

Info project



GENERALISTISCH
WERKT



OASeS

Ongelijkheid, Armoede, Sociale uitsluiting en de Stad
Universiteit Antwerpen

Dries Dingenen onderzoeker bij OASeS

OASeS is een onderzoekscentrum van het Departement Sociologie aan de Universiteit Antwerpen. De leden van het onderzoekscentrum richten zich op theoretisch geïnformeerd sociologisch onderzoek over armoede en sociale uitsluiting, de stad en leefomgeving, kennis, sociaal werk en organisaties. Terwijl academisch onderzoek de bestaansreden van OASeS is, zijn de leden in het bijzonder geïnteresseerd in sociale verandering en vinden zij inspiratie in een sterke toewijding aan een meer rechtvaardige, gelijke en leefbare maatschappij.



Laura Van Cauwenbergh teamcoach De Ploeg

De Ploeg, een gespecialiseerde opleidings- en begeleidingsdienst die sinds 1987 actief is in de provincie Antwerpen, is ervan overtuigd dat er voor iedereen een plek is op de arbeidsmarkt. Duurzame tewerkstelling is een belangrijk levensdomein met invloed op ieders functioneren en welzijn. Daarom zet De Ploeg zich in voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Er worden kansen gecreëerd door bruggen te slaan tussen (kandidaat-)werknemers, werkgevers en de ruimere werkomgeving. Hierbij wordt er gewerkt via de methodiek Supported Employment. De Ploeg ondersteunt ondernemingen graag bij hun maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam HR-beleid.

EMINO

Vanaf 1 januari 2018 bundelen **De Ploeg, De Poort, De Winning Opleiding en Begeleiding, Jobcentrum en Job-Link** hun krachten én expertise in **Emino**. Emino wordt voor bedrijven, werknemers en werkzoekenden dé referentie in Vlaanderen en Brussel wat betreft arbeidsbeperking en gezondheidsproblemen in combinatie met werk.



Karen van Riel projectwerker Recht-Op

Recht-Op is een Antwerpse Vereniging waar armen het woord nemen. Samen met mensen die in armoede leven, bestrijden zij armoede en uitsluiting. Recht-Op werkt met een zeer diverse groep mensen in armoede (verschillende leeftijden, gezinssituaties en origines). Doorheen de projecten wordt er ingezet op toegankelijke grondrechten zoals dienstverlening, cultuur en geestelijke gezondheidszorg. Gebruikersparticipatie kan gezien worden als de rode draad doorheen de aanpak van Recht-Op.



Jeroen De Man aanmelding & jobcoach Weerwerk Activering

Weerwerk is als maatwerkbedrijf en arbeidszorgwerkvloer in de regio's Gent, Antwerpen en Roeselare, sterk in het begeleiden van volwassenen met een verslavingsgeschiedenis naar een duurzame tewerkstelling. Wie kampt met twijfel, herval en instabiliteit op levensdomeinen, en wie "werk" ziet als een hefboom in de stap naar een gezondere levensstijl, kan er terecht. Weerwerk Activering staat voor persoonlijke ontwikkeling en de perfecte 'match'.

Binnen het ESF-project 'Generalistisch Werkt' hebben we onderzocht hoe de sterktes van het generalistisch en specialistisch sociaal werk gecombineerd kunnen worden. Terwijl in de sociaal werk literatuur het belang van netwerken tussen specialistische en generalistische organisaties wordt beklemtoond, bewandelden we binnen het ESF-project 'Generalistisch Werkt' een andere piste. We voerden namelijk een actieonderzoek waarbij we inzetten op de ontwikkeling en implementatie van een generalistische werkwijze binnen specialistische diensten. Door middel van het actieonderzoek ontwikkelden we een generalistische begeleidingsmethodiek die sociaal werkers van specialistische organisaties ondersteunt bij de begeleiding van cliënten uit kansengroepen.

Meerwaarde voor mensen in armoede

Het is belangrijk te benadrukken dat de generalistische werkwijze relevant is voor de begeleiding van mensen in armoede. Deze mensen ervaren nood aan ondersteuning of duiding op meerdere fronten. Armoede is een zeer complex probleem en strekt zich uit over verschillende levensdomeinen (Vranken, 2001). Deze verschillende problemen kunnen zich opstapelen en verstrengeld geraken zodat ze zichzelf versterken en ernstiger worden (Driessens, 2003). De generalistische benadering is noodzakelijk bij het helpen van mensen in armoede of bij het oplossen van andere ingewikkelde cliëntproblemen (Blom, 2004; Smyth et al.; 2006). Hoe meer kennis hulpverleners hebben van de context van hun meest kwetsbare cliënten, hoe kleiner de kans dat deze cliënten door de mazen van het 'sociale vangnet' glippen (Raeymaeckers, 2015).

Het partnerschap

Vertrekkende van de uitgangspunten van een actieonderzoek, was het van belang om al de partijen die beïnvloed worden door de 'problematistische situatie' waarop een onderzoeksproject is gericht, te betrekken bij al de fasen van het onderzoeksproces. Het was daarom essentieel dat zowel jobcoaches als mensen van de doelgroep actief participeerden aan het actieonderzoek en ook betrokken werden bij de betekenisgeving aan de resultaten. Het participatief karakter is fundamenteel aan (ons) actieonderzoek en dit kwam tot uiting in het partnerschap dat bestaat uit De Ploeg, Weerwerk Activering, Recht-Op en de Universiteit Antwerpen. Het ESF-project 'Generalistisch Werkt' kan in deze zin gezien worden als een unieke samenwerking tussen de sociaalwerkpraktijk, de doelgroep en de academische wereld. De Ploeg en Weerwerk Activering zijn twee specialistische organisaties die zich voornamelijk richten op de activering van mensen uit kansengroepen. Deze twee organisaties deden dienst als vertegenwoordigers van het sociaal werk en fungeerden doorheen het actieonderzoek als testcases bij de ontwikkeling van de 'Generalistisch

Werkt'-methodiek. De doelgroep werd vertegenwoordigd door Recht-Op, een vereniging waarin armen het woord nemen. Zowel de medewerkers als bezoekers en de ervaringsdeskundige vormingsmedewerkers van Recht-Op waren actief betrokken tijdens het onderzoeksproces. De onderzoeksgroep OASes van de Universiteit Antwerpen zorgde binnen het partnerschap voor de vertegenwoordiging van de academische wereld. De actieonderzoeker die het wetenschappelijke luik voor zijn rekening naam, onderzocht de praktijk niet als afstandelijke wetenschappers, maar in lijn met de principes van actieonderzoek, als een gelijkwaardige partner binnen het onderzoeksproces.

Participatie van de doelgroep

Tijdens het actieonderzoek, en meer specifiek bij de ontwikkeling van de methodiek en het vormingspakket, hebben we veel belang gehecht aan het perspectief van de cliënt. Hiervoor zijn we tijdens de effectieve ontwikkelingsfasen nauw gaan samenwerken met mensen van de doelgroep. Zowel bezoekers en ervaringsdeskundige vormingsmedewerkers van Recht-Op als cliënten van De Ploeg en Weerwerk Activering participeerden aan het actieonderzoek. Zij gaven feedback en commentaar op werkversies van de verschillende onderdelen van de methodiek en waren als getrainde vormingsmedewerkers actief betrokken bij het geven van de vormingen. Doorheen deze inspirerende contacten kregen we voeling met hun leefwereld en gaven zij vorm aan onze invulling van generalistisch werken waaronder wij verstaan: het creëren van een open klimaat waarin cliënten uitgenodigd worden om te vertellen over de zaken waaraan zij belang hechten. Deze consequente participatie van de doelgroep heeft een enorme meerwaarde voor het onderzoeksproject betekend. De samenwerking met deelnemers uit de doelgroep, met jobcoaches en wetenschappers uit de partnerorganisaties heeft naast de ontwikkeling van de methodiek en het vormingspakket, evengoed geleid tot reflectie, nieuwe inzichten en veranderingen in elk van de organisaties van het partnerschap.

De methodiek

De 'Generalistisch Werkt'-methodiek richt zich hoofdzakelijk op de ontwikkeling van een passende 'generalistische basishouding' bij de medewerkers van specialistische hulpverleningsorganisaties en niet op de verandering van hun kernactiviteiten. In plaats van een verregaande aanpassing van het specialistisch takenpakket na te streven, is de methodiek gericht op het inbouwen van een continue generalistische reflex bij de uitvoering van dat takenpakket en dit doorheen het gehele begeleidingstraject. Door specialistische sociaal werkers aan te moedigen om integraal te werken, een brede kijkwijze te hanteren, en door cliënten de kans te bieden om zelf de regie over hun traject op te nemen, spelen we in op de werkrelatie tussen sociaal werkers en hun cliënten. Daarnaast is de samenwerking tussen hulpverleners of hulpverleningsorganisaties een belangrijk uitgangspunt van het ESF-project 'Generalistisch Werkt'. We verwachten niet dat specialistische sociaal werkers, zoals jobcoaches, hun cliënten bijstaan bij al de ondersteuningsnoden die deze cliënten hebben. Het is echter wel de bedoeling dat zij in dialoog gaan met hun cliënten en mits overeenstemming, hen op weg kunnen helpen richting diensten of hulpverleningsorganisaties die deze gespecialiseerde ondersteuning wél kunnen bieden. Om deze reden focussen we binnen de methodiek ook op de samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties.

'Coaches'

De 'Generalistisch Werkt'-methodiek is in de eerste plaats gericht op de activeringsector. Door middel van de methodiek willen we jobcoaches en andere specialistische sociaal werkers of hulpverleners die aan activering doen, versterken bij de begeleiding van hun cliënten. Zowel De Ploeg als Weerwerk Activering, de twee organisaties van het partnerschap die als testcases dienden bij de ontwikkeling van de methodiek, zijn actief in deze sector. De methodiek kan echter ook nuttig zijn voor het bredere sociaal werk. Iedere sociaal werker die verbonden is aan een organisatie die specialistische diensten aanbiedt, kan gebruik maken van de methodiek om meer generalistisch te werken met zijn of haar cliënten. In de methodiek en bijhorende documenten, spreken we omwille van deze reden over 'coaches'. Op die manier duiden we de brede toepasbaarheid van de methodiek aan.

Het belang van vorming

Naast de 'Generalistisch Werkt'-methodiek hebben we binnen ons project ingezet op de ontwikkeling van een bijhorend vormingspakket. Deze vorming is ont-

wikkeld door de mensen van Recht-Op en speelt in op de bewustwording van de leefwereld van mensen in armoede en op de meerwaarde die de 'generalistische basishouding' binnen het sociaal werk voor deze mensen kan betekenen. Uit het actieonderzoek leren we dat het essentieel is om specialistische hulpverleners bewust te maken van hun specifieke werkwijze en van de effecten van deze werkwijze op hun cliënten. Daarnaast is het van belang om aan te tonen dat er ook een alternatieve manier van werken mogelijk is, namelijk een meer generalistische manier. Het 'vormen' van specialistische hulpverleners over armoede en over generalistisch sociaal werk is fundamenteel om een 'generalistische ommekeer' te realiseren. Terwijl de 'Generalistisch Werkt'-methodiek een belangrijke bouwsteen vormt bij het 'generalistisch proces', beklemtonen de jobcoaches voornamelijk de grote meerwaarde van de vormingsmomenten. Die meerwaarde wordt voor een groot deel gecreëerd door de participatie van ervaringsdeskundige vormingsmedewerkers tijdens deze vormingen. Contactmomenten waarbij mensen van de doelgroep uit eigen ervaring in gesprek gaan met coaches over het leven in armoede, kunnen echte eyeopeners zijn voor specialistische hulpverleners.

Het onderzoeksproces en de ontwikkeling van de methodiek

Voor het opstellen van de 'Generalistisch Werkt'-methodiek zijn we vertrokken vanuit een verkennende literatuurstudie over generalistisch sociaal werk die we opmaakten aan de start van het onderzoeksproces. De inzichten uit die literatuurstudie combineerden we met resultaten van een analyse van dagboekjes die gedurende één maand wekelijks door een team van jobcoaches werden ingevuld. In deze dagboekjes kregen we een duidelijk zicht op de manier waarop de jobcoaches van De Ploeg en Weerwerk Activering werkten met cliënten die noden ervaren op verschillende levensdomeinen, op welke manier zij generalistisch proberen te werken en welke knelpunten zij hierbij ervaren. Doorheen het actieonderzoek hebben we de methodiek systematisch aangepast in lijn met de bevindingen die we opdeden tijdens de verschillende onderzoeksstappen. Tijdens vormingen, casebesprekingen, interviews en focusgroepen waaraan zowel jobcoaches, cliënten als sociaal werkers van generalistische organisaties participeerden, kregen we meer en meer inzicht in de manier waarop het mogelijk is een doeltreffend traject af te leggen met mensen die geconfronteerd worden door noden op verschillende levensdomeinen.

De beginsituatie

Diverse signalen toonden aan dat de jobcoaches van De Ploeg¹ en Weerwerk Activering moeilijkheden ervaren bij de begeleidingen van hun cliënten. Deze cliënten hebben een uiteenlopende achtergrond (laaggeschoolde jongeren, personen met een arbeidsbeperking, werkzoekenden met een medische, psychische of verslavingsproblematiek ...), maar zij hebben vaak één ding gemeen, namelijk een grote kans op armoede en sociale uitsluiting. Cliënten met een hoog risico op armoede en sociale uitsluiting ervaren vaak problemen op meerdere levensdomeinen (Vranken, 2001). Omwille van de diverse hulpvragen van de cliënten ervaren de jobcoaches nog maar weinig ruimte om te werken aan de activering naar de arbeidsmarkt, hun hoofddoelstelling.

Theoretisch kader

Belangrijk om te vermelden is dat dit signaal vanuit de jobcoaches in aanzienlijke mate wordt bevestigd door de wetenschappelijke literatuur. Het sociaal werk, dat grotendeels verantwoordelijk is voor de dienstverlening binnen de actieve welvaartstaat, is historisch gezien generalistisch georiënteerd (Turner, 2003), maar bestaat vandaag meer en meer uit specialistische diensten en organisaties (Blom, 2004). Studies tonen aan dat de specialistische dienstverlening binnen het sociaal werk, ondanks de toenemende kennis en competenties (Blom, 2004; Cambridge & Parkes, 2006; Kuosmanen & Starke 2013), tekort schiet bij de ondersteuning van mensen of gezinnen die leven in complexe levenssituaties en noden ervaren op verschillende levensdomeinen (Blom, 2004; Perlinksi et al., 2010). Een essentiële voorwaarde voor een doeltreffende ondersteuning van mensen in armoede is een holistische of integrale benadering. Deze integrale benadering, die mogelijkheden biedt tot het bekomen van een brede en uitgebreide kennis over cliënten en hun context, is een kernaspect van het generalistisch sociaal werk (Blom, 2004; Smyth et al., 2006; Perlinksi et al., 2011).

Terwijl mensen in armoede nood hebben aan een generalistische aanpak, waarbij rekening wordt

gehouden met de verschillende levensdomeinen, lijkt het sociaalwerklandschap zich meer en meer te specialiseren. In lijn met deze redenering komt ons actieonderzoek tegemoet aan een problematische situatie binnen het sociaal werk, waarbij het lijkt alsof het sociaal werk met een dilemma zit en moet kiezen tussen specialistisch en generalistisch werken. Het is immers geen of-verhaal, maar een én-verhaal, want specialistische hulpverlening blijft essentieel voor de ondersteuning van mensen met welomschreven specifieke noden (Blom, 2004). Recente studies tonen de meerwaarde aan van een samenwerking tussen specialistische en generalistische diensten (Blom, 2004; Ellem et al., 2012; Kuosmanen & Starke, 2013; Perlinksi, Blom, & Moren, 2013). Meestal betreft het studies waarin de meerwaarde van netwerken tussen generalistische en specialistische diensten wordt beklemtoond. Door in het netwerk de sterktes van beide vormen van sociaal werk te combineren, is het mogelijk om een betere dienstverlening te voorzien voor mensen met complexe noden. Zoals aangegeven in de inleiding, kozen we binnen ons actieonderzoek voor een vernieuwende aanpak om in te spelen op de huidige situatie binnen het sociaal werk. Door de implementatie van de principes van het generalistisch sociaal werk bij specialistische organisaties, beogen we een toename aan vaardigheden bij specialistische sociaal werkers om op een doeltreffende wijze om te gaan met cliënten die noden op meerdere levensdomeinen ervaren, zoals mensen in armoede.

Meer informatie

Op de website, www.uantwerpen.be/generalistisch-werkt, is meer uitleg over ons ESF-project 'Generalistisch Werkt' te vinden. Naast een overzicht van de contactgegevens van alle organisaties uit het partnerschap, worden het uitgebreide onderzoeksrapport en alle onderdelen van de methodiek in pdf-vorm aangeboden. Verder is er meer informatie te vinden over het vormingspakket dat ontwikkeld werd tijdens ons actieonderzoek.

¹ Vanaf 1 januari 2018 bundelen De Ploeg, De Poort, De Winning Opleiding en Begeleiding, Jobcentrum en Job-Link krachten en expertise in emino”



OASeS

Ongelijkheid, Armoede, Sociale uitsluiting en de Stad
Universiteit Antwerpen

