

Basishoudingen

Inleiding



GENERALISTISCH
WERKT



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 bestaansredenen 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.



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'.

Inleiding

In deze fiches presenteren we de 'generalistische basishouding' bestaande uit een aantal belangrijke basishoudingen voor specialistische sociaal werkers, zoals jobcoaches, om een begeleidingstraject op een generalistische manier aan te vatten. De generalistische aanpak van een begeleidingstraject vormt namelijk een enorme meerwaarde voor cliënten die geconfronteerd worden met noden op verschillende levensdomeinen, zoals mensen die in armoede leven. Deze basishoudingen zijn belangrijke bouwstenen voor de ontwikkeling van een werkrelatie of werkalliantie tussen sociaal werkers en hun cliënten. Die werkrelatie wordt vaak beschouwd als een zeer waardevol werkmiddel voor sociaal werkers en cliënten tijdens een begeleidingsproces (Perlinski et al., 2011; Knei-Paz, 2009). Deze inzichten uit de sociaal werk literatuur werden doorheen onze contacten met mensen van de doelgroep, met jobcoaches en met generalisten binnen het eigen actieonderzoek, keer op keer bevestigd.

De fiches vormen een belangrijk onderdeel van de 'Generalistisch Werkt'-methodiek. Zowel meer algemene sociaal werk basishoudingen als enkele kenmerkende generalistische basishoudingen komen aan bod. Op de voorzijde van de fiches sommen we puntsgewijs enkele kernelementen op van de basishoudingen die in ons onderzoek naar voren werden gebracht als betekenisvol in relatie met mensen in armoede. Deze kernelementen worden 'hapklaar' gepresenteerd voor in de praktijk. Op de achterzijde van de fiches staat een meer uitgebreide beschrijving. We nummeren de basishoudingen enkel om praktische redenen. Op die manier maken we de fiches overzichtelijk. Er is geen verschil in gewichtigheid tussen de verschillende basishoudingen, deze zijn namelijk allemaal even belangrijk.

Zowel de selectie van deze basishoudingen als de inhoudelijke invullingen ervan komen voort uit het actieonderzoek dat we voerden binnen het ESF-project 'Generalistisch Werkt'. In lijn met de principes van actieonderzoek zijn we uitgegaan van het idee dat er verschillende vormen van kennen bestaan en dus ook verschillende vormen van kennis. Daarnaast bestaat er geen rangschikking tussen deze vormen van kennis, waardoor de kennis van de doelgroep evenwaardig is aan de kennis van jobcoaches of die van onderzoekers. Vanuit deze redenering zien we deze fiches, net als de overige onderdelen van de methodiek, als het resultaat van een synergetisch en interactief proces waarin ervaringskennis van de doelgroep, professionele kennis van specialistische en generalistische sociaal werkers en wetenschappelijke kennis van de onderzoekers, werd samengebracht.



Participatie

B a s i s h o u d i n g 1

- ✔ *Cliënten vinden het belangrijk om actief deel te nemen aan de trajecten en nemen graag zelf beslissingen over het begeleidingstraject.*
- ✔ *Dit kunnen cliënten doen door mee na te denken over het verloop van het begeleidingstraject en door zelf nieuwe trajectstappen voor te stellen.*
- ✔ *Participatie is iets dat op maat dient te gebeuren. Doorheen een traject kan de mate waarin een cliënt participeert geleidelijk aan toenemen.*
- ✔ *Maak de cliënten wegwijs door hen te informeren over het volledige gamma van mogelijkheden en rechten die ze hebben.*
- ✔ *Verbreed hun horizon door ook sporen te suggereren waarvan de cliënt het bestaan niet kent. Zet je eigen expertise op die manier in.*
- ✔ *Ga verder in dialoog over de keuzemogelijkheden en licht hen in over de consequenties en realiseerbaarheid van elke keuze.*
- ✔ *Behoed jezelf ervoor om in de samenwerking met de cliënt zelf de problemen op te lossen of over te nemen en als het ware als “redder” te gaan optreden.*
- ✔ *Assisteer de cliënt waar nodig om zelf stappen te zetten en tot oplossingen te komen.*



✓ Participatie



Het opbouwen en uitbouwen van de werkrelatie tussen de coach en de cliënt is een samenwerkingsproces. Dit samenwerkingsproces is het fundament van elke begeleiding en betekent concreet dat je het traject niet overneemt of oplegt, maar dat je het samen met je cliënt aangaat. De **cliënten** nemen graag **zelf beslissingen** over het begeleidingstraject. Door zelf te participeren aan het eigen traject, krijgt de cliënt meer **grip** en **controle** op zijn **eigen situatie** en omgeving. Om na te gaan hoe je cliënten gepast kan ondersteunen om actief deel te nemen aan het traject, kan je bij hen nagaan of je **hun verhaal** op een **juiste** manier **interpreteert**. Dit kan je doen door in dialoog te gaan over de keuzes die zij willen maken, door hen mee te laten nadenken over het verloop van het traject en door hen zelf nieuwe trajectstappen te laten voorstellen. In dialoog komen de cliënt en de coach tot meer inzicht in de situatie van de cliënt. Samen krijgen ze meer zicht op de belemmerende factoren in de cliëntcontext, maar ook op de ondersteunende factoren en krachten in het leven van de cliënt (Poulin, 2010).

De coach **betrekt** de cliënt concreet bij **elke stap**. De cliënt is immers de belangrijkste expert van zijn eigen situatie. Doorheen een begeleidingstraject vinden cliënten het wel belangrijk dat **coaches** hun **expertise laten gelden**. Het kan dat cliënten niet op de hoogte zijn van hoe de maatschappij functioneert, van het volledige gamma van mogelijkheden en rechten die ze daarbij hebben. Coaches hebben daarom ook de opdracht om de cliënt eerst wegwijst te maken. Ze kunnen de **horizon** van cliënten verruimen door ook sporen te suggereren waarvan de cliënt het bestaan niet kent. Pas daarna kunnen coaches en cliënten **keuzemogelijkheden** bekijken waarbij de cliënt ingelicht wordt over de consequenties van elke keuze.

In deze samenwerking lost de coach de problemen van de cliënt niet op of hij neemt ze niet over en treedt hij dus niet op als een “redder”, maar bekijkt hij op maat met de cliënt waar die zelf stappen kan zetten en assisteert hij de cliënt waar nodig.

Vertrouwensrelatie

B a s i s h o u d i n g 2

- ✔ Als je zorgt dat cliënten zich veilig voelen, zullen zij sneller geneigd zijn om moeilijkheden aan te geven.
- ✔ Een vertrouwensband opbouwen en duidelijkheid bieden, hangen heel erg samen.
- ✔ Als je wil dat cliënten je vertrouwen, probeer dan duidelijk te zijn over de wederzijdse verwachtingen en het verloop van het traject.
- ✔ Het creëren van duidelijkheid begint vanaf het eerste gesprek.
- ✔ Cliënten vinden het belangrijk dat de gevoelige informatie die zij vertellen niet wordt doorverteld.
- ✔ Het is interessant om je beroepsgeheim te benadrukken en aan te geven wat er gebeurt met gevoelige informatie die er wordt verteld.
- ✔ Als je informatie over de cliënt wil delen met anderen of andere diensten, is het belangrijk dat cliënten hiervoor toestemming geven.
- ✔ Cliënten vinden het belangrijk om de ervaring te hebben dat ze worden geholpen en dat er iemand naast hen staan.
- ✔ Het is mogelijk om vanaf de eerste gesprekken reeds na te gaan of er ruimte is om kleine trajectstappen te zetten.
- ✔ Het is van belang dat je zelf je afspraken nakomt en een stipte houding aanneemt.



✓ Vertrouwensrelatie

Meerdere studies tonen aan dat sociaal werkers meer kans hebben om hun cliënten te kunnen helpen als ze zich inzetten om een **zorgzame relatie** aan te gaan, waarbij **ze ruimte creëren voor empathie, aanvaarding en vertrouwen**, maar ook **duidelijke en expliciete procedures gebruiken** (Howe, 1987; Kristiansen, 1999). Driessens (2003) stelt dat een vertrouwensrelatie één van de voornaamste voorwaarden vormt om tot een succesvolle hulpverlening te kunnen komen en het vormt één van de belangrijkste motiverende krachten om veranderingen bij personen te verwezenlijken. Voor cliënten is het van belang om aan te voelen dat coaches op een persoonlijke manier met hen **betrokken zijn** (Boklund, 1995). Daarbij is het **erkennen van de leefwereld van de cliënt** een belangrijke voorwaarde om een vertrouwensrelatie op te bouwen (Van Regenmortel, 1996).

We benadrukken dat de **vertrouwensrelatie** geen vaststaand iets is, maar eerder een **procesmatig** gegeven is. Gedurende het begeleidingsproces bouwen de coach en de cliënt een vertrouwensrelatie op. Het is echter wel mogelijk dat de coach samen met de cliënt stappen zet zonder een uitgebreide vertrouwensrelatie. Het is zelfs zo dat het zetten van **concrete stappen in het begin van de begeleiding een positief effect** heeft op het opbouwen van de vertrouwensrelatie. De cliënt voelt zo dat de begeleiding concrete resultaten oplevert.

Duidelijkheid over de wederzijdse verwachtingen en duidelijkheid over het verloop van de begeleiding bieden structuur aan de cliënt en bevorderen de vertrouwensrelatie. De coach biedt ook **structuur** door **grenzen te stellen** en duidelijk te maken wanneer hij **beschikbaar** is. Het is van belang dat je als coach ook zelf je **afspraken nakomt** en een stipte houding aanneemt. In gesprekken is het belangrijk om de cliënt uit te nodigen om te vertellen wat hij kan en wil vertellen. Daarbij is het interessant om te vermelden dat je **beroepsgeheim** hebt en aan te geven dat je gevoelige informatie niet door zal vertellen. Op die manier zorgt de coach voor de juiste randvoorwaarden om een **veilig werkingskader** te scheppen.

Net als de begeleiding is de **vertrouwensrelatie op maat** en dus afhankelijk van de cliënt en de coach en andere factoren eigen aan het hulpverleningsproces. Soms is de relatie persoonlijker en soms formeler. Het is niet noodzakelijk dat de cliënt en de coach persoonlijke informatie met elkaar delen. Van belang is dat de cliënt en de coach samenwerken en de cliënt de ondersteuning krijgt die nodig is.



Op maat en op tempo werken

B a s i s h o u d i n g 3

- ✔ *Iedere cliënt heeft een ander begeleidingstempo nodig: voor sommige cliënten moet je trager of sneller gaan dan voor andere.*
- ✔ *Cliënten groeien door succeservaringen op te doen en door fouten te maken. Ook al moet je trager gaan dan je zou willen, toch is het waardevol om cliënten de mogelijkheid te geven om deze ervaringen op te doen.*
- ✔ *Voor sommige cliënten kan het zelfs nuttig zijn om hen af te remmen.*
- ✔ *Cliënten vinden het belangrijk dat coaches aandacht hebben voor hun unieke situatie.*
- ✔ *Iedere cliënt is gebaat bij een andere aanpak: voor sommige cliënten is het interessant om je begeleidingsstijl aan te passen.*
- ✔ *Cliënten met een profiel dat lijkt op dat van andere cliënten zijn niet automatisch geholpen met dezelfde aanpak. Besef dus dat cliënten met een gelijkende achtergrond niet automatisch gebaat zullen zijn met dezelfde trajectstappen.*
- ✔ *Vermoedens over de beweegredenen van cliënten kan je aftoetsen. Op die manier krijg je meer inzicht in de situatie van de cliënten. Hetzelfde geldt voor niet-onderzochte veronderstellingen.*
- ✔ *Het is interessant om af te toetsen wat de cliënten verwachten van het traject en waar hun prioriteiten liggen.*
- ✔ *Door eigen aannames af te toetsen aan de ervaringen of belevingen van cliënten, kan je nagaan of cliënten mee zijn met het verloop van het traject.*



✓ Op maat en op tempo werken

Een belangrijk handelingsprincipe wordt vaak vervat in de term ‘**maatzorg**’ (Van Regenmortel, 1996). De coach werkt op maat van de cliënt en vertrekt vanuit de krachten en noden van de cliënt. De cliënt staat centraal en de begeleiding wordt afgestemd op diens specifieke kenmerken en verwachtingen. Cliënten vinden het belangrijk dat coaches aandacht hebben voor hun unieke situatie. Iedere cliënt heeft een ander tempo en daardoor is de begeleiding een dynamisch proces waarbij de wensen van de cliënt continu opnieuw worden bekeken (Van Regenmortel, 1996).

Cliënten leren door succeservaringen en evenzeer door fouten te (mogen) maken. Op maat en tempo werken betekent dat cliënten de kans krijgen om zelf deze ervaringen op te doen. Om goed op maat te kunnen werken, is het van belang om af te toetsen wat de cliënten van het traject verwachten en waar hun prioriteiten liggen. Door te **luisteren** naar wat cliënten te vertellen hebben en door hun **signalen op te vangen**, krijgen coaches een goed zicht op hun ondersteuningsnoden. Hierbij is het belangrijk dat een coach rekening houdt met de manier waarop de cliënt zijn of haar situatie beleeft. Hierbij verwijst men vaak naar het **belang van de gevoelens van de cliënt** of de **binnenkant van de cliënt** (Platt, 2008; Recht-Op, 2015).

Op het gebied van begeleidingsstijl is het van belang dat een coach een **authentieke stijl** hanteert en zich toont zoals hij of zij is. De coach is er zich wel van bewust dat zijn begeleidingsstijl effecten kan hebben op de cliënt. Een expressieve, open en directe houding, bijvoorbeeld, kan afschrikkend werken voor cliënten die eerder gesloten, gevoelig, afwachtend en uitgeblust zijn en kan als effect hebben dat ze zich nog meer terugtrekken. Door een zelfkritische houding aan te nemen en die eventueel te bevragen bij de cliënt, kan de coach botsingen met de cliënt beperken. Eventueel kan een coach de begeleidingsstijl aanpassen aan de noden van de cliënt. Het aanpassen van de eigen begeleidingsstijl is echter slechts mogelijk tot op een bepaalde hoogte, want het is belangrijk dat een coach zijn authenticiteit bewaart.



Positieve krachtenbenadering

Basishouding 4

- ✔ Een hartelijke begroeting en een informeel gesprek zijn waardevolle manieren om de cliënt positief te benaderen.
- ✔ Tijdens de gesprekken is het bevorderlijk om datgene waarin cliënten goed zijn, te erkennen.
- ✔ Doorheen het traject krijg je stap voor stap zicht op de krachten van de cliënten.
- ✔ Cliënten groeien als je hen complimenten geeft. Daarom is het nuttig om dit zoveel mogelijk te doen. Doe dit op een oprechte manier! Deze inspanningen kunnen het zelfvertrouwen van cliënten doen groeien.
- ✔ Werken aan het zelfvertrouwen is een blijvend proces en geen eindpunt.
- ✔ Ook als je ervaart dat het traject moeilijk loopt, is het van belang om de krachten van de cliënten zelfs in de kleinste zaken te benadrukken en te investeren in hun zelfvertrouwen.
- ✔ Je kan waarderend werken door te tonen dat je het potentieel in hen ziet.
- ✔ Het is ook van belang om werkpunten aan te geven en te focussen op de toekomst.
- ✔ Leg telkens wel de focus op wat er in de toekomst in goede zin kan veranderen.





Positieve krachtenbenadering

Tedere cliënt heeft krachten in zich die gebruikt kunnen worden om zijn levenskwaliteit te verbeteren. Het is aan de coach om deze **krachten samen met de cliënt te ontdekken** en op zoek te gaan naar **wie of wat in het netwerk van de cliënt** ondersteunend kan zijn. In de werkrelatie tussen de coach en de cliënt focust de coach daarom op de krachten van de cliënt (Driessens en Van Regenmortel, 2006).

De generalistische aanpak legt de **focus op wat de cliënt wél kan** en bouwt daarop verder. Door deze focus kan een coach de cliënt stimuleren om vooruit te gaan en om dat wat goed gaat, te versterken en te verstevigen. Hetzelfde geldt voor het bekrachtigen van elke zichtbare vooruitgang of elke vorm van vasthoudendheid bij de cliënt. Cliënten groeien als je hen complimentjes geeft. Het is nuttig om dat zoveel mogelijk te doen. Kleine tekens van appreciatie, zoals een hartelijke begroeting of een informeel gesprek, kunnen een grote betekenis hebben voor de cliënten. Deze inspanningen kunnen het zelfvertrouwen van cliënten doen groeien. Het is belangrijk om te beklemtonen dat het werken aan het zelfvertrouwen een blijvend proces is en geen eindpunt.

De coach **bekijkt het levensverhaal van de cliënt positief** en heeft oog voor de manier waarop de cliënt is omgegaan met zijn moeilijke levensgebeurtenissen. Door de aandacht te vestigen op de overlevingsstrategieën van de cliënt wordt er ruimte gecreëerd voor vooruitgang in het begeleidingsproces. De **focus ligt op wat in de toekomst in goede zin kan veranderen** en niet op wat al fout is gegaan in het verleden. Dat verleden blijft echter wel interessant voor het begrijpen van de bredere context van de cliënt.

Van belang is een **oprechte waardering** voor de kwaliteiten van de cliënt. Dit wil zeggen dat je toont te geloven in de cliënt om stappen vooruit te zetten in zijn leven en om samen met de coach zijn 'problemen' aan te pakken. Zelfs als de cliënt een overwegend negatief getint verhaal vertelt, zal de generalistische coach op zoek gaan wat wél goed loopt en naar de kwaliteiten van de cliënt. Oprechte waardering wil echter niet zeggen dat de coach nooit kan botsen op bepaalde grenzen bij zichzelf of bij de cliënt. We blijven realistisch naar eenieders mogelijkheden en beperkingen.



De integrale benadering

B a s i s h o u d i n g 5

- ✔ *Door een 'brede bril' op te zetten, krijg je een vollediger beeld van cliënten en dit over de verschillende levensdomeinen heen. Daarnaast kom je ook in de mogelijkheid om rekening te houden met deze levensdomeinen.*
- ✔ *De verschillende levensdomeinen zijn onderling afhankelijk en beïnvloeden elkaar. Ze hebben een invloed op het functioneren van de cliënten en op het traject.*
- ✔ *Niet alle cliënten spreken echter even gemakkelijk over de andere levensdomeinen.*
- ✔ *Het is van belang om aan te geven waarom je over de verschillende levensdomeinen wil spreken: je kan aangeven dat ze onderling verbonden zijn en elkaar beïnvloeden.*
- ✔ *Het is interessant om cliënten ruimte te bieden om te spreken over zaken die niet enkel met het traject te maken hebben. Je kan bij het begin van een begeleidingstraject ook aangeven dat cliënten deze ruimte hebben om te spreken over andere levensdomeinen.*
- ✔ *Je kan samen met de cliënten nadenken over organisaties die ondersteuning kunnen bieden voor de noden op de verschillende levensdomeinen.*
- ✔ *Na een gesprek over een eventuele doorverwijzing naar een andere dienst, is het interessant om een cliënt tijd te geven om hierover na te denken.*
- ✔ *Cliënten verwachten dat een coach aanvoelt op welke manier er best over de verschillende levensdomeinen wordt gesproken.*
- ✔ *Cliënten mogen niet het gevoel krijgen dat een coach nieuwsgierig is of zich wil bemoeien met hun leven.*





De integrale benadering



De coach ontwikkelt een integrale kijk door een overzichtelijk beeld te hebben van de hele situatie. Hij of zij draagt **een brede bril** waarmee hij de cliënt op diverse dimensies wil leren kennen en waartussen hij of zij de verbanden wil zien (Van Regenmortel, 1996). We denken hierbij aan de financiële situatie, opleiding, arbeid, lichamelijke en psychologische gezondheid, huisvesting en sociale relaties (Blom, 2004; Perlinski et al., 2010). De fase van **vraagverheldering** wordt door een generalistische coach dan ook op een zeer brede manier geformuleerd. Zowel het waarneembare zoals de feiten, de concrete vragen en de gedragingen, ook de **buitenkant** van de cliënt genoemd, als het minder waarneembare zoals de drijfveren en de gevoels- en belevingswereld van de cliënt, ook de **binnenkant** genoemd, worden bekeken. De generalistische coach gaat uit van de sterktes van de cliënt, maar erkent ook diens zwaktes of beperkingen.

Integraal werken wordt best niet ingevuld als alles willen weten over de cliënt. De coach haalt **niet 'de pieren uit de neus van de cliënt'**. Het is van belang dat de coach de **grenzen van de cliënt respecteert** en probeert op te letten voor signalen waarmee de cliënt aangeeft dat hij niet verder wil gaan. Het doordrammen om toch iets te weten te komen, kan contraproductief werken. Een betere invulling is het **creëren van een sfeer van openheid en aanvaarding**, waarin de cliënt durft te zeggen wat hij wil zeggen. Door de opgebouwde vertrouwensband zal een cliënt na een tijd meer geneigd zijn om gevoelige informatie met de coach te delen. Het is van essentieel belang om **de interesse in andere levensdomeinen te kaderen vanuit het traject en de onderlinge verbondenheid van de verschillende levensdomeinen en het effect ervan op het traject te bespreken**.

De verschillende noden van mensen in armoede kunnen zich opstapelen en verstrikt geraken zodat ze ernstiger worden. Door de vertrouwensrelatie, en de brede kennis over cliënten en hun context, kan de generalistische coach **systematisch werken aan afgebakende en welomschreven problemen**. De **gestructureerde aanpak biedt de meeste kans op succes** omdat die cliënten het gevoel geeft grip te krijgen op hun situatie en hen een positieve ervaring oplevert (Driessens & Van Regenmortel, 2006). Door de verwevenheid van de verschillende noden van de cliënt kan vooruitgang op één gebied een positieve kettingreactie op gang brengen bij het zoeken naar oplossingen (Jagt & Jagt, 1990).

Rechtenbenadering

Basishouding 6

- ✓ De noden van cliënten hangen nauw samen met het niet opnemen van hun rechten.
- ✓ Ondersteun de cliënten waar je kan bij de realisatie van hun rechten.
- ✓ Probeer op een ongedwongen manier te polsen naar de noden op de verschillende levensdomeinen en te spreken over mogelijke rechten die ze hebben. Op die manier heb je al een eerste keer gesproken over de rechten van cliënten, ook als cliënten aangeven geen noden te hebben.
- ✓ Vaak voelen cliënten schaamte rond het opnemen van de eigen rechten. Het 'ontschuldigen' is daarom een belangrijk proces bij de bewustmaking rond rechten.
- ✓ Na het informeren van cliënten over hoe het opnemen van ongerealiseerde rechten hun algemeen welzijn kan bevorderen, blijft de uiteindelijke keuze om al dan niet actie te ondernemen bij de cliënt zelf.
- ✓ Een coach dient cliënten ook te informeren over de plichten die aan de rechten verbonden zijn.
- ✓ Betrek de nodige partners als je zelf niet over de juiste kennis beschikt.
- ✓ Voor sommige cliënten is het voldoende dat een coach informatie geeft over de begeleidingsdiensten die hun rechten kunnen realiseren. Andere verkiezen een coach die meer doet dan informatie geven.
- ✓ Geef signalen en feedback aan organisaties en diensten wanneer cliënten niet aan hun rechten geraken.
- ✓ Cliënten vinden het ook zeer belangrijk om duidelijkheid te hebben over de rechten en plichten binnen het begeleidingstraject.



✓ Rechtenbenadering

Ook al is het **recht** complex, coaches kunnen het zeker **gebruiken** bij de **ondersteuning** van de **mensen** die zij begeleiden. De rechten van cliënten hangen heel nauw samen met hun noden. Het is daarom belangrijk om te weten op welke manier het recht gebruikt kan worden om cliënten te ondersteunen. Probeer als coach **preventief te werken** door vanuit een **rechtenbenadering** zicht te krijgen op de noden op verschillende levensdomeinen en daaraan verbonden ongerealiseerde rechten. Op die manier heb je reeds een eerste keer gesproken over het feit dat cliënten rechten hebben.

Braye & Preston-Shoot (2010) beschrijven drie rechtenperspectieven met telkens een andere relatie tussen het sociaal werk en het recht. Afhankelijk van het perspectief ligt de nadruk op kennis en toepassing van het recht, een correcte waarde-oriëntering of een bevordering van sociale rechtvaardigheid. Wij kiezen echter het ene rechtenperspectief niet boven het andere. Het lijkt ons interessanter om de verschillende rechtenperspectieven te integreren tot een rechtenbenadering. We kiezen voor een kritische rechtenbenadering waarbij de principes van het sociaal werk intact blijven en de noden en rechten van de cliënt het uitgangspunt vormen. Het kritisch sociaal werk probeert de **eigen leefwereld te begrijpen** (Payne et al., 2009), **inzicht te verwerven in de structurele barrières** in de samenleving en tegelijkertijd **te focussen op het beantwoorden van de individuele noden** van zijn cliënten (Staiton, 2009).

We leggen drie klemtonen bij de ondersteuning van cliënten op het gebied van noden en rechten. Binnen het assessmentproces is de **cliënt de draaispil**, diegene waarrond het draait. Coaches geven niet aan wat de noden zijn, maar ondersteunen de cliënten bij het **zelf bepalen en uiten** van de noden die zij ervaren. Daarnaast staan coaches de cliënten bij met informatie (bv. over andere hulpverleningsorganisaties) en geven onpartijdig **advies** waardoor cliënten **geïnformeerde keuzes** kunnen maken. **De coach is geen expert op het domein van rechten**, maar wel een vaardige professional die in staat is om mensen te ondersteunen bij het bepalen van wat hun noden zijn, van wat zij nodig hebben en zij helpen mensen om hiernaar te handelen.



Referentiekader

B a s i s h o u d i n g 7

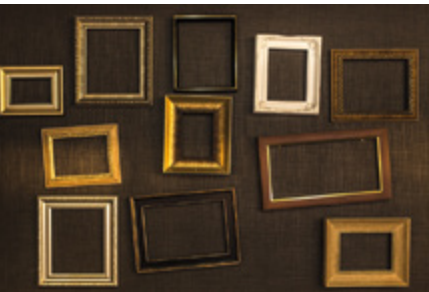
- ✔ *Iedere cliënt heeft een andere achtergrond en deze achtergrond verschilt vaak met die van jezelf.*
- ✔ *Je kan de achtergrond van de cliënten verkennen. Het best gebeurt deze verkenning op maat van de cliënt en met respect voor diens privacy.*
- ✔ *Bij de interpretatie van het verhaal van een cliënt vertrek je vaak vanuit je eigen achtergrond of denkpatroon.*
- ✔ *Door je bewust te zijn van je eigen achtergrond of denkpatroon kan je vermijden dat je enkel vanuit eerdere ondervindingen interpretaties doet of besluiten neemt.*
- ✔ *Vermoedens en interpretaties kan je afoetsen bij de cliënten.*
- ✔ *Als er zich moeilijkheden voordoen in het traject omwille van handelingen van cliënten, is het interessant om na te gaan waarom zij deze handelingen stellen. Het is mogelijk om dit te bevragen bij cliënten (op maat).*
- ✔ *Door niet te vertrekken van vanzelfsprekendheden of van eerdere ervaringen, zorg je ervoor dat je niet uitgaat van vooroordelen.*
- ✔ *Dat wat bij een bepaalde cliënt geldt, zal niet automatisch gelden bij een andere cliënt.*
- ✔ *Het is niet nodig om hetzelfde te denken als de cliënten, maar je kan op zoek gaan naar of aandacht hebben voor de reden van iemands overtuiging of gevoel. Op die manier krijg je meer inzicht in hoe cliënten denken en dat is nuttig om weten.*



Referentiekader

Mensen die in armoede leven hebben vaak een enorm verschillende voorgeschiedenis, achtergrond, ervaringen en perspectieven dan de rest van de samenleving. Hierdoor kunnen we spreken van **een kloof** die bestaat **tussen mensen die in armoede leven en/of opgroeiden en de rest van de samenleving**. We zijn allen geneigd om de eigen kijk als “normaal” en universeel te beschouwen en elk handelen vanuit dat eigen referentiekader te vertalen. Het is daarom belangrijk om zich als coach bewust te zijn van de eigen kijk en beleving van alledaagse en niet-alledaagse zaken en van de beleving en ervaring van de cliënt. **Ieder kijkt met een eigen referentiekader en geen rekening houden met dit referentiekader kan tot valse verwachtingen en misverstanden leiden.**

Ieder heeft zijn eigen achtergrond en ervaringen: een eigen denkpatroon. Dit kan zich bij mensen in armoede uiten in een gebrek aan kennis van gangbare gebruiken in de samenleving. Ze kregen minder aangrijpingspunten mee die het functioneren in de maatschappij vergemakkelijken. Vaak zijn die zelfs noodzakelijk om vooruit te geraken. In de ogen van coaches gaan ze handelingen die (voor anderen) vanzelfsprekend zijn inefficiënt uitvoeren (Moras, 1996). Als een coach zich niet bewust is van zijn eigen referentiekader en niet beseft dat zijn eigen referentiekader kan verschillen met dat van een ander, dan bestaat het gevaar dat de cliënt geen waardering krijgt voor zijn inzet omdat die niet opgemerkt wordt. Een coach denkt dat er slechte wil in het spel is omdat er in zijn ogen niets gebeurt. Daarom dienen coaches stil te staan bij het eigen referentiekader en bij dat van hun cliënten.



Actief luisteren

Basishouding 8

- ✔ *Door interesse te tonen nodig je cliënten uit om hun verhaal te vertellen.*
- ✔ *Doorheen een gesprek kan je op een verbale en non-verbale manier laten merken dat je gehoord hebt wat cliënten vertellen.*
- ✔ *Cliënten hechten belang aan de lichaamshouding van coaches. Daarnaast kan je kleine inspanningen doen (zoals een laptop opzij schuiven of koffie aanbieden) om ervoor te zorgen dat cliënten zich op hun gemak voelen.*
- ✔ *Als cliënten belangrijke informatie delen, kan je er dieper op ingaan door bijvragen te stellen.*
- ✔ *Deze belangrijke informatie kan betrekking hebben op het traject, maar kan ook in verband staan met andere levensdomeinen.*
- ✔ *Cliënten vinden het belangrijk dat coaches aandacht besteden aan hun gevoelens en hier tijd voor nemen.*
- ✔ *Niet alle cliënten praten even gemakkelijk over hun gevoelens. Het is mogelijk dat een coach vragen stelt over de gevoelssituatie van een cliënt, maar let er dan op dat dit op een ongedwongen manier gebeurt.*
- ✔ *Het is mogelijk om na te gaan of cliënten over hun gevoelens willen praten en op welke manier zij dit graag doen.*
- ✔ *Als een coach een vermoeden heeft dat een cliënt zich minder goed voelt, is het mogelijk dat de coach dit vermoeden benoemt.*
- ✔ *Het herkennen van lichaamstaal is een belangrijke vaardigheid.*



Actief luisteren

Een coach die actief luistert, toont interesse voor het verhaal van een cliënt en draagt bij tot een sfeer van waardering. Tijdens het actief luisteren neemt de coach **een open houding** aan en probeert hij zijn eigen referentiekader uit te schakelen. De mogelijkheid om hun verhaal te doen zonder onmiddellijk commentaar of kritiek te krijgen, doet deugd voor de cliënten. Actief luisteren is op elk moment van de begeleiding van belang, zeker in het begin van het traject. Tijdens de kennismaking en de vraagverduidelijking wil de cliënt zijn verhaal kunnen doen en wil hij gehoord worden. Door actief te luisteren schep je de juiste voorwaarden voor een wederzijds vertrouwen.

Door ruimte te geven aan de cliënt **kunnen zij hun verhaal doen** en ondertussen bezig zijn met de verwerking van de inhoud. De coach vermijdt om onmiddellijk analyses en oplossingen aan te brengen, ook al heeft hij reeds zo'n situatie meegemaakt. De cliënt wordt meegenomen in een denkproces en kan zelf met oplossingen komen. We luisteren, observeren en vangen signalen op. Op basis daarvan zetten we bepaalde gesprekstechnieken in en stellen we **passende vragen**.

Een coach kan door een **passende lichaamshouding** op een non-verbale manier belangstelling tonen voor het verhaal van de cliënt. Dit kan onder andere door gebaren te gebruiken om zijn of haar woorden te ondersteunen. De lichaamshouding en gebaren komen enkel geloofwaardig over als een coach **oprechte interesse** heeft en aandacht besteedt aan wat de cliënt zegt. Voor coaches is het ook van belang om de **lichaamstaal van cliënten te herkennen** en op die manier te achterhalen hoe cliënten zich voelen.

Elke coach heeft het wel eens erg druk. Een cliënt zal echter de mentale afwezigheid van de coach merken en zich niet gewaardeerd voelen. De coach maakt dan best een keuze waaraan hij zijn aandacht wil vestigen en communiceert dit duidelijk met de cliënt. Een afspraak kan eventueel verzet worden naar een meer geschikt moment indien het te druk is op een bepaald moment en er moeilijk **aandacht** gegeven kan worden.





OASeS

Ongelijkheid, Armoede, Sociale uitsluiting en de Stad
Universiteit Antwerpen

