DE STRESSWEG

MINDER STRESS

LUISTER

ZOEK SAMEN

DOE

TOETS

OP WEG NAAR STERKE GESPREKKEN IN HULPVERLENING

DE ZUIDPOORT

DE ZUIDPOORT

COLOFON

De stressweg.

Op weg naar sterke gesprekken in hulpverlening.

Een uitgave van De Zuidpoort vzw
Vereniging Waar Armen het Woord Nemen
Welzijnsschakel

© (copyleft) - 2017 - eerste druk (1000 ex.)

NUR 752 - ISBN 978 90 8279 760 2

De themawerkingsgroep

Alain, An, Annemie, Annie, Antoinette, Bram, Carine, Christine, Danny, David, Diederik, Els, Emile, Eric, Erwin, Eugenie, Frank, Gèry, Gilberte, Gina, Hans, Hilde, Huguette, Inge, Ingrid, Isabelle, Ivo, Jan, Jean-Marie, Jessie, Job, Jozef, Ketty, Koen, Lia, Liesje, Lieve, Liliane, Lou, Luc, Lut, Marijke, Marina, Marlies, Marnix, Martine, Michel, Michel, Michelle, Milan, Monique, Monique, Patrick, Philip, Piet, Rani, Roland, Rony, Rosanne, Rudy, Sabine, Sil, Sjoerd, Sofie, Steven, Tania, Valentijn, Vivianne, Wesley, Yvonne.

Redactie en vormgeving

Steven Van Hemelryck

Eindredactie

An Bistmans

Verantwoordelijke uitgever

Jan Verdee
De Zuidpoort vzw
Rerum Novarumplein 25 - 9000 Gent

Info

www.dezuidpoortgent.be/destressweg
info@dezuidpoortgent.be
09 245 09 05

netwerk tegen armoede

welzijnsschakels
ELKE SCHAKEL TELT

Voorwoord

Nu ons gammele vaalgele busje, de opplooibare caravan en de bijhorende liedjes na drie televisieseizoenen Radio Gaga stilgevallen zijn, nemen we het (voor)woord van dit boek om een ode te brengen aan de zorgende en zoekende mens.
Wilt u een plaatje aanvragen?

'Hallo, hoe is het?' Dat was drie seizoenen lang de eerste vraag die we stelden aan mensen die onze Radio Gagacaravan binnenkwamen. Mensen die vaak al hun moed bijeen hadden geschraapt om op een te krappe plaats naast 'Dompi' plaats te nemen. Mensen van verschillende leeftijd, met diverse 'rugzakken', allen op een specifiek moment in hun leven. Soms waren die momenten hard, soms schoon, maar altijd vol leven. Eén ding hadden al onze 'gasten' gemeen. Ze waren verdomd moedig. Moedig om hun verhaal, hun moment te delen, zeker, maar vooral moedig om hun hoofd niet te laten hangen en ons vol in de ogen aan te kijken. Van de bejaarde man die zijn benen net waren geamputeerd, het meisje dat sinds haar zesde stemmen hoort en de psychose als een deel van haar leven beschouwt, de blinde man op zoek naar tederheid en liefde, het jonge meisje dat haar overleden papa mist tot de man die zijn laatste dagen telt. Allemaal kwamen ze met een zwaar hart binnen en gingen kilo's lichter terug naar buiten. Ze waren blij en opgelucht dat ze gedeeld hadden en wij op onze beurt waren dankbaar voor tonnen levenslessen. Waarheden waar we nog jaren op kunnen teren. Mensen zeggen soms: 'Straf wat mensen bij jullie allemaal zeggen, hoe doen jullie dat?' Terwijl wij net vinden dat we niks bijzonders doen, enkel een caravan neerpoten en een ruimte creëren om te delen. Mensen delen graag, iedereen wil gehoord en gezien worden. En dat bedoelen we zeker niet alleen op televisie. Integendeel.

Een buurtwerkster van Meulenberg omschreef het als volgt: Wat aandacht krijgt, groeit. Het klinkt als een karamellenvers, maar dat cynisme verdwijnt als je met eigen ogen ziet wat diezelfde tijd en aandacht doen kan. Tijd die duur is in deze 'efficiënte' tijden. Kostbare tijd in een wereld die gerund wordt door managers. Nochtans gebeurt het op al die wonderlijke broodnodige plekken waar we welkom waren.
Van een woonzorgcentrum voor vissers tot het zeepreventorium, overal werken er mensen die zich dubbel plooien om tijd en aandacht te hebben voor anderen. Om mini-caravans te bouwen. Zij hebben geen televisieprogramma, maar doen naarstig verder. Ook al is de tijd beperkt en het budget krap.

Zo ook in de Zuidpoort, de initatiefnemers van dit boek. Een plek waar armen het woord nemen en vooral krijgen. Ze geven en nemen tijd. En terecht!
Een rijkdom aan verhalen die gedeeld worden met elkaar.

Want één ding hebben we wel geleerd van die talloze uren babbelen met bijzondere mensen. Het is zoveel makkelijker dragen met meer dan alleen. We hebben aan onze zonen geleerd dat ze voor het oversteken eerst naar links kijken en dan naar rechts alvorens de straat te trotseren. Misschien moeten we af en toe ook eens links en rechts kijken of iedereen mee is, of we niemand vergeten. Niemand hoeft er alleen voor te staan. Ook u niet. Hebben we al gevraagd hoe het met u gaat?

Joris Hessels en Dominique Van Malder,
december 2017

foto: Philippe Banze

INHOUD

Voorwoord 3
Ontstaan 7
Enkele ervaringen 8
Stress verminderen in 4 stappen 12

Hulp voor hulpVERLENERS 16
Stress verminderen met 21 kenmerken 17

Stap 1 Luister 17
voorzie tijd 17
zorg voor privacy 17
soms is assistentie nodig 18
wees vriendelijk 18
leef je in in de situatie 19
toon respect, beluister zonder oordeel 19
hou rekening met het onzichtbare 20
benader positief 20
eerst luisteren, dan pas oplosssen 20

Stap 2 Zoek Samen 21
werk samen 21
geef gepaste informatie 22
voer een echt gesprek 22
behartig de vraag vanuit de hulpvrager 23
verwijs door 23
biedt zo nodig concrete hulp 23
beslis niet in de plaats 23
sluit het gesprek goed af 23

Stap 3 Doe 24
telefonisch contact 24
vooruitgang en opvolging 25
afspraken nakomen 25

Stap 4 Toets 26
controleer de resultaten 26

Hulp voor hulpVRAGERS 28

Stress verminderen met 21 kenmerken 29

Stap 1 Luister 29

tijd 29
privacy 29
steun van een vertrouwenspersoon 30
vriendelijkheid 30
inleving 30
respect, beluisterd worden zonder oordeel 30
zorg voor het onzichtbare 31
positieve benadering 31
eerst luisteren, dan pas oplosssen 31

Stap 2 Zoek Samen 32

samen werken 32
gepaste informatie 32
een echt gesprek 33
antwoord op de vraag 33
doorverwijzing 33
concrete hulp 33
jij beslist 34
een gesprek goed afsluiten 34

Stap 3 Doe 35

telefonisch contact 35
vooruitgang en opvolging 35
afspraken nakomen 35

Stap 4 Toets 36

controleer de resultaten 36

Meer info 37

over stress in gesprekken 38
over het traject 38
over De Zuidpoort 39

Bedankt! 39

Ontstaan

In 2013 begonnen we in De Zuidpoort aan het thema ‘stress’.
Mensen in armoede ervaren voortdurend stress. We hebben zorgen en worstelen daar hele dagen mee. Oplossingen vinden voor problemen gaat zeker niet vanzelf. We zoeken wegen, botsen op muren, incasseren, ...

Daar komt bij dat we dikwijls aan niemand kunnen vertellen over wat ons bezig houdt. Armoede gaat hand in hand met eenzaamheid. Het ontbreekt aan familie, vrienden en kennissen om mee te praten en zorgen te delen. En omdat we niet kunnen delen, blijft het hele pak bij ons.

In De Zuidpoort vertrokken we bij onze eigen ervaringen met stress. We gingen op zoek naar de rode draad in de verhalen. We zochten ook naar mogelijkheden om de stress aan te pakken.

Gaandeweg kwamen we bij 2 sporen om de stress van mensen in armoede te verminderen:

● Spoor 1 noemden we: **‘Luister meer naar ons’**.
We hadden nood aan een plek met luisterende oren. Daar bleek in onze buurt (Nieuw Gent) veel vraag naar te zijn. Samen met enkele andere organisaties in de wijk stampten we een nieuw initiatief uit de grond.
In januari 2017 opende ‘Bij Pino’ de deuren. Dat is een laagdrempelige ontmoetingsplaats. KAA Gent Foundation coördineert het huis. Samenlevingsopbouw Gent vzw voegde er een klusatelier aan toe en InGent opende er een doorgeefwinkel.

● Spoor 2 noemden we: **‘Luister beter naar ons’**.
Daarover gaat deze gids.
We startten bij de vaststelling dat mensen in armoede veel in contact komen met hulpverlening en dat die gesprekken zelf ook stress veroorzaken. We hebben in onze ervaringen, zowel in de positieve als in de negatieve, gezocht naar de kenmerken van een goed gesprek. We hebben met deze kennis een schema gecreëerd en de belangrijkste kwaliteiten van een goed gesprek uitgewerkt. Dat is hoe wij het ervaren.
Dankzij gesprekken met hulpverleners konden we ook hun ervaringen erin verwerken.

** Voor alle duidelijkheid: de ervaringen komen niet allemaal uit onze wijk (Nieuw Gent). De namen en foto’s horen ook niet bij het verhaal. Zo wordt elke getuigenis anoniem.*

Enkele ervaringen

We geven u enkele ervaringen mee die niet zo positief waren. Mensen met armoede-ervaring hebben ons ertoe aangezet om dit spoor 'Luister beter' grondig uit te werken.
Het zijn de ervaringen zoals mensen ze zelf vertellen. Ze geven ook aan hoe ze zich erbij voelen.

SARAH zit in een traject naar werk.
Ze is uitgenodigd voor een gesprek.
De begeleiders zullen beslissen of ze stage moet lopen. Dit zou een nieuwe stap zijn … richting werk.

Sarah ondervindt dat ze eigenlijk niet meer kan gaan werken. Ze voelt zich totaal uitgeput.
Dit is dus een zeer belangrijk gesprek. Het roept voor Sarah vooraf al heel wat spanning op.

Op het gesprek zit Sarah alleen, tegenover 3 beroepskrachten. Een van hen is van de RVA.
Ze hoort hen redeneren en argumenteren. Ze krijgt kritische vragen. Ze wordt op de rooster gelegd. Zo voelt het … Ze wordt gecontroleerd en beoordeeld.
Dat doet geen deugd.
Na het gesprek voelt ze zich helemaal leeg, uitgezogen.

Het besluit is (gelukkig) wel dat Sarah geen stage moet lopen.

SONIA kreeg een depressie in het voorjaar 2014. Ze kon niet meer werken en ontvangt een uitkering van de mutualiteit. Financieel gaat het niet goed.
Een medewerker van het Geraarke (dienst voor voedselondersteuning) stelde voor om haar situatie door het OCMW te laten onderzoeken. Zo zou ze te weten kunnen komen waar ze recht op heeft.

Ze meldde zich in september aan de balie bij het OCMW. Ze kreeg de belofte dat men haar zou bellen voor een afspraak. Er werd niet bij verteld wanneer ze deze telefoon mocht verwachten.

De belofte werd niet nagekomen. In november ging Sonia zelf terug naar het OCMW. Er werd nu een afspraak gemaakt. Die werd spijtig genoeg nadien door het OCMW weer afgelast. Sonia kreeg de belofte dat men zou terugbellen voor een nieuwe afspraak. Ook nu hoorde ze niets.

In januari ontving Sonia wel een brief dat haar dossier bij het OCMW werd afgesloten omdat er al een tijd geen contact was. Sonia ging terug.
Ze kon aan de balie telefoneren en haar verhaal doen aan iemand die in hetzelfde gebouw boven aan het werk was. Er was geen sprake van enige privacy op dat moment aan de balie. Ze kreeg een afspraak eind februari.

LOUIS huurt bij WoninGent sinds 2008. In het najaar 2012 gingen twee radiatoren stuk. Louis heeft dit schriftelijk gemeld. Een bediende aan de balie heeft hem daarbij geholpen.
Hij is nadien nog enkele keren terug geweest naar de balie en heeft ook gebeld.
Er werd beloofd dat de technische dienst zou komen kijken. Daar kwam niets van in huis. Louis had geen enkel bewijs op papier, alle afspraken werden mondeling gemaakt. Intussen zat Louis in de kou.

Hij zocht hulp bij de Huurdersbond. De papierwinkel was ingewikkeld. Het dossier is nooit volledig in orde geraakt. Louis zocht geen contact meer. Hij had het gevoel dat het toch allemaal niets zou uithalen. Hij legde zich erbij neer.
Omdat Louis het persoonlijk heel moeilijk had, werd hij opgenomen in Sint Jan Te Deo.
Daar heeft men hem geholpen om contact te leggen met het hoofd van de technische dienst bij WoninGent. Die heeft de kwestie aangepakt. Hij zorgde ervoor dat op korte tijd nieuwe vuren werden aangesloten.
Al bij al heeft het bijna anderhalf jaar geduurd eer de vuren werden vervangen.
Louis zegt dat hij in de toekomst opnieuw bv. de sociale dienst van de psychiatrie zal inschakelen als er een probleem moet aangepakt worden. Hij zal niet meer proberen het zelf op te lossen. Als je je rechten niet kent, word je niet goed behandeld, vindt hij.

IRIS heeft collectieve schuldbemiddeling. Sinds januari 2015 wordt ze daarin begeleid door een maatschappelijk werker van het OCMW. Die betaalt de rekeningen en geeft het leefgeld. Iris zit financieel heel krap. Ze leeft met 30 euro per week. Dat is heel stresserend. Elke extra kost is een groot probleem.

Iris heeft zelf geen zicht op de betalingen. Op een bepaald moment moet Iris naar de oogspecialist. Om daarvoor voldoende geld te hebben, bekijkt de maatschappelijk werker haar uitgaven. Hij wil samen met Iris zoeken hoe ze nog minder kan uitgeven. Hij overloopt met haar al de rekeningen die moeten betaald worden.
Zo ontdekt Iris dat er nog maandelijks aan Belgacom wordt gestort, naast de betaling die aan Telenet gebeurt. Dat klopt natuurlijk niet! Ze begrijpt niet dat de maatschappelijk werker zich daar nog geen vragen bij gesteld heeft. Dit moet toch opvallen?! Waarom bespreekt men dat niet met haar?

Iris vindt het erg om niet te weten waar ze staat, wat er gebeurt, hoe het zit met haar schulden… Op de kwestie met Belgacom zal Iris uiteindelijk meer dan 500 euro verliezen, want ze krijgt niet alles terug. Heel erg!

Iris is heel voorzichtig met haar leefgeld. Een klein extraatje voor de vakantie of eindejaar is heel erg welkom en wordt in principe toegestaan. Dat vraagt ze lang vooraf aan … en toch komt dat geld niet op tijd.

Goed kunnen overleggen en afspreken rond het geld is heel belangrijk. Iris heeft verschillende verhalen over hoe het al eens misgelopen is. Ze zegt: ‘Luistert hij dan niet naar mij?’ en ook ‘Ze beseffen niet dat ze met iemands anders geld bezig zijn en dat dat die persoon zijn leven zo erg bepaalt’.
Iris heeft nog 5 jaar collectieve schuldbemiddeling. Ze zegt: ‘Ik word er ziek van’.

RITA kreeg een huisbezoek vanuit de woningmaatschappij. De vrouw maande haar aan om de woning grondig op te ruimen. Rita weet zelf wel dat dat nodig is. Ze heeft al inspanningen gedaan. Maar het lukt niet zo goed om dat georganiseerd te krijgen.

De manier waarop ze de boodschap kreeg, en de dreiging 'dat het snel moest gaan', vallen Rita zwaar. Ze raakte geblokkeerd, eerder dan dat ze terug aan de slag kon.
Ze zegt: 'Het is alsof ze niet geloven dat ik mijn best doe. Ze luisteren niet, ze duwen me dieper.'

Rita wil de opruim graag zelf kunnen organiseren. Dus geen firma's inschakelen, zoals wordt voorgesteld. Ze is bang van de kosten en de grove aanpak. Ze is heel onzeker en bang voor wat haar allemaal kan overkomen.

Dit zijn enkele van de vele verhalen die mensen in De Zuidpoort vertellen. Wij halen daar wel signalen uit. Mensen maken heel wat mee dat hen erg veel stress oplevert, vaak ook doordat ze zich machteloos voelen om een probleemsituatie aan te pakken.

Gelukkig worden ook goede ervaringen met hulpverleners besproken. Sommige mensen zijn vaak heel positief. Mensen kunnen illustreren hoe een goed gesprek loopt, wat een goede aanpak of een goede relatie is.

STRESS VERMINDEREN IN 4 STAPPEN

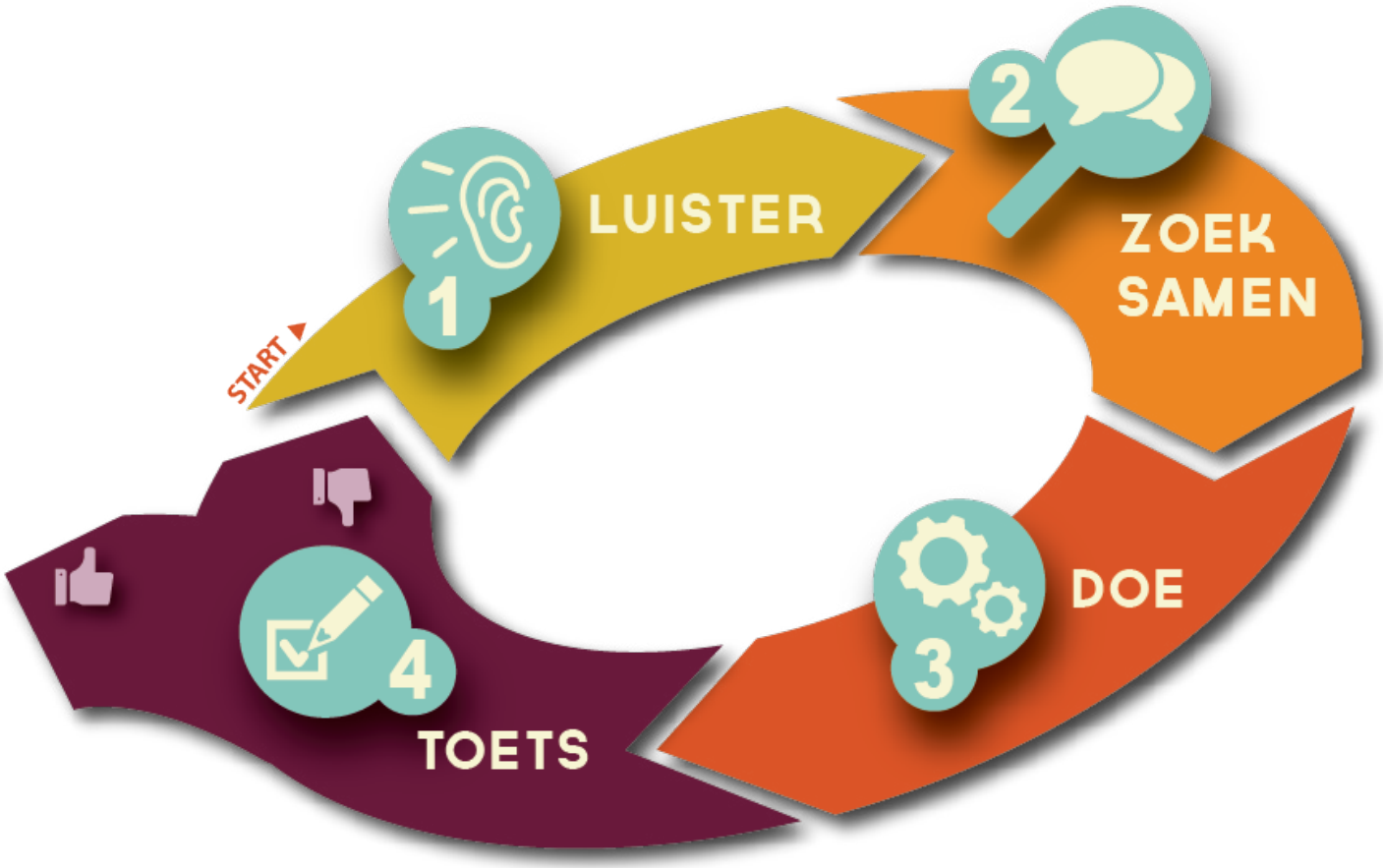
Stress verminderen in 4 STAPPEN

1. We hebben gemerkt dat luisteren de eerste belangrijke stap is. Daar wordt dikwijls niet voldoende tijd voor genomen. Als daardoor foute veronderstellingen of verwachtingen ontstaan, is het vervolg ook waardeloos.

2. Nadat er goed geluisterd is en iedereen het eens is over wat moet aangepakt worden, kan je samen zoeken naar oplossingen. We leggen de nadruk op 'samen', omdat we geloven dat een beslissing, gedragen door alle partijen, de beste is. Het zullen meteen ook de meest haalbare oplossingen zijn. Als iedereen het over de aanpak eens is, is de slaagkans veel groter.

3. Afgesproken oplossingen moeten dan natuurlijk ook opgevolgd en uitgevoerd worden. Volgens de afspraken en planning die je samen maakt…

4. Als alles is uitgevoerd, moeten jullie samen controleren of de afgelegde weg tot het gewenste resultaat heeft geleid. Indien niet, moet er terug naar elkaar geluisterd worden. Daarna moet je opnieuw samen zoeken en samen uitvoeren. De cirkel kan een paar keer na elkaar doorlopen worden. Tot het probleem opgelost is en je elkaar kan bedanken voor de goede samenwerking.



HOE STRESS VERMINDEREN BIJ IEMAND DIE HULP VRAAGT

DE ZUIDPOORT

eerst luisteren
dan pas oplossen!
werk samen
geef gepaste informatie
voer een echt gesprek
behartig de vraag vanuit de hulpvrager
verwijs door
bied zo nodig
concrete hulp aan
beslis niet in de plaats
sluit het gesprek goed af
2
ZOEK
SAMEN
handel niet alles telefonisch of per mail af
DOE
3
vooruitgang en regelmatige opvolging
afspraken nakomen

HULP VOOR HULP-VERLENERS

(HULPVRAGERS VANAF PAGINA 26)

Stress verminderen met 21 KENMERKEN

Stap 1

VOORZIE TIJD

Om te praten over een probleem is er tijd nodig. Voor sommige problemen is er meer tijd nodig dan voor andere.
Het is mogelijk dat de hulpvrager erg onder stress staat bij het eerste gesprek. Het kan immers zijn dat hij er al lang naar uitgekeken heeft. Of misschien is hij wat bang om eraan te beginnen…

Hulpvragers voelen aan of je tijd hebt, of niet. Geef de vrager de nodige tijd. Pak het gesprek rustig aan. Spreek rustig. Neem tijd om te luisteren en om te overleggen. Het is goed als je vooraf kan zeggen hoe lang het gesprek kan duren. Vertel er ook bij wat je in dit gesprek al kan doen en wat nog niet. Als er niet voldoende tijd is, plan dan een volgende afspraak in de nabije toekomst om het gesprek verder te zetten.

Een vertrouwensband opbouwen met een hulpvrager kan veel tijd kosten, hou daar rekening mee.
Indien je in je job niet genoeg tijd krijgt om gesprekken te voeren, blijf daar over spreken met je overste.

ZORG VOOR PRIVACY

Veel mensen hebben al een hele weg afgelegd voor ze dan toch met hun vraag of verhaal komen. Ze hebben dat soms uitgesteld omdat ze beschaamd zijn of niet goed durven. Het is daarom heel belangrijk ervoor te zorgen dat ze kunnen ontvangen worden in een rustige ruimte. Zorg ervoor dat er geen ‘publiek’ aanwezig is als de hulpvrager zijn verhaal doet en je vragen beantwoordt …
Er is een ruimte nodig die als een ‘veilige plek’ kan worden beschouwd om in alle rust en zonder storingen te kunnen doorpraten.

Aan een balie moeten de mensen hun verhaal niet helemaal vertellen. Spreek de hulpvrager daar vriendelijk op aan. Maak duidelijk dat de balie er enkel is om vragen te stellen over de algemene werking, afspraken te maken, door te verwijzen, ... Zorg bij het onthaal voor een plek waar mensen rustig kunnen telefoneren met een interne medewerker (bv. om een afspraak te maken). Richt de ruimte, balie, … zo in dat ze zoveel mogelijk afzondering kan bieden.

SOMS IS ASSISTENTIE NODIG

Een hulpvrager brengt soms iemand mee die hij vertrouwt. Dat steunt hem. Soms is de stress immers zo groot dat de hulpvrager niet in staat is om goed te luisteren en alles te onthouden.

Sommige gesprekken zijn ook heel moeilijk, bijvoorbeeld omdat de problemen heel ingewikkeld zijn. Of omdat het gesprek heel bepalend is voor de toekomst van de hulpvrager…

Het is belangrijk vóór het gesprek aan de hulpvrager te vragen hoe hij zijn 'assistent' erbij wil. Als de hulpvrager de ondersteuning ook nodig heeft tijdens het gesprek, is het belangrijk dat toe te staan.

Richt je in het gesprek steeds tot de hulpvrager en niet tot de assistent! Praat niet over het hoofd van de hulpvrager.

Ter info: Een assistent kan verschillende taken op zich nemen:
• ondersteuning bieden om op de afspraak te komen (te geraken)
• goed opvolgen wat er wordt besproken en wat wordt afgesproken over de stappen die gezet (moeten) worden
• goed opvolgen of de hulpvrager voldoende mee is met de informatie en vragen om meer informatie indien nodig
• de hulpvrager helpen om zijn vraag te stellen of gevoelens uit te drukken
• belangrijke dingen opschrijven in het gesprek (om ze niet te vergeten)
• …

WEES VRIENDELIJK

Het kan zijn dat de hulpvrager zich niet zo goed voelt bij (het begin van) het gesprek. Het is wel belangrijk om tot een goed gesprek te kunnen komen. Dus moet iedereen zich op zijn gemak voelen. Doe wat daarvoor nodig is.

Vriendelijk zijn helpt enorm. Geef bijvoorbeeld een stevige hand, zeker als de hulpvrager zelf de hand uitsteekt. Zeg 'welkom' en open het gesprek bijvoorbeeld met een vraag of 'ga maar zitten, a.u.b.'. Dat nodigt uit.
Zet een vriendelijk gezicht op: glimlach, maak oogcontact.
Sta (of zit) op dezelfde hoogte, buig je naar de hulpvrager toe, spreek op een vriendelijke toon. Belangrijk is vriendelijk te blijven in je aanpak en je taal, ook als er een probleem ontstaat. Kleineer de hulpvrager niet, wees niet brutaal, ….

Ook al is het probleem niet opgelost of zijn de feiten negatief, als je vriendelijk blijft bestaat de kans dat iedereen kan terugkijken op een positief contact. Zodat verdere contacten gemakkelijker kunnen verlopen.

LEEF JE IN IN DE SITUATIE

Luister met aandacht naar de hulpvrager. Er is niet alleen de vraag of het probleem. Ook hoe de persoon dit alles beleeft, is belangrijk.

Mensen hebben een 6de zintuig om te voelen of iemand zich echt inleeft en hen écht wil begrijpen.

De hulpvrager kan zich bij het gesprek zeer onzeker voelen, bedreigd of onmachtig … Het is belangrijk daarmee rekening te houden. Probeer de persoon te begrijpen. Pas je aanpak en hetgeen je zegt aan. Stel op een goede manier vragen om het gesprek te verdiepen en zo naar de kern gaan. Heb geen schrik om bepaalde vragen te stellen om beter te begrijpen.

Luister niet enkel naar de woorden, maar let ook op de lichaamstaal. Heb aandacht voor de manier waarop iets gezegd wordt of voor wat erachter kan zitten.
Reageer niet te snel. Neem tijd om wat op je afkomt goed te begrijpen. Reageer dan pas. Vat af en toe samen door te beginnen met 'Heb ik het goed begrepen dat …?'
De hulpvrager zit in problemen en heeft daardoor stress. Hij moet beroep doen op jou om verder te geraken. Hij wordt eigenlijk afhankelijk van jouw hulp. Dat kan informatie zijn, ondersteuning, enz. Jouw aanpak wordt wel heel belangrijk. Het gaat er dus over dat je weet wat te doen met het probleem. Maar het gaat zeker ook over je aanpak en je houding als mens tegenover de hulpvrager.

TOON RESPECT, BELUISTER ZONDER OORDEEL

De hulpvrager komt bij jou met een vraag of een probleem. Van daaruit ga je samen verder. Het doet de hulpvrager geen goed als hij voelt dat je hem afkeurt of veroordeelt. Ook ongeduld geeft geen goed gevoel.

Hou er rekening mee dat iemand die hulp komt vragen misschien wel onder spanning staat. Daardoor let hij misschien niet zo goed op zijn eigen woorden. Misschien pakt hij het ook 'verkeerd' aan en komt hij niet goed over. Daar moet jij 'doorheen' kijken. Ga op zoek naar de reden waarom de hulpvrager zo doet en reageert.

Zorg ervoor dat het gesprek niet uit de hand loopt. Misschien kan je een pauze nemen of maak je een volgende afspraak om de persoon de tijd te geven om zijn vraag (of zijn probleem) opnieuw te verwoorden.

HOU REKENING MET HET ONZICHTBARE

De hulpvrager geeft informatie over zijn situatie. Hij stelt vragen. Het is mogelijk dat ook gevoelens aan bod komen…
Als de boodschap duidelijk is, dan kan je er direct over spreken. Het is vaak veel moeilijker om te begrijpen hoe de hulpvrager de dingen beleeft. Over gevoelens wordt heel dikwijls niets gezegd. En toch spelen ze mee.
Ga op zoek naar wat zich 'onder de waterspiegel' afspeelt, om beter te begrijpen. Maar voel aan als de persoon er liever niet over praat. Heb daar respect voor.

Je krijgt ook te maken met de houding van de hulpvrager. Met wat hij waardevol vindt in het leven en hoe hij de dingen wil bekijken. Hou er rekening mee dat de hulpvrager op dat vlak wel eens erg zou kunnen verschillen van jou als hulpverlener.
Bespreek met de hulpvrager die dingen die de aanpak van het probleem of de situatie beïnvloeden.

Belangrijk om vooruitgang te boeken zijn ook de kennis, talenten en vaardigheden van de hulpvrager. Over welke kennis, inzichten en strategieën beschikt hij? Wat weet en kan de hulpvrager wel en wat niet?
Ga er bijvoorbeeld niet zomaar van uit dat de hulpvrager gemakkelijk informatie begrijpt en onthoudt. Of dat hij vlot met papieren kan omgaan. Of vlot met de computer zijn weg kan vinden …

Vraag of je duidelijk bent, of de papieren te begrijpen zijn, of er toegang is tot een computer …
Laat de hulpvrager goed aanvoelen dat je weet dat het allemaal ingewikkeld kan zijn. Zorg dat je weet wat lukt en wat niet lukt. Het is mogelijk dat je veel meer moet herhalen en ondersteunen dan je eerst dacht.

BENADER POSITIEF

Toon waardering voor de inspanning van de hulpvrager. Toon waardering voor het feit dat hij tot bij jou gekomen is om hulp. Waardeer ook zijn eigen pogingen om het probleem aan te pakken.
Stel hem gerust en nodig hem uit: vanaf nu pakken jullie het samen aan.
Maak rustig duidelijk wat nodig is en wat anders moet als de hulpvrager het probleem (of de situatie) zelf niet goed heeft aangepakt. Breek de persoon niet af. Geef suggesties in de plaats van kritiek. Toon dat je kan begrijpen dat iets niet lukt en waardeer de poging.

EERST LUISTEREN, DAN PAS OPLOSSEN

Neem tijd om te luisteren naar het probleem en vraag door. Zo leer je de situatie kennen en ook hoe de hulpvrager zich daarbij voelt. Vraag ook naar wat al geprobeerd is om het probleem aan te pakken. Wat hebben die pogingen opgeleverd? Vaak heeft de hulpvrager zelf een idee van de oplossing. Maar misschien weet hij niet voldoende hoe je daaraan kan werken.
Vraag: 'Hoe denk jij dat we dit zouden kunnen oplossen?'
Het is belangrijk dat je duidelijk zegt wat jij zelf de kern van de zaak vindt om aan te werken. Vraag na of je het goed begreep.
Door het probleem samen te verkennen, kom je op het spoor van oplossingen.

Stap 2

WERK SAMEN

Het is belangrijk dat de hulpvrager zijn verhaal kan doen. Pas nadien zoek je samen naar oplossingen en bespreek je hoe je het gaat aanpakken.
Vraag eerst naar de verwachtingen en oplossingen die de hulpvrager zelf ziet.
Overleg over de aanpak van het probleem. Veel hangt af van de vraag natuurlijk.
Als je een procedure moet volgen, leg ze dan goed uit en volg ze goed om stappen vooruit te zetten.
Betrek de hulpvrager bij elke stap en bespreek wat gebeurt. Maak afspraken over wat verder moet gebeuren. Een oplossing die je samen hebt bedacht, zal een grotere kans op slagen hebben omdat je daarbij ook al bekeken hebt of ze haalbaar is.

Bij ingewikkelde (levens)vragen ga je in gesprek met de hulpvrager. Denk luidop na. Leg je ideeën voor en vraag aan de hulpvrager wat hij daarover denkt. Vraag aan de hulpvrager wat hij als stappen ziet, of het haalbaar is, enz.

GEEF GEPASTE INFORMATIE

Hou er rekening mee dat mensen de juiste informatie en de juiste procedures niet (kunnen) kennen. Maak tijd om de nodige informatie te geven. Maak ook tijd om die informatie goed te bespreken als het nodig is.

Geef de gepaste en juiste informatie. Geef voldoende uitleg zodat dingen duidelijk worden. Geef goed verstaanbare informatie en gebruik geen moeilijke woorden. Bouw je verhaal goed op, dan kan de hulpvrager je uitleg volgen.
Zorg in je dienst voor duidelijke informatie in klare taal! Zorg eveneens voor eenvoudige procedures. Informatie kan ook op papier staan. Zorg dan wel voor duidelijke taal en goede uitleg.

Verwacht niet dat mensen gemakkelijk zelf informatie kunnen opzoeken. Misschien lukt dat niet zo goed of hebben ze daar niet de middelen voor. Verwijs dus niet zomaar door naar een computer.

Geef de hulpvrager de tijd om informatie op papier goed te lezen en te verwerken. Praat niet terwijl hij leest. Niet iedereen kan (vlot) lezen, hou daar rekening mee.
Misschien lees je best letterlijk voor.

Mensen begrijpen informatie niet altijd direct. Of ze begrijpen de informatie verkeerd. Dus herhalen, met andere woorden uitleggen of er iets bij tekenen, … kan nodig zijn.

VOER EEN ECHT GESPREK

Spreek én luister … Luister naar de hulpvrager, naar zijn probleem, zijn mening, zijn twijfel, enz.. Antwoord op de vragen. Stel zelf ook vragen zodat dingen duidelijker worden. Nodig uit om nog vragen te stellen. Check of alles duidelijk is. Herhaal wat je hoorde om zeker te zijn dat je alles goed hebt begrepen, …
Heb geduld met mensen die het moeilijk hebben om dingen juist te verwoorden. Niet iedereen vindt een goede manier om te zeggen wat hij bedoelt. Daar kunnen gevoelens in meespelen, zoals angst, of schaamte, zich vernederd voelen, … Niet iedereen heeft een scherp zicht op zijn situatie. Ga samen op zoek naar de juiste woorden. Schep een omgeving die veilig genoeg is om fouten te maken.
Zorg ervoor dat je het eens wordt over wat het probleem is. Dat je het ook eens bent over welk deelprobleem het meest dringend is, enz..

BEHARTIG DE VRAAG VANUIT DE HULPVRAGER

Zorg ervoor dat gebeurt wat moet gebeuren, zodat de hulpvrager geholpen wordt. Als je het probleem aanpakt, laat je dan niet beperken door de grenzen van jouw job. Denk vanuit de vraag, niet alleen vanuit jouw functie en wat je mag doen. Durf verder mee te denken. Schakel zo nodig andere diensten of andere personen in. Stuur de hulpvrager niet zomaar op pad naar andere diensten, maar zorg voor een warme overdracht.

VERWIJS DOOR

Als het nodig is, verwijs mensen dan door naar een meer gepaste hulp. Verwijs goed en correct door. Geef mensen ook realistische verwachtingen mee, bijvoorbeeld als ze op een wachtlijst zullen komen. Geef ze alle nodige informatie.
Indien de hulpvrager akkoord is, kan je hem best al aankondigen bij de andere dienst of de andere hulpverlener. Je kan ook samen al een afspraak maken. Als de hulpvrager dat wenst, kunnen jullie samen gaan voor het eerste contact. Bezorg zeker de nodige contactgegevens aan de hulpvrager.

BIEDT ZO NODIG CONCRETE HULP

Hou rekening met de gevoelens van de hulpvrager als jij een ‘ingreep’ organiseert, zoals bijvoorbeeld een poetsploeg of opruimdienst. De hulpvrager kan zich gekleineerd voelen.
Neem de persoon in moeilijkheden serieus. Dat betekent ook dat je hem initiatief laat nemen als dat mogelijk is. Dring niets op. Belangrijk is dat de hulpvrager zelf de vraag naar praktische hulp kan stellen. Betrek de persoon zeker in de aanpak en bij alle afspraken en regelingen.

BESLIS NIET IN DE PLAATS

Beslis niet in de plaats van de hulpvrager wat moet gebeuren. Vraag aan de hulpvrager of hij akkoord gaat met de oplossingen en de aanpak die je voorstelt.

SLUIT HET GESPREK GOED AF

Zeg nog eens duidelijk waar je nu staat. Zeg duidelijk wat het vervolg zal zijn. Zorg voor duidelijke afspraken en planning in de tijd: bijvoorbeeld ‘wie’ doet ‘wat’ en ‘tegen wanneer’.
Als het mogelijk is, zet je best al die dingen op papier. Geef de hulpvrager daar een kopie van. Verwacht niet dat de hulpvrager zelf die dingen opschrijft. Het lukt immers niet zomaar om tijdens jullie gesprek alles op te schrijven. Hou er ook rekening mee dat niet iedereen (vlot) kan schrijven en lezen.
Zeg duidelijk wat de volgende stap zal zijn. Dan weet de hulpvrager waar het naartoe gaat. De volgende stap kan ook een pauze zijn om hetgeen verteld is te laten bezinken.
Zorg voor een volgende afspraak. Op die manier kan er vooruitgang zijn en valt het traject niet stil. Maak er werk van dat iedereen het gesprek verlaat met een tevreden gevoel.

Stap 3

TELEFONISCH CONTACT

Gebruik de telefoon enkel om een nieuwe afspraak te maken. Voor andere zaken vergroot een telefoongesprek de kans op een misverstand of op verwarring. Vaak hoort men iets anders dan het bedoeld wordt. Of men onthoudt het anders.
Zorg voor duidelijkheid en persoonlijk contact. Zet ook zoveel mogelijk op papier, bijvoorbeeld een afspraak, een kopie van een overeenkomst, een brief met klacht…
Natuurlijk kan contact met de telefoon tijd besparen. Maar dan zou de informatie nadien op papier moeten volgen.

Vraag niet zomaar dat hulpvragers je zelf opbellen. Hou er rekening mee dat belkrediet beperkt is. Terugbellen is dus niet altijd mogelijk. Spreek af wanneer jij de hulpvrager zal bellen. Als je belooft om te bellen, doe dat dan ook. Kom je belofte na, dan wordt de hulpvrager niet ongerust. En krijgt hij geen extra stress.

Over mailverkeer willen we duidelijk zijn: niet iedereen kan op deze manier vlot boodschappen uitwisselen. Mailen krijgt dus zeker niet onze voorkeur.

VOORUITGANG EN OPVOLGING

Hou rekening met de hulpvrager. Die zit met een probleem en dat veroorzaakt stress. Een kwestie die blijft aanslepen, zorgt nog voor extra stress. De hulpvrager voelt zich machteloos. Ook dat geeft stress.
Pak het probleem dus aan. Laat niets aanslepen, stel niet uit. Zet de nodige stappen. Zorg voor een resultaat op korte termijn.

- **Afspraken van de hulpverlener met anderen (bv. diensten)**
  Speel kort op de bal. Doe dus zelf het nodige, stel dat niet uit. Volg de afspraken op die je met anderen maakte, …

- **Afspraken van de hulpverlener met de hulpvrager**
  Geef goede informatie aan de hulpvrager over de vooruitgang waarvoor jij zelf verantwoordelijk bent. Geef zeker ook eerlijke antwoorden als de hulpvrager wil weten waar je staat. Zorg dat duidelijk is hoe het loopt.

- **Afspraken over wat de hulpvrager zelf zal doen**
  Volg met de hulpvrager op of hij zelf kan doen wat hij beloofde.

AFSPRAKEN NAKOMEN

Als je bijvoorbeeld belooft om de hulpvrager op te bellen, vergeet dat dan niet. De hulpvrager verwacht immers een telefoon van jou. Hij krijgt stress als dat niet gebeurt.
Hetzelfde geldt voor alles wat jullie hebben afgesproken over de aanpak van het probleem. Zet de nodige stappen. Zorg voor de nodige afspraken. Zorg voor gepaste doorverwijzing en afstemming met andere diensten. Schakel gepast door naar collega's, enz.

Stap 4

CONTROLEER DE RESULTATEN

Controleer regelmatig of je de stappen volgt die je afgesproken hebt. Bekijk eveneens of je tot het resultaat komt dat je wenst.
Doe dit zeker ook in gesprek met de hulpvrager. Misschien zie je niet het resultaat dat jullie verwachten. Of misschien is een van jullie niet tevreden. Ga dan terug naar stap één en begin met opnieuw te luisteren naar de hulpvrager.

Als je tevreden bent met het resultaat:
neem een koekje en bedank elkaar! ☺

HULP VOOR HULP-VRAGERS

Stress verminderen met 21 KENMERKEN

Stap 1

TIJD

Jij hebt voldoende tijd nodig om je verhaal rustig te kunnen doen. Je hebt recht op die tijd. Je moet alles kunnen vertellen dat nodig is om op de juiste manier geholpen te kunnen worden.
In een eerste gesprek lukt het niet altijd om alles goed uit te leggen.
Je mag zeker vragen om een nieuwe afspraak te maken, als het nodig is om nog aanvullende informatie te geven.

PRIVACY

Jouw verhaal is persoonlijk. Wanneer je iets wil vertellen, moet dat in vertrouwen kunnen gebeuren.
Je mag verwachten dat je een gesprek kan hebben op een plaats waar anderen je niet horen of niet kunnen storen.
Aan de balie of in het onthaal hoef je je vraag of probleem niet echt uit te leggen. Daar is het voldoende dat je informatie vraagt, of dat je aangeeft met wie je een afspraak wil maken of al gemaakt hebt.

STEUN VAN EEN VERTROUWENSPERSOON

Sommige zaken kan je eenvoudig zelf uitleggen. Maar soms kan je wel een beetje steun gebruiken van iemand die je vertrouwt. Je mag altijd iemand vragen om SAMEN met jou op gesprek te gaan. Misschien kan die persoon jou helpen om goed uit te leggen wat je wil vertellen. Toch blijft het altijd JOUW gesprek. Jij beslist wat er gezegd wordt en wat niet. Jij kiest in overleg met de hulpverlener ook de verdere afspraken.

VRIENDELIJKHEID

Je mag verwachten dat de hulpverlener vriendelijk is en je met respect behandelt. Misschien kan het probleem of jouw vraag niet meteen opgelost worden. Toch mag je verwachten dat de hulpverlener aandachtig naar jou luistert en samen met jou nadenkt over de stappen die kunnen gezet worden.

INLEVING

Goede communicatie is heel belangrijk. Je mag verwachten dat de hulpverlener jou zo goed mogelijk probeert te begrijpen. En zich zo goed mogelijk in je situatie inleeft om aan te voelen waar het jou om te doen is.
Misschien stelt de hulpverlener vragen om je beter te begrijpen. Neem gerust de nodige tijd om te antwoorden. Misschien weet je het niet of voel je je niet begrepen. Dat mag je dan zeker zeggen. Ook als je denkt dat er een misverstand is. Het is van het grootste belang dat je op een goede manier begrepen wordt.

RESPECT, BELUISTERD WORDEN ZONDER OORDEEL

Je hebt recht op respect. Niemand heeft het recht jou te veroordelen. Soms zijn emoties heel sterk en vallen er harde woorden. Dat hoeft zeker niet het einde van het gesprek te zijn. Het kan juist heel belangrijk zijn om samen naar die emoties te kijken en beter te begrijpen.

ZORG VOOR HET ONZICHTBARE

Misschien is het heel moeilijk om alles te verwoorden wat je bezighoudt. Soms is dat ook helemaal niet duidelijk, omdat allerlei gevoelens je overrompelen. Van de hulpverlener mag je verwachten dat hij kan luisteren ‘voorbij de woorden’. Dat hij openstaat en aandachtig is voor alles wat niet gezegd kan worden.

POSITIEVE BENADERING

Hulp vragen voor een probleem is moedig. Het kan de eerste en belangrijkste stap vooruit zijn. Het kan je gerust stellen als de hulpverlener positief staat en je inspanningen waardeert.

EERST LUISTEREN, DAN PAS OPLOSSEN

Niet elke oplossing is voor jou een goede oplossing. Je mag vragen dat de hulpverlener eerst heel goed naar je luistert. En dan samen met jou bespreekt wat voor jou de beste oplossing zou zijn. Dat is niet voor iedereen hetzelfde.

Stap 2

SAMEN WERKEN

Jij bent de hulpvrager. Daarom is jouw mening belangrijk. Probeer te zeggen hoe jij het ziet. De hulpverlener doet dit ook. Zo kan je samen bespreken wat voor jou haalbaar is. Wat mogelijk is. Wat kan en wat niet kan...

GEPASTE INFORMATIE

Je hebt recht op goede informatie, die je ook goed kan verstaan. Neem gerust alle nodige tijd om de informatie te lezen die je op papier krijgt. Stel zeker vragen als iets niet duidelijk is.
Je mag ook aan de hulpverlener vragen om alles mondeling uit te leggen. Zo kan je zeker zijn dat je de informatie goed begrijpt.
Stel vragen totdat alles voor jou duidelijk is. Herhaal je vragen en dring gerust aan op meer uitleg totdat jij het begrepen hebt.

EEN ECHT GESPREK

Misschien heb je zoveel problemen dat je niet goed weet waar te beginnen. Vertel je verhaal gerust zoals het komt. De hulpverlener kan naar jou luisteren zonder jou te onderbreken. Eens je begonnen bent, komen de woorden wel.
De problemen zullen niet allemaal tegelijk kunnen aangepakt worden. Maar vaak wel één na één. Jij hebt het recht te bepalen wat voor jou het meest dringend is en best haalbaar is.
In het gesprek met de hulpverlener kan jij bepalen wat voorrang heeft.

ANTWOORD OP DE VRAAG

Je hebt recht op hulp bij jouw vraag. Misschien blijkt na een gesprek dat deze hulpverlener je niet echt kan helpen. Dan mag je hem zeker vragen om te onderzoeken waar en hoe jij wel kan geholpen worden. Je mag verwachten dat hij jou daarover goed informeert en zelf ook al een eerste stap tot contact zet, als jij dat belangrijk vindt.

DOORVERWIJZING

Je mag zeker vragen of de hulpverlener samen met jou naar een meer geschikte dienst stapt. Of dat hij met jou een afspraak maakt en jou hierover grondig informeert.

CONCRETE HULP

Misschien heb je heel praktische hulp nodig. Het is belangrijk dat de hulpverlener daarover goed met jou afspreekt. Dat hij ook altijd werkt in overleg met jou. Je mag rekenen op dat overleg.

JIJ BESLIST

Wanneer er beslissingen in jouw situatie genomen worden, is het belangrijk dat het jouw beslissingen zijn. Je mag verwachten dat de hulpverlener elke beslissing samen met jou bespreekt en jou daarin voorrang geeft.

EEN GESPREK GOED AFSLUITEN

Op het einde van een gesprek wordt alles best nog eens goed op een rijtje gezet. Zo zijn alle afspraken duidelijk. Je mag van de hulpverlener verwachten dat hij dat doet en misschien ook alles op papier zet. Welke afspraken zijn er gemaakt? Wie doet wat? Wanneer moet dat allemaal gebeuren? Enz..
Spreek zeker ook een datum af voor de opvolging van je vraag.

Stap 3

TELEFONISCH CONTACT

Het kan nuttig zijn om je telefoonnummer aan de hulpverlener door te geven voor verdere opvolging en afspraken. Toch mag je rekenen op een persoonlijk gesprek wanneer dat voor jou nodig is.

VOORUITGANG EN OPVOLGING

Het kan niet de bedoeling zijn dat je probleem op de lange baan geschoven wordt. Je mag verwachten dat er op korte termijn stappen gezet worden en dat er iets verandert. Andere diensten worden zo snel mogelijk ingeschakeld. De hulpverlener spreekt hier met jou over af. Je hebt recht op informatie over de opvolging van jouw vraag. Welke stappen zijn reeds gezet? Welke volgen nog? Wat kan? Wat kan niet?
Je hebt ook recht op hulp en ondersteuning voor de stappen die jij zelf moet zetten.

AFSPRAKEN NAKOMEN

Goede afspraken zijn belangrijk. Nog belangrijker is dat ze uitgevoerd worden. Je mag er op rekenen dat je hulpverlener zijn deel van de afspraken nakomt.

Probeer jij ook jouw afspraken op te volgen of heb je daarvoor eerst nog iets anders nodig? Wat staat in de weg? Dit kan je zeker ook samen met je hulpverlener bespreken.

Stap 4

CONTROLEER DE RESULTATEN

Bespreek met de hulpverlener of je hebt bereikt wat je wou bereiken. Jullie kunnen hierover een andere mening hebben. Misschien vind jij dat je vraag niet voldoende ter harte werd genomen of dat je probleem nog niet goed aangepakt is … Dan heb je recht op verdere begeleiding. Je mag dan ook rekenen op een nieuwe afspraak.
Als je vindt dat alles goed verlopen is, dan hebben jullie goed samengewerkt.
Proficiat!

MEER INFO

OVER STRESS IN GESPREKKEN

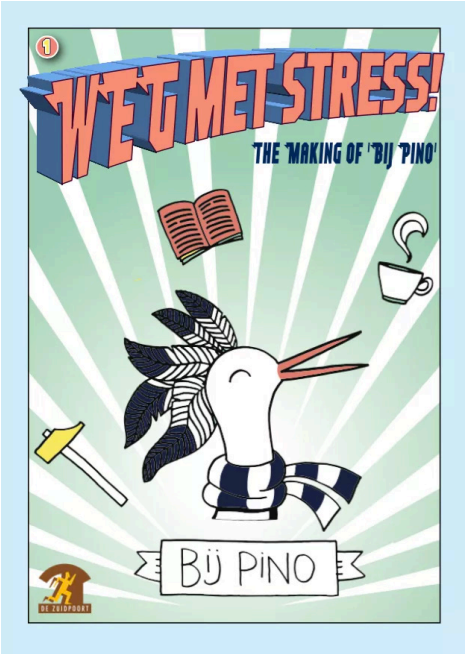
VOORSTELLING

Op basis van dit boek maakten we een theatervoorstelling. Een groep van 25 mensen (voornamelijk met armoede-ervaring) legde een traject af van 16 sessies onder deskundige begeleiding van Bovenste Knoopje Open.
De voorstelling werd bij de lancering van het boek (22/12/2017) opgevoerd in NTGent Arca voor 400 hulpverleners en hulpvragers.

VORMING

Je kan bij ons een vorming boeken over de stress in (hulpverlenings-)gesprekken. Mensen met armoede-ervaring delen er hun ervaringen, we overlopen de belangrijkste kenmerken van een goed gesprek en gaan vooral met elkaar in dialoog!

OVER HET TRAJECT



STRIP 'WEG MET STRESS'

In De Zuidpoort hebben we sinds 2013 samen een hele weg afgelegd rond hulpverlening.

Het is immers niet vanzelfsprekend om je eigen ervaringen en ideeën te delen met een groep. Zeker niet als daar gevoel-ens aan verbonden zijn zoals schaamte, kwaadheid, frustratie, falen, enzovoort.

We hebben het traject voor u opgetekend in een strip van 32 pagina's. Te verkrijgen bij De Zuidpoort of te downloaden op www.dezuidpoortgent.be/**strip**

OVER DE ZUIDPOORT

De Zuidpoort maakt mensen sterker om armoede te bestrijden. We doen dat op volgende manieren:

VERENIGEN

ONTMOETING
Samen een kop koffie drinken, babbelen, een spel spelen, vragen stellen, ...
- Donderdag van 13u tot 16u
- Derde zaterdag van 10u tot 14u

KOOKATELIER
Samen koken, afwassen, eten en bijbabbelen. 3 gangen voor €2.
- Dinsdag van 10u tot 14u

PRETLOKET
Samen of alleen naar theater, film, concert, wedstrijd, ... Aan betaalbare prijzen.
- Tweewekelijks op donderdag van 13u tot 16u

VERSTERKEN

VORMING KRIJGEN
We organiseren vormingen om ons sterker te maken zodat we beter onze rechten kunnen opnemen.
Voorbeelden: rechtenverkenner, vredegerecht, schuldbemiddeling, verzekeringen, ...

STEUNGROEP
Een praatgroep van mensen die elkaar steun bieden en steun zoeken (werk vinden, vrijwilligerswerk, contact herstellen met kinderen, opleiding volgen, …)
- Tweede woensdag van 18u tot 21u

PARLEMENT
Maandelijkse vergadering over het reilen en zeilen binnen en buiten De Zuidpoort. Plannen, evalueren, bespreken ...
- Eerste zaterdag van 9u30 tot 12u30

VERANDEREN

DIALOOG
Rond 1 thema ervaringen delen, oplossingen zoeken en daarover in dialoog gaan met wie een belangrijke rol hebben in verandering (overheid, organisaties, diensten, ...)
- Afhankelijk van de groep overdag of 's avonds

VORMING GEVEN
Visie op ontstaan van armoede en mechanismen waardoor het blijft of toeneemt. Mensen met armoede-ervaring delen hun ondervindingen.Voor scholen, diensten, bedrijven, ...

BEDANKT !

om jouw ervaringen te delen, om mee te denken, om jouw verdriet te delen, voor jouw enthousiasme, voor jouw strijdvaardigheid, ...
De themawerkingsgroep

voor de samenwerking
Centrum voor basiseducatie Leerpunt

om met ons in dialoog te gaan over onze bevindingen
CAW Oost-Vlaanderen
InGent
OCMW Gent
Samenlevingsopbouw Gent vzw
Wijkgezondheidscentrum Nieuw Gent

voor de financiële steun
Cera
OCMW Gent

voor de interesse
Jij

om ons te laten weten wat je ervan vindt
Jij?

leerpunt. centrum voor basiseducatie

cera

OCMW GENT

In deze gids vertellen mensen met armoede-ervaring hoeveel stress ze ondervinden in gesprekken met hulpverleners.

Samen gingen we op zoek naar de rode draad in hun ervaringen en bedachten oplossingen.

In een helder schema maakt u kennis met de 4 belangrijke stappen en de belangrijkste kenmerken.

Er is een hoofdstuk gericht aan de hulpverleners en één aan de hulpvragers.

Op die manier beschikken we over een handvat en een zelfde taal om met mekaar in gesprek te gaan over het gesprek tussen hulpverlener en hulpvrager.

Succes!

DE ZUIDPOORT

ISBN 978 90 8279 760 2