome hulpzoekers** zijn vaak mensen die reeds lang in armoede leven en reeds heel wat ervaring hebben met het welzijnswerk. Ze weten dat ze het op bepaalde domeinen niet alleen redden en besteden daarom taken uit aan zelfgekozen hulpverleners. Velen maken veelvuldig gebruik van diensten om hun leefsituatie enigszins te verbeteren. Ze houden voor de hulpverlener soms bewust zaken verborgen en spelen de verwachte cliëntenrol. Ze gaan

soms een stuk mee in de begeleiding maar laten zich niets opdringen. Wanneer hulpverlening te vervreemdend dreigt te worden, haken ze af, doen ze liever een beroep op een andere dienst of slaan ze op de vlucht.

Bereidwillige medewerkers ten slotte zijn voor hulpverleners ‘ideale’ cliënten. Ze stappen mee in een begeleidingsproces. Ze volgen de adviezen van de hulpverleners op en komen afspraken na. Na enkele concrete resultaten hebben ze een vertrouwensrelatie opgebouwd. Ze willen uit de situatie en geloven dat de beste strategie daarvoor is om actief mee te werken in het hulpverleningsproces. Ze zijn bereid om te leren en willen ook werken aan gedragsverandering en autonomieverhoging.

Elke persoon in armoede kan verschillende rollen spelen, afhankelijk van de situatie, de dienst, de hulpverlener die hij voor zich krijgt, de hulpvraag en zijn eigen levensgeschiedenis. Zo’n rolopname kan ook evolueren doorheen de tijd of in het hulpverleningsproces.

Het spreekt vanzelf dat er vanuit elke rol specifieke verwachtingen zijn en ze een specifieke aanpak behoeft. Het vereist een ruime flexibiliteit in houding en werkwijze van hulpverleners om tot de gepaste hulpverlening voor deze verschillende cliëntenrollen te komen.

	ORGANISATIE-GERICHT	INDIVIDU-GERICHT
PRODUKT GERICHT	<p>1. De rituele zorgverstrekker</p> <p>3. De controleur-inspecteur</p>	<p>2. De redder</p> <p>4. De probleemoplosser</p>
PROCES GERICHT	<p>5. De begeleider</p> <p>6. De bemiddelaar</p>	

We schetsten reeds hoe hulpverleners geconfronteerd worden met verschillende spanningsvelden in het werken met mensen in armoede. We focusten op de spanningsvelden vertrouwen en controle, cliënt- en organisatiebelangen en product- en procesgericht werken. Op basis van de manier waarop ze met deze spanningsvelden omgaan, onderscheiden we verschillende rollen die maatschappelijk werkers kunnen opnemen.

Rituele zorgverstrekkers zijn maatschappelijk werkers die eerder aanbodgericht werken. Ze werken vooral resultaatgericht met standaardpakketten van zorg en houden zich aan een correct methodisch voorgeschreven handelen. Ze werken met een beperkt vertrouwen en vinden controle belangrijk. Zij onderhouden vooral bureaucratische, afstandelijke en paternalistische hulpverleningsrelaties. Hulpverleners die vanuit een zorg voor de organisatie en de strikte naleving van regels en voorwaarden, sterk doorschieten in de controletaak, noemen we **controleurs-inspecteurs**.

Een **redder** treedt vooral op in crisissituaties. Hij werkt sterk vraag- en produktgericht. In sommige situaties is een snelle reactie van een hulpverlener noodzakelijk en kan hij niet anders dan tijdelijk de zaken overnemen. De **probleemoplosser** blijft zo handelen. Hij zal vrij snel een vertrouwensrelatie opbouwen met zijn cliënt omdat hij resultaten boekt, een grote betrokkenheid toont en weinig controle uitoefent. Deze types van hulpverleners onderhouden nabije, gepersonaliseerde maar paternalistische relaties met hun cliënten, waardoor ze hen verder verafhankelijken.

De **begeleider** werkt procesmatig als veranderingsdeskundige, samen met zijn cliënt. Hij stelt zich op als adviseur, verstrekt informatie en concrete tips. Hij gaat mee op weg met mensen en brengt nieuwe inzichten en vaardigheden aan. Hij gelooft in de krachten van de cliënten, stimuleert en ondersteunt ze, waardoor hij ook bouwt aan een positiever zelfbeeld. De **bemiddelaar** ten slotte werkt vooral op relationele problemen of interactiestoornissen. Hij bemiddelt in het gezin, in het ruimere netwerk van de cliënt maar ook ten aanzien van andere instanties, vaak tussen twee leefwerelden. Hij zoekt naar (re-)integratiekansen en structurele oplossingen. Begeleiders en bemiddelaars kunnen enkel werken op basis van een vertrouwensrelatie die nabij, gepersonaliseerd en emancipatorisch is.

Welke rol een hulpverlener opneemt, is afhankelijk van zijn eigen stijl, van de organisatiecontext waarin hij werkt, van het type cliënt dat hij voor zich heeft en van de evolutie die hij met deze cliënt kon doormaken. Zijn rol krijgt dus vorm en kan eveneens evolueren in interactie met de hulpvrager. Een mooie oefening is om op de dienst met collega's te bekijken welke rollen jullie willen opnemen, welke rollen je effectief opneemt en waarom, en vervolgens te reflecteren over of het anders moet en kan?

Een laatste stap is het samenbrengen van de typologieën van hulpvragers en hulpverleners. Welke hulpverleningsrelaties bieden het beste perspectief op duurzame resultaten. We definieerden succesvolle hulpverlening als hulpverlening die autonomieverhogend en (re-)integrerend werkt. De onderzochte hulpverleningsrelaties werden in de tabel geplaatst. S staat voor 'stabiliteit in de relatie'. ☹️ betekent 'voegt kwetsuren toe of versterkt de negatieve spiraal'. 👍 betekent 'duurzame resultaten'.

Hulpverlener Hulpvrager	Rituele zorg- verstrekker	Controleur	Redder	Probleem oplosser	Begeleider	Bemiddelaar
Plantrekker	-	-	-	-	👎	-
Tijdelijke hulpvrager	-	-	SS	S	-	-
Passieve consument	S	-	-	SS	👎	-
Aanhankelijk blijver	-	-	-	S	👍👍👎👎	-
Sturende hulpzoeker	👎	👎	-	SS	👎👎 S	👎
Bereidwillige medewerker	-	-	-	👍	👍👍👍👍👍 👍👍👍👍👍 SS	SS

Hulpverleners in de rol van rituele zorgverstrekker, redder en probleemoplosser slagen er vaak in om stabiliteit te brengen in arme gezinnen. Op zich is dit zeer positief. Vele mensen in armoede verwachten ook niet meer van de hulpverlening. Sommigen hebben niet meer nodig dan een hulpverlener die hen terug op de sporen zet via een korte interventie (routinematig of op maat). Bij hulpvragers die staan op hun autonomie of die een aantal vaardigheden nooit kunnen beheersen, is enige stabiliteit vaak het beste wat ze (op dat moment) kunnen bereiken.

Gezinnen met een verstrengeling van problemen hebben vaak meer nodig om op een duurzame manier geholpen te zijn en om een perspectief te krijgen op maatschappelijke integratie. Vooral begeleiders en bemiddelaars werken verbindend en versterkend. Met een intensieve en integrale begeleiding slagen ze erin om soms weinig zichtbare maar duurzame resultaten te boeken. Enkel wanneer men de hulpvrager ertoe kan brengen om de rol van bereidwillige medewerker op te nemen, kent het begeleidingsproces echt kans op slagen. Wanneer de beide betrokkenen zulke hulpverleningsrelatie met inhoudelijke resultaten bovendien ook op relationeel niveau als bevredigend ervaren, spreken we van echt succesvolle hulpverlening. Die vonden we enkel terug in de relatie bereidwillige medewerker/begeleider.

Niet elke hulpverlener hoeft bij elke hulpvrager een begeleidersrol op te nemen. De organisatiecontext maar ook de cliënten kunnen grenzen aangeven. Sommigen wensen uitdrukkelijk geen begeleider, anderen vinden één begeleider en vertrouwensfiguur voldoende. Bovendien is het gevaar reëel dat hulpverleners 'te' snel de rol van begeleider opnemen, waardoor ze soms kwetsuren kunnen toevoegen. Daarom kan een langdurige opname van de rol van probleemoplosser met de intentie van een begeleidende strategie tot meer succesvolle hulpverlening bij gezinnen in armoede leiden. Daarom ook dient de hulpverlener oog te hebben voor de diversiteit van de hulpvragers, voor de diversiteit in verwachtingen ten aanzien van de dienst en voor de evoluties in de hulpverleningsrelatie, die rolwijzigingen mogelijk maken. Succesvolle hulpverleningsrelaties worden gekenmerkt door dialoog, door een openheid voor de leefwereld van de hulpvragers, door respect voor de probleemformulering van de betrokkenen en door rekening te houden met het tempo en de mogelijkheden van de hulpvragers.

We nodigen teams uit om dit schema te hanteren bij cliëntbesprekingen. Het is een instrument om te analyseren waar het goed of fout loopt in hulpverleningsrelaties, en waar men via rolwissels kan bijsturen om tot een gepaste, aanvaardde hulp op maat te komen, die perspectief kan bieden op duurzame resultaten.

Krachtlijn 9: Bind-Kracht groeit in een stimulerende omgeving en empowerende organisatie

Om competente werkers te hebben inzake empowerment heeft men ook competente organisaties nodig. Deze organisaties moeten het 'selfempowerment' van hun werknemers stimuleren, moeten zorg dragen voor de persoon van de hulpverlener en hiertoe de nodige randvoorwaarden voorzien. Er is reeds onderzoek gedaan naar de kenmerken van een empowerende organisatie. 'Enabling niche' staan hierbij centraal.

1. Enabling niche

Enabling niches zijn plaatsen waarin men niet wordt gestigmatiseerd, waarin er aandacht is voor de gehele persoon, met sterke verwachtingen van persoonlijke groei en verandering. Het zijn niches die de leefwereld verruimen. Deze sociale niches zijn stimulerende en geen beperkende omgevingen, ze nodigen uit tot sociaal contact, sociale steun en het gebruik en aanleren van vaardigheden. Het zijn omgevingen waarin men zich fysiek veilig en sociaal gewaardeerd voelt. Het zijn ook 'gastvrije' niches: omgevingen waar het prettig is om te vertoeven, waarin de betrokkenen opnieuw keuzes kunnen maken, zodat ze zichzelf als handelende personen

kunnen zien. Het is een omgeving waarin de betrokkenen een gevoel van eigenwaarde kunnen ontwikkelen en die tot medezeggenschap uitnodigt.

2. Krachtgericht groepswerk

Het verbaast wellicht niet dat zelfhulpgroepen, basisbewegingen, buurtwerkingen gezien worden als faciliterende contexten voor empowerment. Bind-kracht onderstreept ook de kracht van groepswerk bij het verbindend, versterkend en ook structureel werken. Groepswerk dat uitgaat van het krachtenperspectief schept mogelijkheden tot kritische bewustwording, controle en participatie. Het stimuleert een versterkingsproces van mensen in armoede door te ontschuldigen, te ondersteunen, door vaardigheden en kennis uit te breiden, door succesvolle acties naar buiten toe. Personen in armoede bundelen hun krachten door dit groepswerk, zodat hun signalen sterker naar buiten komen.

3. Kwartiermaken

Naast krachtgerichte hulpverleners, krachtgerichte organisaties en krachtgerichte groepswerkingen heeft Bind-kracht ook nood aan andere krachtgerichte omgevingen, buiten de hulpverlening, buiten het welzijnswerk of verenigingen waar armen het woord nemen.

Dit brengt ons bij het concept 'kwartiermaken', (een term uit Nederland van Doortje Kal), dat zich situeert op het buurt- en gemeenschapsniveau. Het betekent ruimte maken voor mensen die 'anders' zijn. We vinden dit een belangrijk aspect van empowerment. Men kan immers werken aan het empowerment van mensen die kwetsbaar zijn, maar als deze zich bevinden in omgevingen die kwetsen, stigmatiseren, uitsluiten en bijgevolg segregatie in de hand werken, wordt het voor deze mensen wel erg moeilijk.

In een streven naar een vermaatschappelijking van de zorg, dient ook aan deze zijde van de samenleving, bij deze die 'niet-anders-zijn', actief te worden gesleuteld. Dit vraagt om maatschappelijke steunsystemen waarin gastvrijheid en betrokkenheid (commitment) centrale aspecten zijn. Empowerment legt zich niet neer bij een duale samenleving en benadrukt het belang van het dichterbij komen. Deze ontmoeting gebeurt veelal niet vanzelf, ze moet voorbereid worden, ze moet gearrangeerd worden.

Krachtlijn 10: Bind-Kracht vereist overlegnetwerken en een krachtgericht beleid

We hebben het belang van casemanagement reeds opgemerkt als één van de vijf pijlers van een empowerende hulpverlening. Ook organisaties dienen

krachten te bundelen en dit zowel binnen als tussen diverse (harde en zachte) sectoren. Bind-Kracht stimuleert ontkokering, gedeelde en naadloze zorg. Dit heeft men nodig om een krachtgerichte hulpverlening over de grenzen heen van de eigen organisatie te kunnen realiseren, om maatzorg voor de hulpvrager te kunnen realiseren in zijn gehele traject bij verschillende organisaties.

Op cliëntniveau kan het lokaal cliëntoverleg een goede methodiek zijn om afstemming tussen diensten te krijgen waarbij de hulpvrager een centrale plaats inneemt. Dit cliëntoverleg is een overleg-op-maat van de hulpvrager. Het is vraaggestuurd: de vragen, beleving en krachten van de hulpvrager zijn het uitgangspunt. Naast participatie zijn ook de principes van positieve hulpverlening, integrale hulpverlening en gestructureerd werken van tel in dit overleg. Naast de coördinator van dit overleg is er ook de spilfiguur en mogelijk ook steunfiguren die de hulpvrager ondersteunen tijdens dit overleg. In het boek wordt dit overleg uitvoerig toegelicht en worden ook de voorwaarden vanuit de hulpvragers zelf besproken. De provincie Limburg is hierbij een voorloper, 36 van de 44 OCMW's, liefst 82% organiseren dit reeds.

Naast de samenwerking tussen professionelen en tussen organisaties benadrukt Bind-Kracht ook het samenspel tussen professionelen en paraprofessionelen, zoals de ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting, met vrijwilligers en steunfiguren. Ook de structurele samenwerking met organisaties die dicht bij de doelgroep staan en sterk in de gemeenschap opereren (b.v. Verenigingen waar Armen het Woord Nemen, buurtwerkingen, straathoekwerkers) wordt vanuit Bind-Kracht gestimuleerd. Participatie binnen de individuele hulpverleningsrelatie en het cliëntoverleg dient aangevuld te worden met meer structurele vormen van overleg en participatie. We denken aan cliëntenraden of de dialoogmethode die bij het Algemeen Verslag over de Armoede werd gehanteerd.

Ook het lokaal of bovenlokaal sociaal beleid kan mee stimuleren en ondersteunen via regelgeving of infrastructuur. In een studie 'Empowerment in de praktijk van het OCMW' die we hebben uitgevoerd in opdracht van de Federale Minister van Maatschappelijke Integratie, formuleerden we de nood aan een krachtgericht participatorisch sociaal beleid. Verschillenden adviezen worden in deze studie geformuleerd aan het beleid om empowerment in OCMW's te stimuleren (Van Regenmortel, 2004).

Een structurele participatie met doelgroeporganisaties, vrijwilligers en paraprofessionelen is hierbij onontbeerlijk. We kunnen pas spreken van een krachtgericht beleid wanneer er een duidelijke afstemming is met de behoeften en barrières die door de betrokkenen zelf worden geformuleerd. Deze betrokkenheid maakt ook dat beleidsmakers meer oog hebben voor de krachten van mensen en omgevingen, voor succesverhalen en best practices.

Men kan ijveren voor rechten van mensen, maar de bronnen om deze rechten te verwezenlijken moeten beschikbaar en toegankelijk zijn. Om het met de woorden van Julian Rappaport te zeggen: *'Having rights but no resources, it's a cruel joke'*.

De uitvoerende werkers en lokale beleidverantwoordelijken dienen de structurele knelpunten die ze vanuit de individuele hulpverlening en via structurele vormen van participatie met kansarmen opvangen, te blijven signaleren aan het hoger beleid. Bind-Kracht benadrukt het belang van deze signaalfunctie. Het actief aanvechten van mistoestanden staat op de empowermentagenda. Empowerment heeft ook een politiserend karakter.

Partnerschappen tussen de hulpverlening, het brede middenveld en de doelgroeporganisaties kunnen hiertoe zinvol zijn. Dit is een pleidooi voor gezamenlijke sociale acties. Het beleid dient hiervoor open te staan en kanalen te creëren. Een krachtig participatorisch sociaal beleid is hierbij de betrachting. Empowerment situeert zich op diverse niveaus en dient vanuit deze verschillende invalshoeken te worden gestimuleerd. Hierin schuilt haar kracht, maar tegelijkertijd ook haar kwetsbaarheid.

Bind-Kracht als uitdaging

Deze 10 krachtlijnen van Bind-Kracht zijn een samenballing van de inzichten uit het eerste boek. We hopen dat dit jullie zin geeft om er meer over te lezen en er ook werkelijk mee aan de slag te gaan in de eigen praktijk. Cruciaal is immers organisaties, hulpverleners en vrijwilligers hun basiswerking voortdurend blijven bevragen, tegen de routine van de dagelijkse hulpverlening in. Bind-Kracht wil instrumenten aanreiken op de kwaliteit van de hulpverlening van mensen in armoede te verbeteren. We hopen dat het ook u mag inspireren.

Bibliografie

- Baart A. (2001), *Een theorie van de presentie*, Lemma, Utrecht.
- Driessens, K. (2003), *Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid*, Gent, Academia Press, 2003.
- Driessens, K. en Van Regenmortel, T. (2006), *Bind-Kracht in Armoede. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven, Lannoo campus.
- Kal D. (2001), *Kwartiermaken: werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*, Amsterdam/Baarn: Boom.
- Sennett R. (2003), *Respect in een tijd van sociale ongelijkheid*, Byblos, Amsterdam.
- Van Regenmortel T. (2002), *Empowerment en Maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*, Acco, Leuven/Leusden.

- Van Regenmortel T. (2004), *Empowerment in de praktijk van het OCMW*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.
- Vansenant, K., Driessens, K. en Van Regenmortel, T. (2008), *Bind-Kracht in Armoede. Boek 2. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. Leuven, LannooCampus.