

## **Bind-Kracht in Armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog. Kristel Driessens, Koen Vansevenant en Tine Van Regenmortel<sup>1</sup>**

Van mensen in armoede is een veel gehoorde klacht dat de drempel naar hulpverlening hoog is en dat men er zich dikwijls niet begrepen voelt. Vele hulpverleners ervaren onmacht wanneer ze werken met mensen in armoede. Hulpverlening aan mensen in armoede gaat vaak gepaard met vallen en opstaan, met even stilstaan of een stapje terugzetten om daarna weer verder te kunnen. Bind-Kracht in armoede wil, als samenwerkingsverband van academici, praktijklectoren en mensen in armoede, ondersteuning bieden aan hulpverleners en vrijwilligers die op weg gaan met (maatschappelijk) gekwetste mensen. We beogen een kwaliteitsverbetering van de hulpverlening aan mensen in armoede door de perspectieven en krachten van hulpverleners, vrijwilligers, mensen in armoede, onderzoekers en praktijklectoren met elkaar te verbinden. Het samenspel van theoretische inzichten, hulpverleningsmethoden en praktijkervaringen resulteert in bruikbare werkinstrumenten voor de hulpverleningspraktijk<sup>2</sup>. In dit artikel bespreken we onze verruimde kijk op armoede en armoedebestrijding en de belangrijkste werkingsprincipes voor het verbindend en versterkend werken met arme hulpvragers.

### **Verbintenisproblematiek en afhankelijkheid als centrale kenmerken van armoede.**

Leven in armoede gaat vaak gepaard met een verstrengeling van problemen en tekorten, die zich opstapelen en elkaar versterken. Aan de binnenkant geeft dit kwetsuren en littekens en een effect op het zelfbeeld van mensen. Het is belangrijk dat een hulpverlener zich ook daarvan bewust is om van daaruit ook op zoek te kunnen gaan naar de lichtpuntjes en krachten op elk van de domeinen. Enkel door aandacht te hebben voor dit totaalbeeld en zich bewust te zijn van het beperkte beeld dat in de hulpverlening ontluikt, kan men op een respectvolle en menswaardige manier met mensen in armoede op weg gaan.

Vanuit deze kennis stellen we toch 2 kenmerken van het leven in armoede centraal in onze kijk en aanpak: de verbintenisproblematiek en afhankelijkheid. Vele mensen in armoede hebben nog onvoldoende binding met zichzelf, met anderen, met de maatschappij en met de toekomst. Dit gaat gepaard met (gevoelens van) afhankelijkheid, het verlies van greep of controle op zichzelf, zijn gezin, zijn omgeving en zijn toekomst. Mensen in armoede worden vaak gecontroleerd, afhankelijk gemaakt of gehouden en dit versterkt hun gevoelens van machteloosheid. Een hulpverlener of vrijwilliger die aan duurzame armoedebestrijding wil doen, werkt op deze fundamentele kenmerken van armoede. Verbindend en versterkend werken zijn daarom de twee peilers van Bind-Kracht.

Een krachtgerichte hulpverlening werkt verbindend. Door samen met de hulpvrager op zoek te gaan naar zijn veerkracht, door verder te bouwen op de eigen drijfveren, positieve

---

<sup>1</sup> Kristel Driessens is coördinator van Bind-Kracht. Ze is doctor in de politieke en sociale wetenschappen, lector en onderzoeker aan het Departement Sociaal-Agogisch Werk van de Karel De Grote Hogeschool en professor in de Master Sociaal Werk aan de Universiteit Antwerpen.

Koen Vansevenant is van opleiding maatschappelijk werker. Als ervaren hulpverlener is hij vandaag zelfstandig hulpverleningsconsulent en actief als trainer en supervisor in de welzijnssector. Hij stuurt de trainers van Bind-Kracht aan.

Tine Van Regenmortel is doctor in de psychologische wetenschappen, onderzoeksleider aan het HIVA en professor in de Master Sociaal Werk aan de Faculteit Sociale Wetenschappen van de K.U. Leuven. Daarnaast is ze ook als lector 'Empowerment en maatschappelijk kwetsbare groepen' verbonden aan de Fontys Hogeschool Sociale Studies in Eindhoven.

<sup>2</sup> Met onze boeken kunnen vrijwilligers en hulpverleners individueel of in teamverband aan de slag. Ze vinden er inzicht in de leefwereld van mensen in armoede en hefbomen voor het opbouwen van krachtgerichte hulpverleningsrelaties. Voor verdere ondersteuning ontwikkelden we vormingsprogramma's voor professionele hulpverleners en voor vrijwilligers, waarbij de dialoog met mensen in armoede centraal staat.

ervaringen, competenties en krachten wordt het zelfbeeld versterkt en de verbintenis met zichzelf hersteld. Dan komt er ook ruimte om verschillende rollen (rol van moeder of vader, broer of zus, dochter of zoon, buurman of werkneemster) op een positieve manier op te nemen, om oude banden te herstellen of te versterken, om nieuwe relaties aan te gaan, nieuwe mensen te ontmoeten. Dan komt er ruimte om een publieke rol (als student, werknemer, vrijwilliger...) op te nemen, om zich als actief burger te engageren in een maatschappij, die niet enkel meer ervaringen van uitsluiting oplevert. Het herstel van verbintenissen geeft ook nieuwe kracht.

Want mensen worden pas mens in verbondenheid. In verbondenheid vindt men de kracht om te groeien. Een hulpverlener die een binding kan aangaan met een persoon, getekend door een leven in armoede, zal versterkend werken. Door samen op weg te gaan, kan er vertrouwen groeien in de hulpverlener, in zichzelf, in de buitenwereld. Die verbintenis kan ervoor zorgen dat hij zich als mens erkend en gerespecteerd voelt. Dat geeft kracht om de draad weer op te nemen en opnieuw te groeien. Als mensen betekenisvol worden voor anderen en voor de maatschappij, kunnen ze zichzelf ook verder ontwikkelen, meer autonomie verwerven, verantwoordelijkheid opnemen en opnieuw meer greep krijgen op hun eigen leven en hun omgeving.

Kortom: krachtgericht werken geeft verbinding en verbinding geeft meer kracht en autonomie. Daarop werken is het fundament van een hulpverleningsrelatie met mensen in armoede.

### **Erkenning voor de onmacht van de hulpverlener**

We erkennen daarbij de onmacht die vele hulpverleners en vrijwilligers ervaren in het werken met mensen in armoede. Die speelt ook op verschillende niveau's en bij verschillende actoren.

Mensen die in armoede leven worden getekend door de complexiteit / het kluwen en de verstrengeling van problemen, de uitsluiting op verschillende domeinen van het maatschappelijk leven. Dat bemoeilijkt vaak de hulpverlening. Een nieuwe crisis of een terugval is nooit veraf. Daarbij komen ook de diepe kwetsuren veroorzaakt door een leven in armoede, de psychologische mechanismen die de weg uit armoede kunnen bemoeilijken.

Op organisatieniveau erkennen we de tendenzen van bureaucrativering en verzakelijking in de hulpverlening, de zware caseload van hulpverleners, waarbij vooral de druk om op korte termijn resultaten te boeken nefast kan werken bij de begeleiding van mensen in armoede omdat het procesgericht werken naar duurzame resultaten gehypothekeerd wordt.

Op maatschappelijk vlak wordt steeds meer de nadruk gelegd op activering en eigen verantwoordelijkheid. De link met het individueel schuldmodel 'eigen schuld, dikke bult want de maatschappij geeft iedereen toch zoveel kansen' is dan nooit veraf.

In zijn brugfunctie tussen hulpvrager en samenleving, staat de hulpverlener dan vaak voor dilemma's. Hij wordt geconfronteerd met conflicterende belangen en verschillen in kijk. Hulpverleners proberen mee de last en het onrecht te dragen dat de samenleving mensen in armoede aandoet. Maar daarnaast zijn ze ook diegenen die bijsturen en rechte trekken, zalven en slaan, steunen en veranderen maar ook soms druk uitoefenen en controleren. Ze werken met een complexiteit aan taken, rollen en maatschappelijke verwachtingen, waarin ze ook zelf kunnen verstrikt geraken. Soms zien ook hulpverleners en vrijwilligers geen uitweg meer.

Vanuit deze erkenning, willen we bakens uitzetten als ondersteuning voor hulpverleners en vrijwilligers die krachtgerichte hulpverleningsrelaties met mensen in armoede willen opbouwen. Een bewuste en gefundeerde visie op armoede en armoedebestrijding is daarbij een noodzakelijke bouwsteen, die het handelen aanstuurt. Welke visie stellen wij dan voorop?

## Een verruimde visie op armoede en armoedebestrijding

Visie op armoede
<ul style="list-style-type: none"><li>• maatschappelijke kwetsbaarheid als verklaringsmodel</li><li>• gelaagd kijken naar armoede</li><li>• aandacht voor het leefwereldperspectief</li><li>• de schuldvraag voorbij</li><li>• het krachtenperspectief centraal</li><li>• aandacht voor heterogeniteit</li></ul>
Visie op armoedebestrijding
<ul style="list-style-type: none"><li>• krachtgericht en integraal werken</li><li>• structureel werken aan een rechtvaardige samenleving</li><li>• via dialoog en participatie</li><li>• in relationele gelijkwaardigheid met mensen in armoede</li><li>• vanuit een geloof in de kracht van diversiteit</li></ul>

Steunend op de theorie van maatschappelijke kwetsbaarheid vertrekken we vanuit een structurele visie op armoede. Uitgangspunt is dat bepaalde bevolkingsgroepen riskeren om actief gekwetst te geraken door de manier waarop onze maatschappij georganiseerd is. Kwetsbare mensen genieten weinig van het positieve aanbod van de maatschappij en worden vooral geconfronteerd met controle, sancties en discriminatie. Van generatie op generatie komen ze terecht in een negatieve spiraal, waardoor ze weinig of geen positieve binding ontwikkelen en weinig toekomstperspectief hebben. Maatschappelijke uitsluitingsprocessen hebben dus belangrijke psychologische effecten voor de ontwikkeling van het zelfbeeld van mensen in armoede.

Deze visie sluit ook een éézijdige kijk op armoede uit. Armoede kan niet uitsluitend verklaard worden vanuit gedragspatronen van mensen in armoede. Dit is het individualiseren van een maatschappelijk probleem. Armoede is mee het gevolg van de inrichting van de samenleving op economisch, sociaal en cultureel vlak, van de manier waarop gemeenschappen en organisaties functioneren en van de manier waarop individuen met maatschappelijke processen omgaan. Vanuit een gelaagde kijk met aandacht voor het samenspel van micro-, meso- en macro-elementen kan men armoede en sociale uitsluiting beter begrijpen. Dat maakt ook de schuldvraag minder relevant. We wensen niet de schuld van armoede bij een persoon of gezin te leggen en ook niet alleen bij de samenleving. We adviseren hulpverleners om verschillende brillen op te zetten en aandacht te hebben voor het samenspel van factoren. Bij het beluisteren van een hulpvraag is het essentieel om deze gelaagdheid te zien. Het helpt contexten en oorzaken verduidelijken. Daardoor wordt een snel oordeel vermeden en de mogelijkheid om gedeelde verantwoordelijkheden te benoemen geopend.

Fundamenteel is ook dat een hulpverlener oog heeft voor het perspectief van mensen in armoede zelf. Hoe duiden zij wat er hen overkomen is? Welke problemen benoemen ze zelf en stellen ze prioritair? Wat zijn hun drijfveren en wat hebben ze zelf al geprobeerd? Wat verwachten zij van de hulpverlener en hoe ervaren zij zijn interventies? Wordt er rekening gehouden met hun gevoelens en wensen, hun eigen kijk en ervaringen uit het verleden? Aandacht voor het leefwereldperspectief betekent dat deze vragen het vertrekpunt voor de hulpverlening vormen, zodat die kan aansluiten op wat er echt toe doet voor mensen in armoede. We hanteren geen deterministische of fatalistische kijk. We hebben oog voor de complexiteit van problemen en voor de diepe kwetsuren, maar we kijken niet vanuit een deficit-bril. Bind-Kracht ziet hulpvragers als mensen die actief kunnen en willen participeren in een hulpverleningsproces, die met verwachtingen naar de hulpverlening stappen. Als hulpverleners op zoek gaan naar de veerkracht van mensen in armoede, naar hun drijfveren en competenties, naar hun steunfiguren en netwerken, kunnen ze belangrijke krachtbronnen voor de hulpverlening aanboren. Dé persoon in armoede bestaat niet. Er is een

betekenisvolle diversiteit van leven in armoede. Mensen in armoede hebben een homogeen lot, kennen vaak gelijke levensomstandigheden, maar hebben unieke en uiteenlopende levensgeschiedenissen en gaan verschillend om met die leefomstandigheden. Dit creëert een heterogeniteit, die een differentiatie in de aanpak en een werken op maat vereist.

Deze kijk op armoede vraagt een vorm van armoedebestrijding die daarbij aansluiting vindt. Krachtgericht en integraal werken zijn daarbij sleutelementen. Armoedebestrijding vanuit een empowerment-paradigma betekent integraal werken. Er zijn tal van ingangspoorten op verschillende domeinen om met mensen in armoede aan de slag te gaan. Een hulpverlener zal op verschillende levensdomeinen actief moeten zijn of samenwerking zoeken met andere diensten om tot duurzame hulpverlening te kunnen komen. De persoon in armoede is een belangrijke actor in een hulpverleningsrelatie, een actor die mee-denkt, mee-handelt en mee-stuurt in het hulpverleningsproces. Door krachtbronnen zichtbaar te maken en erop verder te bouwen kan een hulpverlener versterkend en verbindend werken. Maar ook in maatschappelijke instellingen schuilen positieve krachten en ontwikkelingskansen die men op maat van gezinnen in armoede kan inzetten. Het is aan hulpverleners om ze samen met mensen in armoede en beleidsverantwoordelijken te ontdekken en te benutten.

Een structurele kijk op armoede vraagt om armoedebestrijding die maatschappelijke verandering brengt. Empowerment betekent verbindingen leggen met de bredere sociale en politieke omgeving om mensen, groepen en buurten te versterken. Het werk dat Verenigingen waar Armen het Woord Nemen verrichten om structurele belemmeringen aan te kaarten is van fundamenteel belang in de strijd tegen armoede. Ook hulpverleners kunnen daarin hun steentje bijdragen. Hulpverleners hebben voeling met mensen aan de rand van de maatschappij en krijgen vandaaruit zicht op de structurele drempels en muren waarop ze steeds vastlopen. Wanneer Individuele hulpverlening, groepswork en structureel werken hand in hand gaan, creëren we kansen op structurele verandering.

Dialog is eveneens een sleutelwoord in de Bind-Krachtvisie. Voor hulpverlening betekent dit een dialooggestuurde begeleiding op maat van de betrokkenen. Een begeleiding heeft maar kans op slagen als ze vertrekt vanuit de probleemdefinitie van de hulpvrager en voortbouwt op zijn krachten en potenties. Mensen in armoede zoeken daarbij naar gelijkwaardigheid op relationeel niveau en gaan gemakkelijker op weg met een hulpverlener die vanuit een houding van betrokkenheid zich ook als mens durft tonen. Een positieve basishouding, waarbij presentie, respect, het krachtenperspectief en partnerschap centraal staan, kan daarbij veel in beweging brengen. Ze is cruciaal om relationele gelijkwaardigheid tussen hulpvrager en hulpverlener te realiseren. Ze vergemakkelijkt de opbouw van een vertrouwensrelatie, vermindert de kans op kwetsing, schept ruimte voor een gepaste interventie en voor het werken aan versterking en verbinding.

In de ontmoeting van 2 leefwerelden ontluikt de kracht van diversiteit. Hulpverleners, vrijwilligers en mensen in armoede hebben elkaar veel te bieden en kunnen veel leren van elkaar, wat kansen biedt tot verrijkende ontmoetingen.

## **5 bouwstenen voor krachtgerichte hulpverleningsrelaties**

Vanuit deze visie ontwikkelden we 5 bouwstenen voor krachtgerichte hulpverleningsrelaties. De eerste bouwsteen is het *bewust werken vanuit een visie*. Een hulpverlener die werkt vanuit een gedragen visie op armoede en armoedebestrijding zal bewuster en bekwamer handelen. *Aandacht voor de leef- en ervaringswereld van mensen in armoede* is de tweede bouwsteen van krachtgerichte hulpverlening. Het gaat hier dan om aandacht voor de buitenkant en de binnenkant van mensen in armoede en voor een probleemgerichte en krachtgerichte kijk. We hanteren het volgende schema als blikverruimer om even stil te staan bij wat je als hulpverlener nog allemaal niet weet.

<b>Probleemgerichte kijk</b>	<b>Krachtgerichte kijk</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multi-complexe problematiek</li> <li>• Gevoelens van machteloosheid</li> <li>• Gevoelens van afhankelijkheid</li> <li>• Sociaal isolement / eenzaamheid</li> <li>• Gevoelens van wantrouwen</li> <li>• Gestoorde communicatie</li> <li>• Berusting en apathie</li> <li>• Verbindingsproblematiek</li> <li>• Verloren kapitaal: een vicieuze negatieve spiraal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Openheid voor het unieke van elk levensverhaal als potentie</li> <li>• Aanwezige verbindingen en hulpbronnen</li> <li>• Trots- en survival's pride</li> <li>• Inzet en drijfveren</li> <li>• Overlevingsstrategieën</li> <li>• Vaardigheden en creativiteit</li> <li>• Humor</li> <li>• Restanten van vertrouwen / zelfwaarde</li> <li>• Zelfsturing en initiatief nemen</li> </ul>

Een derde bouwsteen is het *evenwichtig omgaan met spanningsvelden en rolpatronen* in de hulpverlening. Hulpvrager en hulpverlener: elk speelt zijn rol in de interactie met elkaar en in de loop van het hulpverleningsproces kan dit evolueren. Het is belangrijk dat hulpverleners zich bewust zijn van deze rolontwikkeling, dat ze gericht leren omgaan met specifieke gedragingen en houdingen van hulpvragers om ze niet te verliezen en opbouwend samen aan de slag te kunnen. Dat impliceert soms dat de hulpverlener botsingen en conflicten moet kunnen opvangen, dat hij niet altijd de door hem gewenste rol kan opnemen en flexibel van rol kan veranderen.

De vierde bouwsteen is een *krachtgerichte, positieve basishouding*. Die wordt gekenmerkt door openheid en respect, door authentieke betrokkenheid en aandacht, door een krachtenperspectief en partnerschap op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Daarom hebben we reflexieve hulpverleners nodig die durven stilstaan bij hun eigen kernkwaliteiten en deze bewust kunnen inzetten om strijdrelaties te vermijden en elkaars kwaliteiten te versterken.

De laatste bouwsteen omvat het *versterkend en verbindend werken vanuit het empowermentparadigma*. Door een appél te doen op de veerkracht van mensen, met inzicht in het samenspel tussen kwetsbaarheid en kracht, met krachtgerichte vragen kan de hulpverlener in dialoog het levensverhaal van mensen in armoede op een positievere manier bekijken en samen werken aan toekomstperspectieven en netwerkverruiming. Zo geraken de resultaten van de hulpverlening ook verankerd in de leefwereld van de cliënt.

### **Een participatief hulpverleningsproces in fases opgedeeld**

Deze bouwstenen kunnen ingezet worden in een participatief hulpverleningsproces, dat leidt tot duurzame resultaten. We onderscheiden vijf fasen in het hulpverleningsproces, waarin we onze bouwstenen toepassen.

Alles begint met *een warm onthaal* want dat eerste onthaal is voor hulpvragers cruciaal. Een cliënt wil zich welkom voelen. Hij wil ervaren dat zijn hulpvraag ernstig wordt genomen. Hij wil ruimte voor zijn verhaal, maar ook deskundigheid ervaren, duidelijk geïnformeerd worden en een perspectief krijgen. Bij een eerste onthaal wordt de toon gezet.

In de fase van *exploreren en basisrechten herstellen* probeert de hulpverlener zicht te krijgen op de samenhang van de problemen, op de krachten in de leefwereld en op de verwachtingen van de hulpvrager. Met het toegankelijk maken van basisrechten zet hij de

eerste stappen met voelbare resultaten. Dat zorgt voor een basis van vertrouwen, waardoor hulpvragers ook graag terugkomen.

De derde fase is de fase van *stabilisering en komen tot gedeelde inzichten*. Wanneer er wat rust en stabiliteit komt in het leven van de hulpvrager, ontdekt men vaak een dieperliggend kluwen van problemen achter de oorspronkelijke hulpvraag. Het verschil in perspectief en deskundigheid van hulpverlener en hulpvrager kan versterkend werken als er ruimte komt voor dialoog en wederkerigheid.

Vervolgens kan men *samen op weg naar duurzame resultaten* door in dialoog te zoeken naar obstakels en grenzen, door samen nieuwe inzichten te verwerven als men vastgeraakt en samen te zoeken naar uitwegen of alternatieven. Crisismomenten met een terugval kunnen aangegrepen worden als gezamenlijke leermomenten, waarbij men zicht krijgt op dieperliggende oorzaken en kwetsuren die vooruitgang (tijdelijk) kunnen blokkeren.

En ook de laatste fase, *de fase van de afronding* van een hulpverleningsproces vraagt voldoende zorg. Hulpverleners die vanuit een positieve basishouding een betekenisvolle vertrouwensrelatie opbouwden met mensen in armoede, sluiten af in samenspraak. Dit gebeurt goed voorbereid, op een moment dat de hulpvrager eraan toe is. Er is dan aandacht voor emoties bij dit afronden, ruimte voor een menselijk afscheid, een warme overdracht en communicatie over de mogelijkheid van nazorg.

Wat aan dit proces een sterke meerwaarde kan geven is *krachtgericht groepswork* omdat uit de groepsdynamiek onder lotgenoten belangrijke aanvullende effecten voortspruiten. Groepswork heeft een belangrijke emanciperende waarde, die door steeds meer hulpverleners ontdekt wordt.

Met deze bouwstenen en vanuit een bewust en respectvol omgaan met het hulpverleningsproces, wordt een positieve, krachtgerichte hulpverlening aan mensen in armoede mogelijk. In de huidige maatschappelijke context is dat voor vele hulpverleners niet altijd evident. Tussen droom en daad staan soms beleids- en organisatieculturen in de weg, of routines die inslijten in de dagelijkse praktijk onder druk van wachtlijsten of een te zware caseload. Hulpverlening aan mensen in armoede wordt gekenmerkt door spanningen, botsingen, crisismomenten en gevoelens van onmacht. Een respectvolle dialoog en een krachtgerichte kijk vormen de basis voor hoopvolle processen van verandering. Met Bind-Kracht willen we hulpverleners een taal aanreiken om de praktijk te benoemen en aan beleidsverantwoordelijken, collega's maar ook cliënten uit te leggen hoe je als hulpverlener werkt en wat je beoogt, om te kunnen reflecteren over de eigen praktijk en om bewuster te worden van het eigen handelen en het te kunnen bijsturen. Veel succes alvast met Bind-Kracht!

## **Bibliografie**

Driessens K. & Van Regenmortel T. (2006), *Bind-Kracht in armoede. Boek 1. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: LannooCampus, 364 p.

Vansevenant K., Driessens K. & Van Regenmortel T. (2008), *Bind-Kracht in armoede. Boek 2. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. Leuven: LannooCampus, 275 p.