

Hoofdstuk 6:

De interactie tussen hulpverlener en arme hulpvrager

Over spanningsvelden en rolpatronen

Inleiding

Hulpverlening is een complex gebeuren. Er speelt veel meer mee dan op het eerste zicht lijkt. Achter de gebruikelijke handelingen van onthaal, intake, onderzoek, vraagverduidelijking en begeleiding schuilt een complexe betekenis- en belevingswereld, waar we als hulpverlener onvoldoende bij stil staan. Met een hoofdstuk over rolpatronen helpen we op een andere manier kijken naar hulpverleningshandelingen en -processen. We nemen hierbij een helikopterperspectief in: een overzichtskijken dat focust op de mogelijke rolontwikkelingen tussen hulpvrager en hulpverlener. Het begrip rol en rolpatroon plaatsen we naast de begrippen: taak, mandaat, positie en de meerzijdige/eenzijdige inleving. We onderzoeken ook wat maakt dat een hulpverlener of een hulpvrager een bepaalde rol en hulpverleningsstrategie opneemt. Zo bevorderen we het 'bewust bekwaam' worden in het aangaan van flexibele en invoegende rolpatronen om op termijn het rol, mandaat en positiebesef intuïtief mee in beschouwing te nemen bij hulpverleningsstappen.

Eerst bespreken we een aantal spanningsvelden waarmee elke hulpverlener in zijn dagelijkse praktijk moet omgaan. Telkens opnieuw wordt hij geconfronteerd met een aantal keuzemogelijkheden en dilemma's waartegenover hij zich moet verhouden. In een tweede paragraaf focussen we op de rolinvulling van de hulpverlener. Aan de hand van de bespreking van enkele praktijkverhalen bieden we handvatten bij het ontwikkelen van een gepaste rolinvulling.

1. Omgaan met spanningsvelden in de hulpverlening

In dit schema tonen we een overzicht van spanningsvelden, waarmee een hulpverlener geconfronteerd wordt en waarmee hij moeten leren omgaan tijdens het hulpverleningsproces.

Schema 1: Een overzicht van spanningsvelden in de hulpverlening

afstand	↔	nabijheid
afhankelijk maken/houden		autonomie bevorderen
controle	↔	vertrouwen
Disciplineren en begrenzen	↔	Ruimte geven voor experiment en ontplooiing
stabiliseren		integreren
Bemoeizucht/paternalistisch	↔	Bemoeizorg/gretigheid voor interventie
Kortlopende concrete aanpak	↔	langdurige procesmatige aanpak
eigen verantwoordelijkheid		solidariteit
Zelfstandigheid benadrukken	↔	Verbindend werken en netwerkbevordering
gedragsbeïnvloedend	↔	inzichtgevend
probleemgericht		krachtengericht
Procedurematig en gestandariseerd werken	↔	Op maat werken
Interventie		Presentie
Instrumentele dimensie	↔	Expressieve dimensie

De elementen in de eerste kolom zijn noodzakelijk maar dienen aangevuld met elementen uit de tweede kolom. Het gaat bij elk van de begrippenparen om een evenwichtsoefening op maat van wat gepast is voor de cliënt. Een ver doorschieten naar links of naar rechts is nooit wenselijk.

↔
 Om een zwart-wit tekening te vermijden, vullen we dit aan met een tweede schema met breuklijnen die het paradoxale van hulpverlenend handelen in de verf zetten.

↔
Schema 2: Keuzemogelijkheden in hulpverleningsstijlen

Zorgende benadering	Activerende benadering
belevingsgericht	handelingsgericht
retrospectief	voortuitkijkend
Immateriële hulpverlening	Materiële hulpverlening
Presentie	Interventie

Deze duidelijk tegengestelde hulpverleningsstijlen kunnen beide passen in de empowerende en integratiebevorderende hulpverleningsstijl. Het hangt af van de situatie, de timing binnen het proces, de noden en verwachtingen van de hulpvrager en de opportuniteiten die zich aanbieden, wat het meest wenselijk is. Empowerende hulpverleners hebben een versterkende context nodig om goede en gepaste keuzes te kunnen maken en adequate rollen op te nemen.

Wij vinden het wel belangrijk dat elke hulpverlener regelmatig stilstaat bij zijn eigen evenwichtsoefeningen, bij zijn eigen positie en handelen in deze spanningsvelden en bij zijn eigen verschuivingen daarin.

Enkele reflectie-vragen

Met welke evenwichtsoefeningen zie jij jezelf het meest geconfronteerd?

Waar situeer jij dan je denken en handelen?

Is de keuze die je daarin maakt of je 'onbewuste' handelen afhankelijk van de situatie? Van welke factoren is dit dan afhankelijk?

Is de keuze die je maakt steeds de door jou gewenste keuze? Wat kan er veranderen opdat je wensen en je handelingen meer op elkaar afgestemd geraken?

In Boek 1 van Bind-Kracht in armoede, bespraken we enkele spanningsvelden in het werken met arme gezinnen: de spanning tussen vertrouwen en controle, tussen verafhankelijkheid en autonomieverhoging en tussen deklassering en re-(integratie). Op de eerste twee thema's reflecteren we verder en we vullen ze aan met extra praktijkverhalen uit de vormingsprogramma's.

A. Het spanningsveld vertrouwen versus controle

Dit spanningsveld kunnen we koppelen aan de vaak ervaren evenwichtsoefening tussen het taak- en resultaatgericht handelen versus het willen opbouwen van een vertrouwensrelatie, en de spanning tussen instrumenteel en expressief handelen. Hulpverleners beseffen dat een vertrouwensrelatie van essentieel belang is voor een geslaagde hulpverlening en willen daar vanuit hun engagement en mensgerichtheid ook aan werken. Maar deze intentie botst vaak op grenzen.

Naast het **verschillen in leefwereldperspectief**, dat we in het vorige hoofdstuk behandelden en dat hier opnieuw een duidelijke rol kan spelen, kan ook een verschil in **perceptie op de uitgangspunten van de hulpverlening** een tweede obstakel zijn. De cliënt kan de hulpverlening bij voorbeeld zien als een korte noodoplossing en niet geloven in duurzame verandering. De hulpverlener kan daartegenover staan met een wil om de situatie ten gronde aan te pakken en aanbodgericht te werken aan fundamentele verandering. Een perceptiestrijd over de betekenis van de hulpverlening kan in dergelijke situatie leiden tot een stijgend onbegrip en een machtsstrijd, wat een hypotheek legt op de groei van een vertrouwensrelatie.

Een derde grens kan zich stellen vanuit de **positie en taakafbakening van de hulpverlener** binnen de organisatie waarvoor hij werkt. De hulpverlener zit bij voorbeeld in een rol als CLB-medewerker die korte interventies mag doen in functie van oplossingen en doorverwijzing, maar heeft niet de ruimte om langdurige en intensievere begeleidingen op te bouwen. De hulpvrager daarentegen ziet in de hulpverlener de steunfiguur aan wie hij zijn verhaal wil vertellen en rekt op een ondersteunende integrale hulpverlening. De teleurstelling door de afgrenzing van de hulpverlener leidt tot een gevoel van afwijzing, spanning en strijd.

Een vierde grens stelt zich in een gebrek aan **middelen en mogelijkheden** om helpend te kunnen zijn, wat eveneens de opbouw van een vertrouwensrelatie kan ondermijnen. Een straathoekwerker kan bij voorbeeld de cliënt wel toeleiden naar het OCMW, maar niet

instaan voor een herstel van basisrechten. De hulpvrager kan daardoor zijn vertrouwen in de daadkracht van de hulpverlener verliezen en de hulpverlener kan als reactie op zijn ervaren onmacht verwachtingen stellen die vanuit de context en beleving van de hulpvrager niet ingevuld kunnen worden.

Er zijn dus inherente grenzen aan de hulpverlening: elementen van botsende doelstellingen, naast de gegevenheid van beperkingen van de hulpvrager en de hulpverleningscontext. Het is goed deze grenzen te zien en te beseffen dat deze elementen het afglijden van een hulpverleningsrelatie in een controlerende strijdrelatie kunnen veroorzaken.

Enkele reflectie-vragen

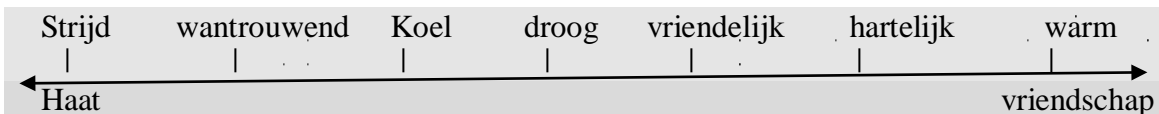
Heb ik zicht op de perceptie van de cliënt op de hulpverlening en de verwachtingen omtrent de hulpverlening?

Heb ik als hulpverlener zicht op een verschil aan verwachtingen die spanning op de relatie teweeg kunnen brengen?

Wat is mij positie en taak met zijn mogelijkheden en beperkingen die druk op de relatie kan zetten en kan leiden tot een gespannen verhouding?

In het onderstaande schema tekenen we een continuüm waarop uit waarop je elke relatieontwikkeling kan plaatsen: van een strijdrelatie tot een warme relatie.

Schema 3: Een hulpverleningsrelatie tussen strijd en vriendschap



Dialog hierover met de hulpvrager kan zicht geven op gelijklopende of verschillende percepties. Koel overkomen kan voor de hulpvrager of hulpverlener de betekenis hebben van rust maar ook van ijsigheid. Hartelijkheid kan voor de éne echt zijn en voor de andere overkomen als geveinsde vriendelijkheid. Het kan voor de éne gewenst zijn en voor de andere te bedreigend. Een belangrijke vraag is hoe je zoveel mogelijk uit het linkse spectrum kunt blijven en wat er nodig is om een hartelijkere tot warmere hulpverlening mogelijk te maken. Welke kunnen stappen zijn vanuit de hulpverlener en zijn organisatie, maar evenzeer wil en kan de hulpvrager daartoe bijdragen?

Onderliggend gaat het over **de verhouding afstand-nabijheid** als fundamentele spanning in de relatieontwikkeling. Het gaat over het eeuwige spel van aantrekking en afstoting, toenadering zoeken en afgewezen worden, betekenisvol willen zijn, zich geliefd willen weten, maar tegelijk het afsluiten en begrenzen om te vermijden gekwetst te worden. Het is een spanningsverhouding dat flexibiliteit, maar ook grenzen oproept. Flexibel zijn in het nabij komen op momenten waarbij een appel op je wordt gedaan, maar ook gepast afstand houden uit respect voor de privacy en om de autonomie en het zelfbeschikkingsrecht van de cliënt te bevorderen. Het betekent nabij zijn op momenten dat het belangrijk is om je betrokkenheid te tonen en tot bemoeizorg over te gaan. Het

betekent op gepaste momenten ook afstand kunnen nemen, autonomiebevorderde werken of het leven zijn gang laten gaan.

B. Het spanningsveld afhankelijk houden versus empowerment

Ook dit spanningsveld is voor hulpverleners zeer herkenbaar. In welke mate is een vorm van afhankelijk een niet te vermijden onderdeel van een hulpverleningsrelatie? Elke hulpvrager stelt zich kwetsbaar op. Hij is afhankelijk van de goodwill, de deskundigheid en de aanpak van de hulpverlener. Een hulpvraag stellen betekent zijn lot in de handen van een ander leggen, greep verliezen. Het is een risicovol gebeuren dat onvermijdelijk negatieve aspecten van verlies aan controle, ongewilde effecten en zelfs nieuwe kwetsuren met zich kan meebrengen. Vandaar dat mensen in armoede slechts de stap zetten naar de hulpverlening als het niet anders kan en alle andere middelen zijn uitgeput: een overlevingsstrategie die op instrumenteel en relationeel vlak kan doorwegen bij de start van een hulpverleningsproces.

Een voorbeeld om te verduidelijken.

Een dertigjarige alleenstaande man zet onder druk van zijn familie de stap naar een dienst schuldhulpverlening. Hij is werkloos en zijn alcoholprobleem en levensstijl hebben naast het verdwijnen van zijn laatste spaarcenten, ook een stapel aan niet-betaalde facturen doen toenemen. Zijn zus is het beu de dringendste nood te lenigen, en ook zijn moeder ziet het niet meer zitten om hem geld toe te stoppen. De man zet noodgedwongen de stap, maar gelooft niet in de bemoeienis van buitenaf. Hij is bang om geconfronteerd te worden met zijn situatie en zijn eigen aandeel hierin.

Na een eerste contact haakt hij af, omdat hij snel moet kiezen tussen begeleiding of beheer, en er van hem verwacht wordt al zijn schulden op tafel te leggen.

Drie maanden later krijgt de hulpverleenster een vraag van de zus of een huisbezoek mogelijk is. De situatie is nog verslechterd en ook de familie verliest stilaan het contact. De schuldhulpverleenster voelt zich in een rol van bemoeizorger geduwd, wat ze niet gewoon is. Ze vraagt zich af of ze wel het mandaat heeft voor een huisbezoek en de zus checkt dit bij de betrokkene. De man voelt zich respectvol benadert en komt zelf terug naar de dienst. Er wordt eerst gekeken hoe een aantal dringende betalingen kunnen gedaan worden, zonder direct naar een totaalplan over te gaan...

Afhankelijkheid betekent een verlies aan autonomie en is tegelijk een niet te vermijden onderdeel van een hulpverleningsrelatie. Vanuit een visie van verbondenheid is afhankelijkheid echter een wezenlijk onderdeel van ons menselijk bestaan. Zo kan men afhankelijk zijn van de zorg van zijn vrouw, van de eisen van de werkgever, van de inzet van zijn collega's, van de goodwill van de ambtenaar in zijn gemeente.

Afhankelijkheid is bovendien een wederkerig begrip, want de hulpvrager is niet alleen afhankelijk van de hulpverlener en de dienst. Ook de hulpverlener is afhankelijk van de hulpvrager om zijn taak goed te kunnen doen, om betekenisvol kunnen zijn voor anderen,

of om het engagement mogelijk te maken. Op dezelfde wijze is ook de vrijwilliger van een Welzijnsschakel of een Vereniging waar armen het woord nemen, mee afhankelijk van de openheid van de persoon in armoede om in dialoog te kunnen treden.

Naast het besef van een wederkerige afhankelijkheid blijft het belangrijk oog te houden voor de feitelijke ‘ongelijkheid’, en daaraan ook uitdrukking te geven in de relatieontwikkeling. Werken aan empowerment houdt dus niet het vermijden van afhankelijkheid in, maar het integreren ervan in een proces van verbindend en versterkend werken.

Werken binnen het spanningsveld afhankelijkheid en autonomie is dus vooral een procesmatig werken aan aantrekken, verweven en loskomen. Belangrijk is het toetsen hoe de niet-te-vermijden afhankelijkheid beleefd wordt. Deze ervaring zal sterk afhangen van de visie en rol van de hulpvrager. Erkenning geven voor de onmacht en afhankelijkheid kan steunend zijn, maar evenzeer een paradox inhouden. Erkenning krijgen over de last van afhankelijkheid door diegene die ‘de baas’ over je speelt kan ook frustratie en kwaadheid oproepen. Zo is het niet gemakkelijk erkenning te geven voor het ‘lastige’ van een beperkend budget door diegene die mee aan het stuur zit van deze inperkende budgetsturing. Om het machtsonevenwicht en de bijhorende afhankelijkheid te temperen is er meer nodig. Het gaat in essentie over het kritisch bewustzijn en het vergroten van de greep van de hulpvrager zonder de eigen greep als hulpverlener te verliezen. Het is de communicatieve zoektocht naar een win-win situatie, vanuit betrokkenheid en afhankelijkheid, waarin de sleutel ligt van empowerment.

Enkele reflectievragen

Hoe kun je uitdrukking geven aan de betekenis die de hulpvrager voor je heeft op een verbindende manier?

Hoe weet je uit te drukken dat het inzet vraagt en op een bepaalde manier lastig moet zijn om aan de vragende kant van de hulpverlening te staan?

2. Je mandaat en positie als hulpverlener

Wat je kan doen als hulpverlener en welke evenwichten je kan vinden in hulpverleningsrelaties, is sterk afhankelijk van het mandaat en de positie die je krijgt in de hulpverlening.

A. Je mandaat als hulpverlener

In eerste instantie krijg je het mandaat van je organisatie. Je bent in dienst van je hulpverleningsorganisatie en je krijgt de opdracht een bepaalde taak en een bepaald dossierbestand op te nemen. Je moet iets met je cliëntbestand.

Het mandaat om aan hulpverlening te doen moet je daarnaast ook krijgen van de cliënt. Een mandaat verdien je vooral door gepast en adequaat in een gepaste rol te stappen met

een gedragen basishouding en vaardigheden en voldoende competenties en deskundigheid.

Ook de hulpvrager moet zijn hulpverlener verdienen, ondanks zijn recht op maatschappelijke dienstverlening. De verantwoordelijkheid ligt in eerste instantie bij de hulpverlener, vanuit zijn professionele en verstrekkende positie. Maar als de hulpvrager niet meewil in het hulpverleningsproces, blokkeert de opbouw van een hulpverleningsrelatie. 'It takes two to tango.'

De hulpvrager beschikt soms over heel wat ervaring in het opnemen van een bepaalde hulpverleningstijl of rol in functie van het verkrijgen van de nodige steun - en hulpverlening. Sterke hulpvragers zijn voor hulpverleners eerder bedreigend en worden vlug gezien als foefelaars en manipulators van het systeem en van de hulpverlener zelf.

De vraag stelt zich hier opnieuw: hoe kan ik in dialoog treden op een gepaste manier zodat de rolrelatie een authentiekere gehalte krijgt, zonder mij te kwetsbaar op te stellen? Het is een kwestie van zoeken naar een afstemming die voor beide partijen bevredigend werkt. We zetten samen de stap van 'We moeten iets met elkaar', naar 'We willen iets met elkaar'. Er is een gemeenschappelijke afspraak van waaruit mag gehandeld worden, bv. we stappen in budgetbeheer. Een professionele legitimering van de hulpverlening, schept daarbij een kans om strijd, druk, controle en misverstanden te overstijgen.

In complexere armoedesituaties, is er nood aan een mandaat, waarbij de relationele kracht onderdeel wordt van het hulpverleningsgebeuren. Je krijgt dan een evolutie naar '**We hebben iets met elkaar**'. Een dergelijk mandaat is het effect van een wederkerige verdienste, die gecreëerd wordt tijdens momenten van gedeelde inzichten, verdriet, samen iets doen en authentieke dialoog. Het veronderstelt een wederkerigheid in zich kwetsbaar durven opstellen en zich als mens tonen. Het impliceert een vorm van zich betrokken verhouden op elkaar. Slechts in zulk een verbreed mandaat is echte begeleiding mogelijk.

B. Je positie als hulpverlener

Je positie **in een organisatie** bepaalt ook mee je rol en mandaat. Op het podium van het gebeuren bepaalt je positie mee je wijze van handelen en de grenzen. Ook de positie van de natuurlijke personen rondom de cliënt of het cliëntsysteem en de andere hulpverleners moeten daarbij in rekenschap worden genomen. Elke hulpverlener zal zich moeten positioneren **in het breder systeem**. Ook **de hulpvrager** taxeert je in de positie die je inneemt. 'Who's side are you on?' is een vraag die bij de meeste hulpvragers leeft.

Als hulpverlener kan je nooit éézijdig partijdig de kaart trekken van een derde. Je kunt je wel meerzijdig partijdig opstellen en afwisselend stilstaan bij de kijk van de ander en bij de kijk van de cliënt, zonder hierbij cliënt te beschamen of te vernederen. Je bent als hulpverlener geen advocaat maar ook geen politie-agent. Het onderscheid tussen meerzijdige en éézijdige partijdigheid is hierbij een belangrijk gegeven. Je kunt nooit exclusief éézijdig partijdig zijn of enkel achter cliënt gaan staan. Toch hoort de cliënt te

voelen dat je zijn kijk kunt begrijpen en dat je soms partij voor hem kan kiezen, om je vervolgens terug tot het geheel te richten.

In bepaalde situaties is het belangrijk dat je het mandaat krijgt van andere diensten om de belangenbehartiger te zijn van de cliënt. In deze situatie 'speel' je de advocaat en vertolker van de kijk van de cliënt. Dit is de rol die bijvoorbeeld door de spilfiguur in een cliëntoverleg wordt ingenomen. Het is belangrijk dat de andere hulpverleners zien dat je deze positie bewust inneemt als bv. tegengewicht voor de vele hulpverleners die eerder kritisch kijken naar de cliënt en zijn handelen. In gesprek met de cliënt alleen is het van belang dat je kan afstappen van deze rol en je eigen visie en gevoelens op een aansluitende en respectvolle manier kan binnenbrengen

Een oefening voor de eigen praktijk

Probeer je deze taal eigen te maken door ze toe te passen op je eigen praktijk. Kies een hulpverleningsrelatie uit je eigen praktijk.

Welk mandaat krijg je

- vanwege je organisatie
- vanwege je cliënt
- vanwege het netwerk van je cliënt?

In welke mate bepaalt dit je handelen en hoe begrenst dit je handelen?

Welke positie neem je in in dit gezin?

- Ten aanzien van de verschillende gezinsleden
- Ten aanzien van andere hulpverleners

Welke kansen schept die positie in het verbindend en versterkend werken?

3. De rolinvulling van de hulpverlener

Hulpverleners nemen meestal onbewust een bepaalde rol in. Ze hanteren een persoons- en omgevingsgebonden houding en stijl als antwoord op de druk, verwachtingen, taakstelling, innerlijke drijfveren, het mandaat dat ze krijgen en de positie die ze innemen. Hierbij komen hulpverleners in een rol terecht die passend kan zijn voor de noden, behoeften en verwachtingen van de hulpvrager, maar die evenzeer kan botsen en spanning, misverstanden en vervreemding met zich kan meebrengen. Uit het onderzoek van Kristel Driessens¹ zijn zes rollen van hulpverleners naar voor gekomen die in het volgend schema voorstellen.

	organisatiegericht	individueelgericht	netwerkgericht
productgericht	De rituele zorgverstrekker	De redder	
	De controleur-inspecteur	De probleem-oplosser	
procesgericht		De begeleider	De bemiddelaar

¹ Zie deel 4 van de eerste boek van Bind-Kracht in Armoede.

Het zijn zes types van rollen die voor hulpverleners in diverse werksettings herkenbaar zijn. Hulpverleners geven meestal aan dat zij in hun praktijk meerdere rollen opnemen. Tegelijk is er een bepaald accent in het hulpverlenend handelen wat maakt dat een aantal roltypes zich zelden voordoen en een aantal rollen als bijna vanzelfsprekend opgenomen worden. Doorslaggevend voor de rolopname is de visie van de individuele hulpverlener, de organisatievisie en -cultuur, de eigen taakinvulling en randvoorwaarden bij de job en de individuele cliënt waarmee de hulpverlener te maken heeft.

We overlopen de zes roltypes van Kristel Driessens en geven aan hoe ze in de praktijk worden ingekleurd.

A. De rituele zorgverstreker

Hulpverleners die vaak een rol opnemen van rituele zorgverstreker werken in ambulante of residentiële werkcontexten met een sterk organisatiegericht aanbod. Er zijn veel procedures en regels die dienen gevolgd, uitgelegd en ondernomen te worden. Het gaat bij voorbeeld ook om steunverlenende OCMW-maatschappelijk werkers, budgetbegeleiders en intakers. Rituele zorgverstreker blijken meestal een groot verantwoordelijkheidsgevoel te hebben, een grote loyaliteit ten aanzien van hun organisatie, en streven naar een graad van perfectionisme. Ze hanteren meestal een corrigerende hulpverleningsvisie. Mensen die er ‘wettelijk recht op hebben’ moeten geholpen worden. Cliënten worden door hen gezien als dossiers, of te handelen zaken, waarbij ze vlug in hokjes verdeeld worden, afhankelijk van hun meewerkende stijl.

De risico's verbonden aan een dergelijke hulpverleningsrol zijn een te aanbodgerichte handelingslijn, een bevoogdende en afstandelijke stijl, druk op de hulpvrager om aan de verwachtingen te voldoen en een snelle beoordeling en veroordeling indien de hulpvrager niet kan beantwoorden aan de gestelde verwachtingen. Vanuit het hulpvragersperspectief, is de waardering is dan ook meestal negatief, omdat ze zich als een nummer behandeld voelen.

Toch kunnen er ook een aantal krachten aanwezig zijn die helpen om stabiliserend en herstellend te werken. Het goed uitvoeren van een opnameprocedure, een aanvraag voor een leefloon of andere basisrechten vraagt een correct en stipte afhandeling. OCMW-hulpverleners benoemen het als een sterkte van hun hulpverlening om procedures wettelijk correct en administratief puntgaaf af te werken. De nadruk op de procedure is echter soms zo groot, dat de beleving en betekenis voor de hulpvrager uit het oog wordt verloren, alsook de machtsverhouding en de risico's op afhankelijkheid of deklassering².

Er is kans op een geslaagde hulpverlening als de hulpvrager op deze rolinvulling en hulpverleningsstijl anticipeert als bereidwillige medewerker en vlot weet om te gaan met de dominante en éénzijdige aanpak. Vragen naar een nabijere en meer op maat gerichte hulpverlening zullen botsen met de vriendelijke, maar afstandelijke houding van de maatschappelijk werker. Een rituele zorgverstrekster duidde het als volgt:

² In het vorige boek definieerden we deklassering als rolverlies en terechtkomen in isolement.

‘ ik ga slechts in op dieper liggende vragen als de cliënt het mij duidelijk vraagt, ik er tijd voor kan maken, en ook in de toekomst over voldoende ruimte zal beschikken om een bredere begeleiding op te nemen. In de praktijk gebeurt dit dus zelden of nooit’.

Ook een consumerende cliënt, die zich invoegt in het aanbod, en de afspraken nakomt, heeft tijdelijk geen conflict. De kans is echter groot dat de hulpverlener op een ritualistische manier meer eisen gaat stellen naar autonomieverhoging omdat dit nu ook eenmaal van hem verwacht wordt. Dat leidt tot toenemende afhankelijkheid.

B. De controleur/inspecteur

Dit is de hulpverlener die vanuit ervaringen en frustraties en vanuit een bepaald mens- en maatschappijbeeld de taak van controleur zeer ernstig neemt. Het is de hulpverlener die heeft ondervonden dat hij bedrogen en gemanipuleerd kan worden door een cliënt. Afstand, sturing en controle in zijn hulpverlening maken dat de hulpvrager in een keurslijf van afhankelijkheid blijft en zo kan voldoen aan de gestelde verwachtingen. De visie van de organisatie en de loyaliteit van de hulpverlener aan zijn werkgever of leidinggevenden kleurt mee de rolinvulling van de controleur. Indien zowel de organisatie als de hulpverlener elke hulpvraag gaan taxeren vanuit de tweedeling of men met een goede of slechte cliënt te doen geeft, brengt dit met zich mee dat de hulpvragers heel vlug in een vakje geduwd worden met een self-fulfilling prophecy tot gevolg. Hierbij zijn de hulpverlener en de organisatie blind voor alternatieve sporen of de dwingende gevolgen van dit machtsspel.

Een voorbeeld

Een cliënt doet een heraanvraag in een OCMW, na een lange onderbreking. De maatschappelijk werkster heeft veel moeite om het dossier terug op te nemen, omdat ze een bepaalde kijk heeft op het voorbije verloop van de hulpverlening. De cliënte heeft namelijk de vroegere tewerkstelling stopgezet om te kunnen verhuizen, en wil nu toch terugkomen omdat de steunbarema's in het OCMW hoger liggen dan in het andere OCMW. De maatschappelijk werkster kan van zichzelf zien dat ze kans loopt om vanuit de visie op de cliënte een sterk controlerende rol te gaan opnemen, waar ze anders vooral als rituele zorgverstrekker gaat optreden.

De hulpvrager is meestal het slachtoffer van deze dynamiek, maar de hulpverlener zelf ziet enkel het volgens hem correcte resultaat van zijn handelen. Een individueel schuldmodel hangt nauw samen met deze rolinvulling. Indien de cliënt niet meewerkt of bedrog pleegt, is het zijn keuze en moet hij er de gevolgen van dragen. Om deze stelling bevestigd te krijgen hanteert men de informatie over de cliënt selectief en niet-buikbare gegevens worden niet opgenomen in het overwegingsproces. Zo kijkt men nog enkel naar een aantal feiten om vast te stellen dat men voldoende gegevens heeft om te weigeren, schorsen, afdanken of confronteren. De relatieontwikkeling verloopt ofwel zeer koel of in strijd.

Controleren is een niet te vermijden element bij het juist verstrekken van hulp, middelen, en gemeenschapsgelden. Het blijft een fundamenteel aandachtspunt voor de hulpverlener om omzichtig om te gaan met de macht die hij uitoefent vanuit zijn controlerende rol. Het

is een evenwichtsoefening om deze rol te combineren met een begeleidende en steunende rol. In bepaalde situaties kan de controlerende rol de hulpverlener in die mate vastzetten dat elke andere vorm van hulpverlening in het gedrang komt. Het vraagt een creatieve aanpak om het risico op nieuwe uitsluitingen en kwetsuren te vermijden.

Een voorbeeld ter verduidelijking

Een alleenstaande moeder met drie kinderen stapt naar het OCMW om leefgeld aan te vragen na de breuk met haar partner. De cliënte presenteert zich als iemand die wil meewerken met het OCMW en ze verstrekt de nodige gegevens. Hierbij komt ze over als vriendelijk, maar afgrenzend naar verdere vragen en tussenkomsten. De relatie met de maatschappelijk werker is aanvankelijk neutraal tot positief. De cliënte komt de afspraken na. Naast de verstrekking van leefloon worden weinig stappen ondernomen.

De relatie wordt bemoeilijkt als de cliënte een dringend appel doet op een tussenkomst en hierbij ook wijst op de gevolgen voor de kinderen. De maatschappelijk werker wil aanvankelijk wel helpen en steunen, maar de druk doet de argwaan en controle toenemen.

Een nieuwe relatie met een kandidaat politiek vluchteling ligt voor de maatschappelijk werker zeer moeilijk. Ze heeft het gevoel dat cliënte niet openstaat voor begeleiding en haar leven maar verder loopt zonder stil te staan bij de budgettaire en wettelijke consequenties. Vooral het feit dat het een complex dossier wordt, met tal van financiële gevolgen, ligt moeilijk. De cliënte meldt op een dag dat ze zwanger is, maar vertelt er ook bij dat alles feilloos verloopt. Slechts bij de geboorte krijgen de maatschappelijk werkers te horen dat de zwangerschap zeer moeizaam verlopen is en er een tweeling geboren wordt. De maatschappelijk werker gaat over tot actie en het comité wordt ingeschakeld. Er volgt een plaatsing van één van de kinderen dat autistisch blijkt te zijn en bijzondere ondersteuning vergt.

Een nieuwe zwangerschap en het afwijzen van elke hulp bemoeilijkt verder de relatie. De signalen van de man over opvoeding- en verzorgingsproblemen verhogen nog de argwaan van de hulpverleners. Ze zien zich verplicht gezien de terughoudendheid van de vrouw en de signalen van de man om tot plaatsing van drie andere kinderen over te gaan. Slechts het jongste kind is nog thuis en wordt via diverse diensten strikt opgevolgd.

Het is een verhaal dat aantoont hoe een rolontwikkeling negatief kan evolueren. De rol van rituele zorgverstrekker evolueert van redder (bij de vraag naar dringende tussenkomsten) naar de rol van controleur omdat de cliënte zelf haar leven blijft regelen en weinig bijsturingen aanvaardt. Het afgrenzen van hulpverlening in verhouding tot haar noden, doet de hulpverlening evolueren naar een controlerende hulpverlening.

C. De redder

Onder de hoge druk van een zware caseload en dringende problemen neemt de hulpverlener vaak noodgedwongen de rol op van crisismanager. De hulpverlener kijkt enkel naar het concrete probleem dat zich aandient en zoekt een antwoord op het

probleem. De hulpverlener voelt zich machtig en dienstig in deze rol, maar tegelijkertijd heeft hij het gevoel een waterdrager te zijn. Steeds nieuwe crisissen en dringen hulpvragen dienen zich aan en krijgen voorrang op het andere werk.

De redder is een hulpverlener die heel wat middelen heeft voor dringende tussenkomsten. Het geeft hem een zekere greep op het gebeuren van het moment en geeft de hulpvrager het gevoel even geholpen te zijn. De hulpvrager voelt zich ernstig genomen voor zijn concrete vraag, maar als mens voelt hij zich minder gezien. Het straathoekwerk of de ambulante eerstelijns hulp heeft zo'n niet te vermijden reddersgehalte. Het vraaggericht werken en de focus op de individuele cliënt met zijn concrete problemen duwt de hulpverlener in deze rol.

Het risico is dat de hulpvrager afhankelijk is van de goodwill van de hulpverlener en de redder zich plots uitgeblust of misbruikt voelt en aan de rem trekt. De cliënt wordt in eerste instantie gezien als een slachtoffer of iemand die zichzelf niet kan behelpen. Het is een hulpverleningsstijl met een hoog gehalte van mede-lijden. De verantwoordelijkheid is van de cliënt ontnomen en hiermee ook zijn autonomie. Een visieverschuiving van de arme sukkel naar de passieve, misbruik makende cliënt gebeurt op basis van een klein feit dat de cliënt niet kan kaderen, maar hem wel ernstig in problemen kan brengen. De visie van de organisatie speelt hierbij ook een belangrijke rol. Een cliëntgerichte, sterk op dienstverlening gefocuste organisatie kweekt redders. Het motto is er: 'U vraagt wij draaien'.

Redden kan betekenisvol zijn om stabiliteit en rust te brengen in crisissituaties en om de cliënt te tonen dat je zijn zaak ter harte neemt en voor hem zaken kan realiseren. Tijdens de eerste contacten of bij crisismomenten is het zinvol om de rol van redder op te nemen. Het besef van afhankelijkheidsversterking is hierbij echter belangrijk. Het is zoeken naar momenten van reflectie en dialoog om de invloed van de cliënt op het hulpverleningsgebeuren te doen toenemen. Een crisis kan men echter soms ook aangrijpen om even stil te staan, te exploreren en te erkennen om vastgeroeste rolpatronen weer los te weken.

D. De probleemoplosser

Hij gaat voor een resultaatgerichte hulpverlening. Activeren, schulden saneren, zelfstandig wonen: het zijn doelen die door de probleemoplosser worden vooropgesteld. Het is een rol met een hoog doe-gehalte en een sturende aanpak. De hulpverlener is maar tevreden als een resultaat wordt bereikt. Het is een hulpverlener die gelooft in verandering en oplossing en de cliënt meetrekt in het verhaal. Het vertrekpunt, namelijk vraaggericht werken, evolueert tot een aanhoudend traject van resultaatsverwezenlijking, waarbij het aanbodgericht aanpakken van problemen centraal staat. Het is een rol die corrigerend werkt.

Zo'n oplossingsgerichte aanpak houdt echter ook risico's in. Het resultaatgericht denken verhindert een open procesmatige dialoog die groei mogelijk maakt. De probleemoplosser betreft zijn cliënt in het veranderingsproces zolang de kijk en inbreng

van de cliënt mee dezelfde richting uitgaan. Twijfels over de zin van activering worden ‘weg-gemotiveerd’ en niet als betekenisvolle weerstand gezien. Te veel weerstand of strijd maakt de hulpverlener achterdochtig en doet de samenwerking verschuiven van hartelijk naar koel en afstandelijk.

De probleemplosser kan een sturende en stimulerende betekenis hebben voor hulpvragers die moeizaam tot een daadwerkelijke verandering komen. Het kan leiden tot een stabilisering en vooruitgang op een bepaald domein zoals budgettering, wonen, opleiding of werk. De probleemplosser doet eerder aan armoedebeheersing en mogelijks gefragmenteerde bestrijding en heeft daardoor een lichter empowerment-gehalte. Dus de probleemplosser is een ‘slechte’ rol?

E. De bemiddelaar

Dit is de hulpverlener die werkt met de omgeving van de cliënt in een procesmatig gebeuren. Hij respecteert de autonomie van de cliënt en probeert het netwerk te versterken. De bemiddelaar neemt een coördinerende en verbindende positie in. Hij staat stil bij ecogram en genogram, en kijkt ook naar de plaats en betekenis van het professionele netwerk dat cliënt omringt. Hierin neemt hij de rol op van coördinator of spilfiguur. De betekenis van de relatie wordt sterker en de hulpverlener zal meer van zichzelf binnenbrengen. Technieken als tolken, vertalen, ander perspectieven laten zien enz zijn typisch voor een bemiddelende rol.

De rol van bemiddelaars zien we sterk ontwikkeld bij budgetbegeleiders, schuldbemiddelaars of bemiddelaars tussen slachtoffer en dader. Diensten die nauwe samenwerking voorop stellen en oog hebben voor netwerkverbreding ondersteunen hun hulpverleners eveneens om een meer bemiddelende rol op te nemen. Bemiddelaars proberen ook te werken naar toenadering tussen familieleden. Dit zijn soms moeizame processen waarbij de timing van de gezinsdynamiek sterk voor ogen dient gehouden te worden.

F. De begeleider

Begeleiden betekent het procesmatige voor ogen houden, een dialoog aangaan, gepersonaliseerd werken, stilstaan bij de betekenis en beleving van de cliënt, jezelf binnenbrengen. Indien men dit doet op een gepaste manier, rekening houdend met je positie en mandaat, dan groeit er een relatie waarin het begeleidingsaspect meer zijn plaats krijgt. In elke hulpverlening zou een vorm van begeleiding moeten kunnen aanwezig zijn.

Soms zijn er gedeelde momenten van crisis nodig of zelfs een vorm van strijd waar men samen door groeit, wat maakt dat een meer nabije relatie zich ontwikkelt. Timing is een belangrijk aspect hierbij. De taak, de verwachtingen van de cliënt en het aanwezige netwerk bepalen immers mee of en wanneer men tot de rol van begeleider kan doorgroeien.

Een begeleider komt tot gedeelde inzichten, staat stil bij het hulpverleningsverloop en de betekenis ervan, gaat dieper in op achterliggende noden en behoeften en brengt zichzelf

binnen in de relatie. Het risico is een te grote nabijheid en toenemende afhankelijkheid. Als het netwerk beperkt is en de vertrouwensrelatie sterk is uitgebouwd, kan er een betrouwensvolle eilandsituatie ontstaan waarvan hulpvrager en hulpverlener niet meer los kunnen komen. Het kan werken als een helende hechting, maar de begeleider mag de doelen van rolverwerving, autonomiebevordering en versterking van de hulpvrager in een netwerk niet uit het oog verliezen.

Is de rol van begeleider dan de rol die elke hulpverlener moet opnemen? Neen! Hulpverlening werkt slechts als men oog heeft voor een passende en adequate rolontwikkeling. De situatie van heel wat arme hulpvragers vraagt oog voor de belevingswereld, de binnenkant, de bredere context. Om tal van redenen kan het niet zinvol zijn om door te groeien naar een begeleidingsrol: als het te bedreigend is, als er reeds een andere integrale begeleider met een goede vertrouwensrelatie werkzaam is... .

Een juist evenwicht tussen begeleiden en bemiddelen, waarbij men sturend oplossingen nastreeft, adequaat in crisissituaties tussenkomt, en de procedures goed vervult en opvolgt is een mooi palet aan rol en taakinvingen. Deze wordt concreet ingevuld door de taak die men krijgt binnen een dienst: een individuele begeleider neigt naar meer begeleidingswerk en de groepswerker gaat meer sturen en bemiddelen. De budgetbeheerder is vaak een probleemoplosser, terwijl de fase van onderzoek in een OCMW een hoog ritueel zorgverstrekkersgehalte krijgt.

Kortom: Speel je rol op een authentieke manier, zodat cliënten voelen dat er een mens zit in de hulpverlener en je betrokken bent.

4. Een voorbeeld van een evolutie naar een positieve rolinvulling

Serge is een eigenzinnig man. Zijn levensloop is getekend door een aantal teleurstellingen en pijnlijke breuken. Als reactie trekt hij zich op zijn veertigste terug op een gemeubelde kamer, met een leefloon en veel alcohol. Niks hoeft nog, want Serge is het geloof kwijt dat er nog een positieve toekomst voor hem is weggelegd. Zijn vraag naar een leefloon is echter niet zo vrijblijvend als hij zich had voorgesteld. Gezien hij geen sluitende bewijzen van werkonbekwaamheid kan voorleggen en hij pas veertig is, wordt hij dringend aangemaand om werk te zoeken. De autonome hulpvrager die enkel passief het leefloon en enkele voordelen wil consumeren, wordt aangemaand om actief te worden. De hulpverlener ziet zich hierbij als een rituele zorgverstrekker die werkt volgens het boekje: sociaal onderzoek, toekennen van het leefloon en verder opvolgen van werkbereidheid.

Op een afstandelijke, bureaucratische manier probeert ze greep te houden op de situatie. Ze heeft echter geen rekening gehouden met de eigenzinnigheid van de cliënt. Serge voelt de druk en past zich aan: hij brengt zoals gevraagd drie sollicitatiebewijzen per week binnen. De hulpverlener klasseert alles en gaat er van uit dat deze ritus zal leiden tot het gewenste resultaat. Serge vindt het lastig, maar ziet het als een haalbare vorm inkomensverwerving. Systematisch gaat hij alle bedrijven van de streek af.

Na een tijdje komt het fragiel evenwicht onder druk. De hulpverlener gaat de bewijsjes strikter onder de loep nemen en ontdekt een herhaalde sollicitatie bij dezelfde firma's. De controle neemt toe. De aanvankelijk beleefde, formele relatie, die Serge zelfs als respectvol ervaarde, verschuift langzaam naar een machtsstrijd, een kat-en-muis-spel. De rolrelatie evolueert naar de verhouding controleur - sturende hulpvrager. Serge probeert de hulpverlening te sturen door de hulpverlener te vlug af te zijn en blijvend voldoende, degelijke bewijsjes binnen te brengen. Na een jaar van spanning en controle brengt de maatschappelijk werker het dossier uit onmacht op het team, met de vraag hoe ze de cliënt op een andere manier kan te pakken krijgen. Hierbij wordt voorgesteld hem aan het werk te zetten op een moeilijke werkplaats, waarbij direct zal duidelijk worden dat het een overlever is en een niet-werkbereide profiteur. De visie van de maatschappelijk werker op de cliënt kan op deze manier aangetoond worden. Op de sociale dienst leven verschillende visies en het team komt tot het besluit dat de man een alternatief verdient, die hem uit de patsstelling helpt.

Serge wordt toegewezen aan een andere maatschappelijk werker. Bij het eerste contact is er terug het rituele gebeuren. Serge heeft zijn drie bewijsjes mee. Ze worden samen met Serge bekeken en er wordt erkenning gegeven voor het feit dat Serge op verschillende plaatsen en werkcontexten werk zoekt. In enkele gesprekken wordt de vertrouwde verhouding terug ingenomen: rituele zorgverstrekker ten aanzien van een autonome, passieve consument die via de ritus van sollicitatiebewijzen zijn leefloon verdient. Er is terug een mandaat van 'we willen iets met elkaar', tijdens het wekelijks gesprek. Er wordt blijvend erkenning gegeven voor de inzet, maar ook voor de frustratie rond het niet vinden van werk en er wordt stilgestaan bij het gegeven dat heel wat mensen na een langdurig periode van werk zoeken de moed verliezen. Serge durft aan te geven dat hij soms ook de moed verliest en dat hij weet dat het geen zin heeft, maar dat hij niet anders kan dan blijvend werk te zoeken. Geleidelijkaan wordt afgestapt van het theater-gebeuren en stilgestaan bij de veelvoud van zienswijzen op werk van Serge, van de hulpverlener en van het OCMW. Op een gepast moment geeft de maatschappelijk werker aan dat het werk zoeken op deze manier te belastend is voor de gezondheid van Serge en dat ze andere wegen moeten zoeken. Serge zijn bezwaren rond werk worden op een rij gezet en van daaruit wordt gezocht naar mogelijkheden van tewerkstelling via art.60 op het OCMW zelf. Een job als administratief medewerker in het ziekenhuis lijkt ideaal, vooral omdat de taakbelasting laag is, maar ook omdat het voor Serge een betekenisvolle job is. De dag voor hij aan de slag gaat, toont hij trots zijn badge en werkplunje. Zijn enthousiasme over het kunnen starten toont aan dat de werkintentie aanwezig is.

Eénmaal aan de slag krijgt Serge na enkele dagen zware psychosomatische problemen. Voor de hulpverlener was dit een moment van dialoog over de betekenis van deze klachten. Door de tewerkstelling niet als een laatste kans en een risico op schorsing voor te stellen maar als een zoektocht naar de haalbaarheid van werk, krijgt de hulpverlener samen met Serge zicht op de betekenis van de fysieke problemen: Serge ziet zichzelf niet meer als iemand die nog iets kan en de situatie waarin hij zit, ervaart hij als zo onwezenlijk dat hij er ziek van wordt.

De tewerkstelling wordt stopgezet en samen met Serge wordt het verslag voor de OCMW-raad opgemaakt, waarin de argumenten van Serge ernstig worden genomen. Serge krijgt verder leefloon als hij open staat voor een verdere opvolging en begeleiding. De crisis en de betrouwbaarheid van de hulpverlener in de crisissituatie, brengt een rolverschuiving mee: de rol van redder verschuift naar de rol van begeleider, terwijl de sturende hulpvrager en passieve consument een bereidwillige medewerker wordt. Serge geeft aan dat zijn levenskwaliteit veranderde door het wegvallen van de werkdruk. Hij voelt zich bevrijd en kan eindelijk tot zichzelf komen. In regelmatige gesprekken wordt stilgestaan bij de context en het levensverhaal van Serge die zijn onmacht inkleuren. Serge heeft het moeilijk om over zijn verleden te vertellen. Door in te gaan op de kleine dagelijkse problemen en de positieve verhalen van vroeger, respecteert de hulpverlener dit gegeven en kan de vertrouwensrelatie zich verder ontwikkelen.

Serge vertelt vervolgens over zijn zorg voor zijn zus en haar penibele situatie. Samen gaan ze de wettelijke rechten en mogelijkheden na en ondersteunen ze de zus om naar de gemeente waar Serge verblijft te verhuizen. Het betekent een verrijking van zijn netwerk van toevallige tooghangers naar een zorgende rol voor zijn invalide zus. Op termijn worden er andere stappen gezet, waaronder de ontwikkeling van een losse partnerrelatie en jaren later ook een erkenning als minder-valide. De verhuis naar een betere woning is een stap die niet lukt, waarbij vooral structurele aspecten meespelen. De relatie met de hulpverlener evolueert van een intensievere ondersteuner, toeleider en hersteller naar de rol van opvolger, waar er bijgepraat kan worden. Een nieuwe stabilisatie is gekomen, maar dan met een sterkere autonomie en rolinvulling.

Naar een eigen oefening

- Welke rol(len) neem jij als hulpverlener meestal op? Van welke factoren is dit afhankelijk?
- Is dit ook de door jou gewenste rol? Wat kan jou beletten om die gewenste rol op te nemen?
- Zie je verschillen bij collega's? Welke rollen zie je functioneren in de eigen organisatie?
- Schets aan de hand van een concrete praktijkervaring een rolevolutie in negatieve zin. Waarom is dit zo gelopen? Hoe kan je dit in de toekomst proberen te vermijden?
- Schets aan de hand van een concrete praktijkervaring een rolevolutie in positieve zin. Wat heb je hieruit geleerd?