



Vzw Recht-Op

Werking Borgerhout

03/663.32.53

rechttop.borgerhout@antwerpen.be

Van start gaan

Een bundel met ervaringen over het starten van een werking met mensen in armoede.

Deze map is geschreven door deelnemers en begeleiders van Recht-Op Borgerhout, een vereniging waar armen het woord nemen.

Het is de derde werking van Recht-Op in Antwerpen, naast werkingen in de wijken Dam-Schijnpoort Borgerhout en het Kiel. In 2003 kregen we de kans om een nieuwe werking uit te bouwen in een andere wijk van de stad, naar het model van de andere werkingen van Recht-Op. Recht-Op vzw bestaat meer dan 10 jaar en heeft een hele weg afgelegd om te worden wat het nu is. We evolueerden ook in onze kijk op wat een vereniging is en in onze aanpak.

We willen onze ervaring ter beschikking stellen voor wie een werking met mensen in armoede wil opstarten, om samen met hen aan armoedebestrijding te doen.

Zo'n werking kan alle kanten uitgaan en verschillende werkvormen krijgen. Je moet je heel veel vragen stellen en dan een aantal knopen doorhakken. Op een bepaald moment moet je starten met activiteiten die gedragen worden door je visie en die een bijdrage leveren om je doel te bereiken.

Bij Recht-Op hebben we heel duidelijk gekozen om aan structurele armoedebestrijding te werken. Daarvoor ontwikkelden we een basiswerking met een groepswerking en individuele ondersteuning voor de groepsleden. We geven ook vorming en sensibiliseren mensen die met personen in armoede werken. Een aantal activiteiten van Recht-Op zijn bedoeld om de netwerken van mensen in armoede uit te breiden met mensen die niet in armoede leven.

U kan deze bundel bestellen bij Recht-Op vzw aan 8 euro per stuk. Het dossier 'Van klager tot drager' is eveneens te bestellen aan 8 euro.

Alle delen van deze bundel mogen gebruikt en gekopieerd worden mits bronvermelding. Gelieve ons op de hoogte te stellen indien u informatie uit deze bundel zelf verspreidt. De groep is graag op de hoogte waar het resultaat van hun werk gebruikt wordt en voor welke doeleinden.

Je vindt in de bundel ervaringen over onze start. Soms zijn het tips, soms valkuilen. Het proces is verlopen met vallen en opstaan, ups en downs. De feiten en de situaties die je in de kaders vindt, gaan over de werking in Borgerhout. De uitspraken van de groepsleden zijn voor ons een rode draad door heel het verhaal. Zij sturen en geven de richting aan voor de ontwikkeling en de uitbouw van de werking, niet alleen bij de start, maar tot op de dag van vandaag.

Wil je weten hoe het verder kan lopen eens je de start gemaakt hebt, dan kan je deel II lezen van het dossier: 'Van klager tot drager', eveneens een uitgave van Recht-Op. Je vindt er hefboomen voor het uitbouwen van taakgerichte groepen.

April '06

Inhoudstafel

VELE VRAGEN VOORAF	5
Visie	5
Doel van de werking	6
Doelgroep	7
Begeleiders	8
Werkwijze	9
DE PRAKTISCHE KANT	11
Geld	11
Locatie	12
Omkadering	14
Afspraken	14
EEN PROFIEL, EEN NETWERK	15
Een profiel	15
Een netwerk uitbouwen	16
OP ZOEK NAAR DEELNEMERS	19
Wie zoek je?	19
Hoe pak je de zoektocht aan?	21
Waar ga je op zoek?	23
Hoeveel mensen wil je bereiken?	24
Wat kan mensen overtuigen?	26
PARTICIPATIE VAN DE DOELGROEP IN DE EIGEN WERKING	29
Waaraan participeren?	29
Participatie als middel om mensen te betrekken	32
Participeren moet je leren	32
Het effect van participatie op de groepsleden	33
Participatie: een heilige koe?	34
GROEPSLEDEN EN GROEPSPROCES	35
Verwachtingen en drijfveren bij groepsleden	35
Attitudes en competenties van groepsleden	36
Evolutie: persoonlijke groep bij groepsleden	37
verbinding tussen groepsleden	38
Afhakende groepsleden	39
Conflicten in de werking	41
BEGELEIDERS	45
De groepswerker: taken en kwaliteiten	45
De co-begeleider: taken en kwaliteiten	48
De individuele begeleider: taken en kwaliteiten	49
1,2,3... begeleiders?	50
Betaalde krachten of vrijwilligers? Job of engagement?	52
NOTA'S	

Vele vragen vooraf

INHOUDSTAFEL

- Visie
- Doel van de werking
- Doelgroep
- Begeleiders
- Werkwijze

Je wil van start gaan met een vereniging of een groep waar mensen in armoede het woord nemen. Maar hoe begin je daaraan? Hoe kijk je naar armoede en armoedebestrijding? Wat wil je bereiken? Met wie wil je aan de slag? Welke ondersteuning of begeleiding is er nodig? Hoe pak je het aan?

Het is belangrijk dat je, voor je met een groep start, een aantal zaken op een rijtje zet. Je stelt een aantal vragen en maakt een aantal keuzes. Niet op elk item kan je op voorhand een duidelijk antwoord formuleren of een standpunt innemen. Een aantal zaken komen gaandeweg tot stand. Je experimenteert en komt tot bepaalde antwoorden of je vult vragen op een andere manier in. Tijdens het opstartproces is het belangrijk om open te staan voor wat er gebeurt en voor de vragen die naar voren komen. Op die manier kun je regelmatig reflecteren en bijsturen waar nodig.

Visie

Vanuit welke visie wordt de werking opgestart? Wat is de kijk op armoede? Is armoede een kwestie van het niet hebben van geld en andere zaken die je kan zien: de buitenkant of gaat het ook over het zijn: de binnenkant? Liggen de oorzaken bij het individu? Is het hun eigen schuld? Komt het door persoonlijke tegenslagen? Of bekijk je ook het aandeel van de samenleving? De manier waarop onze maatschappij georganiseerd is. De heersende structuren en regelgevingen die maken dat armen geen aansluiting vinden bij verschillende deelgebieden van het maatschappelijk leven. Geloof je in verbetering? Komt men hier ooit uit?

Een visie is geen vaststaand gegeven. Ze is in voortdurende ontwikkeling. Tijdens het proces wordt steeds duidelijker welke richting je met de werking wilt en kunt uitgaan.

Maak tijd en ruimte vrij om de visie tot stand te brengen en ga zo mogelijk het gesprek aan met de armen zelf. Dit is voor sommigen zeer moeilijk en een delicaat onderwerp. Ze geven zichzelf de schuld van hun armoede omdat zo velen het hun zo zeggen. Ze sluiten zich af, worden onzeker en bang. Een gesprek aangaan over de schuldvraag en het aandeel van de samenleving bekijken kan heel bevrijdend werken en mensen een stap doen zetten uit hun isolement.

Vragen vooraf

Armoede gaat zeker niet alleen over het beschikken van weinig middelen. Het is een netwerk van problemen en achterstellingen op verschillende levensgebieden tegelijkertijd. (inkomen, huisvesting, gezondheidszorg, onderwijs, arbeid en tewerkstelling, cultuur, welzijn, gezin, burgerschap). De verschillende achterstellingen versterken elkaar en veroorzaken andere achterstellingen. Recht-Op hanteert het maatschappelijk schuldmodel inzake armoede. De organisatie van de maatschappij, de heersende structuren en regelgevingen veroorzaken armoede, bestendigen of vergroten ze zelfs.

Bij Recht-Op wordt er gefocust op de kracht van de mensen die in armoede leven. Zij leveren dagelijks een strijd tegen de uitsluiting. Zij zijn de deskundigen om deze uitsluitingsmechanismen bloot te leggen en veranderingsvoorstellen te formuleren voor een structurele verbetering.



Bij ons komt dikwijls alles samen en de problemen versterken elkaar. Het kan gaan over alles. Het zijn dingen die de buitenwereld ook duidelijk kan zien: een armtierig huis, geen modieuze kleren, geen diploma, geen vast werk. We dragen die problemen soms al generaties mee. De meesten van ons hebben veel meegemaakt. Ons verdriet en de pijn, ons gevoel bepaalt een groot stuk van ons leven. Een aantal dingen die verwacht worden in de maatschappij hebben wij nooit geleerd. We zitten dikwijls met het gevoel alles verkeerd te doen en niet begrepen te worden. We zijn bang en beschaamd, maar eigenlijk willen we er toch bij horen.

Bij mij heeft het twee jaar geduurd vooraleer ik over mijn armoede kon praten.

Wij vechten en blijven voortdoen. We houden vol voor onszelf, ons gezin maar ook voor anderen die het moeilijk hebben.

Doel van de werking

Vertrekkend vanuit de visie bepaal je de doelstelling van de werking: waarom wil je mensen in armoede samenbrengen? Wat wil je bereiken?

Wil je focussen op persoonlijke groei? Mensen uit hun isolement halen, mensen meer zelfredzaam en sterker maken? Probeer je het leed te verzachten? Wil je de levenskwaliteit verhogen van mensen die in armoede leven? Zoek je oplossingen door gedragsverandering te stimuleren? Wil je dat mensen zich aanpassen aan de heersende waarden en normen?

Wil je met je werking structurele veranderingen bewerkstelligen? In dialoog gaan met de samenleving en het beleid?

Het ter sprake brengen van doelstellingen is bijvoorbeeld belangrijk om aan armen duidelijk te maken wat ze van de werking wel of niet kunnen verwachten. Dat is ook nuttig op het moment dat groepsleden via mond-aan-mond andere potentiële mensen in armoede trachten te betrekken bij de werking. Wanneer de doelstellingen helder zijn, is het voor iedereen eenvoudiger om nieuwe mensen aan te spreken. Anderzijds zijn de doelstellingen voor de groepswerker een houvast wanneer de groepsleden met verwachtingen komen die de werking niet kan waarmaken.

Recht-Op bestrijdt uitsluitingsmechanismen en bevordert integratie van mensen die in armoede leven. Hiertoe stimuleert de vereniging het onderhandelingsproces tussen armen, de samenleving en het beleid. De armen zelf zijn essentiële gesprekspartners in de dialoog. Recht-Op wil structurele veranderingen bekomen die de levenskwaliteit van alle mensen die in armoede leven verhoogt.

Centrale werkingsprincipes in de gehele werking zijn participatie en erkenning.

Wij willen dat mensen die in armoede leven gehoord worden door het beleid. Dat er rekening gehouden wordt met onze mening. Wij willen vanuit onze eigen ervaring vertrekken om te zoeken naar verbeteringsvoorstellen. Dat niet alleen wij er beter van worden maar iedereen die in armoede leeft.



Doelgroep

Het is belangrijk dat je in grote lijnen op voorhand bepaalt wie je wil bereiken. Het lijkt vanzelfsprekend dat het gaat over mensen die met armoede te maken hebben. Hou je rekening met leeftijd, geslacht, geloof? Tijdens het groeiproces van de werking worden de lijnen meer afgebakend en word je geconfronteerd met bepaalde vragen omtrent de samenstelling van de groep. Bij de selectie van de doelgroep staat de visie en de doelstelling van de werking steeds voorop

Het omschrijven van een doelgroep veronderstelt bepaalde criteria. Dat is belangrijk in de werking, maar niet altijd eenvoudig. Mensen die in armoede leven, worden uitgesloten in de maatschappij en moeten in de eerste plaats het gevoel krijgen dat ze welkom zijn in de werking. Toch kunnen er redenen zijn om niet actief op zoek te gaan naar bepaalde groepen. Het is belangrijk om keuzes te maken. Er moet een evenwicht en een zekere harmonie zijn in de samenstelling van de doelgroep.

Men kan ervoor kiezen om een groep samen te stellen die enkel bestaat uit mensen die in armoede leven. Anderzijds kan men ervoor opteren om te werken met een gemengde groep bestaande uit mensen in armoede, mensen die niet in armoede leven en (relevante) externen. Elk van deze vormen heeft zijn voor- en nadelen. Een homogene groep zorgt voor een grotere herkenning, waardoor het onderlinge vertrouwen sneller geïnstalleerd wordt. Een heterogene groep zorgt dat er meer verschillende perspectieven aanwezig zijn.

Wanneer men werkt met een groep bestaande uit mensen in armoede en externen is het van groot belang het evenwicht in het oog te houden. Om participatief te werken, is het noodzakelijk dat het aantal armen en het aantal externen minstens evenredig is, maar vooral dat de mensen die in armoede leven centraal blijven staan. Iedereen van hen, zowel de mondige als de minder mondige, moet zich veilig voelen.

Wanneer men spreekt over mensen die in armoede leven, bestaat er een grote diversiteit. Niet alleen zijn er individuele verschillen, maar men kan ook deelgroepen onderscheiden met eigen waarden, normen of achtergronden. Denken we maar aan generatiearmen en nieuwe armen of allochtone armen en autochtone armen. Elke werking

moet zich hiervan bewust zijn om op een gefundeerde manier keuzes te kunnen maken.

Door heel sterk bezig te zijn met criteria om na te gaan wie al dan niet lid kan worden van de groepswerking, loop je het gevaar dat je mensen afstoot, en dat gebeurt op andere plaatsen al zo vaak.

Het is een illusie te denken dat criteria alles afbakenen. Steeds opnieuw wordt de werking geconfronteerd met de belemmeringen en tekorten van de verschillende criteria en moeten die in vraag gesteld worden en verder verfijnd.

De samenstelling van de groep verandert voortdurend: mensen komen en gaan. Het evenwicht moet blijvend bewaakt worden.

Bij Recht-Op Borgerhout vinden we het belangrijk dat de leden van onze groep mensen in armoede zijn.

Aanvankelijk was het belangrijk om zo snel mogelijk mensen te vinden. We hebben toen open groepen georganiseerd waarbij geïnteresseerden onmiddellijk konden deelnemen. Daardoor hebben we een mengeling gekregen van generatiearmen en nieuwe armen.

Momenteel hebben we een min of meer vaste groep. We merken dat het aandeel generatiearmen laag is in verhouding tot het aandeel nieuwe armen. Onder andere daarom hebben we besloten dat we met geïnteresseerden eerst een instapgesprek doen om vooraf elkaar en de werking beter te leren kennen. Op die manier kunnen we mensen beter toeleiden en het evenwicht tussen nieuwe en generatiearmen beter bewaken.

De wijk Borgerhout is zeer multicultureel. We vonden dat we ook open moesten staan voor allochtone mensen in armoede. Sinds enkele maanden zijn er een paar Marokkaanse vrouwen in onze groep. Één van hen heeft bij ons aangeklopt na herhaaldelijk de informatie aan het raam te lezen. Zij heeft een vriendin en een paar familieleden meegebracht. Ook bij hen is het belangrijk om het gesprek te voeren over armoede.

Begeleiders

Het is belangrijk dat de basiswerking kan rekenen op een stevige begeleiding. Mensen in armoede hebben recht op een degelijke en kwaliteitsvolle aanpak. Zij vragen structuur en ordening om de problemen te kunnen aanpakken. Zowel inzicht, houding als vaardigheden moeten bij de begeleider aanwezig zijn om een contact op te bouwen met mensen in armoede, de omgeving en de overheid. Als een groepswerking geen vrijblijvende praatgroep is en er gewerkt wordt aan structurele veranderingen en een dialoog met de overheid, is er nood aan een goede omkadering.

Begeleiders met verschillende functies kunnen elkaar aanvullen. Een goede tandem of teamwerking is noodzakelijk. Net zoals armoede integraal bekeken moet worden, moet de begeleiding soms ruimer inzetbaar zijn dan de specifieke taken die hij of zij heeft. Er kunnen wel afspraken rond gemaakt worden en ieder heeft zijn deskundigheid, maar soepelheid is vereist.

Werken met betaalde krachten is een streven, maar ook dan hebben vrijwillige begeleiders een zeer belangrijke rol. Het is sowieso interessant om de begeleidingstaken te kunnen delen. Je krijgt soms met zware problematieken te maken. Als begeleider kan je soms ook best wat steun van een collega gebruiken.

Binnen de basiswerking van Recht-Op werkt er een groepswerker en een individuele ondersteuner. Zij hebben een apart takenpakket maar werken zeer nauw samen om de doelstellingen te bereiken. In deze tandemwerking hebben beiden oog voor een verschillend resultaat. De groepswerker wil met de doelgroep werken aan structurele beleidsaanbevelingen. De individuele begeleider is co-begeleider bij het groepswerk. Voor de persoonlijke problemen van de groepsleden staat de individuele begeleider centraal. Hij gaat bijvoorbeeld mee op zoek naar huisvesting, opvang voor de kinderen of naar diensten die aan schuldbemiddeling doen.

Om een goede groep te hebben is er eerst en vooral iemand nodig die de groep kan leiden. Zonder begeleiding is het heel moeilijk.



Werkwijze

Hoe wil je de doelstellingen bereiken (methodiek) en wat is de inhoud van de werking? Wat is er nodig om het voor mensen in armoede mogelijk te maken om te (blijven) komen?

Kies je voor een groepswerking, ligt het accent op individuele ondersteuning, ontmoeting, vorming, ontspanning, enz.?

Wordt het een autonome werking of een onderdeel van een bestaande instantie of organisatie?

Breng je mensen samen in een praatgroep, een zelfhulpgroep, een buurtmaaltijd,...? Bied je ook materiële ondersteuning? Organiseer je voedselbedeling of stel je gewoon een ontmoetingsruimte ter beschikking? Ben je een luisterend oor of los je de problemen op voor de mensen of met de mensen? Bouw je een groepswerking uit? Waarover zal het gaan?

Hoe vaak komt de groep samen en op welk moment?

Is het vrijblijvend? Vraag je ook een engagement van de armen zelf?

De methodiek kan uit verschillende activiteiten bestaan. Om je doel te bereiken met een beginnende werking moet je ook subdoelen formuleren. Je moet verschillende stappen uittekenen en creatief zijn. Zo kan het accent bij aanvang vooral liggen op het samenbrengen van mensen en het procesmatige. Geleidelijk aan kan er meer gewerkt worden aan het product, de dialoog en de structurele veranderingen.

Bij Recht-Op wordt de werking gedragen door 4 pijlers:

De thematische groepswerking bestaat uit een groep van een 15 à 20 tal leden. Zij komen twee keer per maand samen rond een zelfgekozen thema. Gedurende één à twee jaar wordt eraan gewerkt. Ze wisselen ervaringen uit, verzamelen knelpunten en formuleren veranderingsvoorstellen. Alles wordt gebundeld en gebruikt als instrument voor de dialoog

met de bevoegde instanties of overheid. Alles gebeurt met en door groepsleden.

Recht-Op biedt tevens gezins- en individuele ondersteuning aan de groepsleden. Maatzorg is hierbij de gehanteerde methodiek. Hulpvragers worden ondersteund in het aanpakken van hun problemen. Er wordt actief toegeleid naar bestaande hulpverleningsdiensten. Met deze ondersteuning wil Recht-Op de onafhankelijkheid en zelfredzaamheid van mensen die in armoede leven vergroten.

Via vorming en sensibilisering wordt de samenleving aangesproken. Zij heeft ook een belangrijke verantwoordelijkheid als het om armoede gaat. In de pers wordt regelmatig aangekaart wat het betekent om in armoede te leven en op welke manier de samenleving deze mensen uitsluit. Vorming, aansluitend op de thema's van de groepswerking, wordt gegeven aan hulpverleners en diensten waar mensen die in armoede leven regelmatig gebruik van maken.

De vierde pijler gaat over netwerkverbreding. Mensen die in armoede leven hebben meestal een zeer beperkt netwerk. Een divers sociaal netwerk daarentegen, vergroot de toegang tot sociale middelen. Het kan voor mensen in armoede een belangrijke hefboom zijn om de cirkel van de armoede te doorbreken. Er is een methodiek uitgewerkt om mensen die in armoede leven in contact te brengen met mensen die niet in armoede leven. Ze ontmoeten elkaar in een cultuurcafé en kunnen er afspraken maken om in duo (een paar apart) op stap te gaan naar een culturele activiteit.



Om de 14 dagen komen we op donderdagvoormiddag samen in het groepslokaal. Niet in de schoolvakanties. De laatste tijd waren we soms met 20. Dan moeten we onze gespreksregels bovenhalen en de groepsregels. We krijgen altijd op voorhand een uitnodiging met de agenda. Het is niet zomaar samen zitten koffie drinken en babbelen, maar we hebben samen een thema gekozen en elke vergadering is er een programma over dat thema. We vertellen wat wij ermee te maken hebben, wat er verkeerd gaat en hoe wij het anders zouden willen. Soms dromen we eens en soms spelen de begeleiders eens advocaat van de duivel. Ze schrijven alles op. Er wordt een dossier gemaakt over het thema en daarmee gaan we naar het beleid.

Het is wel belangrijk dat de vergaderingen aangenaam zijn. Een goed onthaal, koffie en koekjes mogen zeker niet ontbreken. Als er mensen met kleine kindjes komen, moeten ze het laten weten, dan wordt er voor kinderopvang gezorgd.

Elke dinsdagvoormiddag is er ook permanentie, dan kunnen groepsleden vrij langskomen met eender welke vraag of probleem. Soms kunnen we ook een afspraak maken of vragen om op huisbezoek te komen of mee naar een dienst te gaan. De individuele ondersteuning is voor onze persoonlijke problemen. We leren er ook om onze problemen zelf aan te pakken.

Je kan er eigenlijk niets krijgen, maar je komt er soms wel helemaal voldaan buiten. Je kan weer voort.

De praktische kant

INHOUDSTAFEL

- Geld
- Locatie
- omkadering
- Afspraken

Geld

Zoals altijd een moeilijk onderwerp om over te beginnen. Nochtans is geld een belangrijke factor om een werking op te starten. Als je wil werken met professionele betaalde krachten, heb je geld nodig om de lonen te betalen. Je hebt geld nodig om de werking te laten draaien en je hebt geld nodig om materiaal aan te kopen.

Geld is ook zeer moeilijk om te krijgen. Er bestaat niet zoiets als een ezel die je aan zijn staart kan trekken. Er zijn wel veel subsidiegevers en donatieschenkers, alleen moet je ze aanspreken op het juiste moment en over het juiste onderwerp. Daarnaast moet je ook wegwijs geraken in de verschillende dossiers die je hen moet toesturen om subsidies te kunnen krijgen.

Wanneer we het hebben over geld voor lonen en werkingskosten, heb je graag structurele middelen. Die middelen kunnen het best aangevraagd worden bij de Vlaamse overheid en de stad. Voor materiële zaken kan je vooral terecht bij serviceclubs, de Nationale Loterij,...

Vernieuwde projecten worden gemakkelijk gesubsidieerd. De moeilijkheid is om blijvende structurele subsidies te vinden voor de werking. Verschillende instanties zijn niet altijd geneigd om de lonen te betalen van projecten die reeds enkele jaren bestaan.

Recht-Op vzw wordt door verschillende instanties gesubsidieerd. In de eerste plaats door de stad Antwerpen. Ook de Vlaamse overheid en het OCMW van Antwerpen dragen hun steentje bij om de vzw draaiende te houden. Voor bijkomende projecten kunnen we rekenen op steun van de Provincie Antwerpen, District Kiel, Antwerpen Boekenstad, District Borgerhout, Liefhebber en de Cera Foundation. Om het materiaal te kunnen betalen, richten we ons op regelmatige basis tot de Nationale Loterij.

Naast deze instanties, heb je er nog honderdduizend andere. Het is een kwestie van uitzoeken en aanspreken. Wat niet altijd vanzelfsprekend is!

Locatie

Men moet rekening houden met een aantal zaken:

- De beschikbare tijd om een onderdak te vinden is soms beperkt. Je wilt met een werking starten, de voorbereidingen zijn er, maar er moet nog een huis gevonden worden en liefst zo vlug mogelijk. Blijf de kwaliteit en de vooropgestelde criteria van de mogelijke locatie bewaken, rekening houdend met de potentiële groepsleden.
- In welke buurt wil je de werking opstarten? Zoek je een buurt waarin mensen in armoede wonen of zoek je eerder een buurt waar ze niet wonen? Het eerste zorgt ervoor dat de afstand klein is en gemakkelijk te bereiken. Het zorgt er tezelfdertijd ook voor dat de buurt 'weet' dat ze naar een werking voor mensen in armoede komen. Bij sommigen is er aanvankelijk schroom om zich hiermee te identificeren. Hou rekening met deze schaamte en breng deze in dialoog.
- Zoek je een huis alleen of zoek je een ruimte in een gebouw waar ook andere organisaties gevestigd zijn? Een buurtcentrum, gebouwen waar het OCMW of stedelijke diensten ondergebracht zijn, iets van de parochie,...? Zowel het ene als het andere heeft zijn voor- en nadelen. Zoek je een huis alleen, dan heb je heel wat ruimtes voor je werking. Alles kan blijven staan of hangen na groepsbijeenkomsten, er is steeds ruimte vrij voor individuele gesprekken en je kunt je eigen huis inrichten zoals je zelf wilt samen met de groepsleden. Het nadeel van een aparte werking is dat je meer kans hebt om geïsoleerd te werken. Je zal meer moeten investeren in netwerkontwikkeling en het bereiken van potentiële groepsleden. Indien de werking ondergebracht is in een huis waar verschillende werkingen gelokaliseerd zijn, is er meer kans op netwerking en samenwerking. Mensen kunnen gemakkelijker van de ene werking doorverwezen worden naar de andere. Het nadeel hierbij is dat er vaak gemeenschappelijke ruimtes zijn die steeds opgeruimd en leeggemaakt moeten worden na de bijeenkomsten en het vraagt een sterke planning en organisatie. Bovendien moet de privacy sterk bewaakt worden. De locatie kan ook een bepaalde visie uitstralen.
- Een ruimte op de tweede verdieping zonder lift zorgt ervoor dat mensen die niet goed te been zijn er niet zullen geraken. Mogen mensen er roken? Voelen mensen in armoede er zich op hun gemak? Een huis of ruimte waar er heel veel regels opgelegd worden of waar mensen moeten aanbellen via een algemene bel, werkt minder uitnodigend dan een locatie waar de verschillende werkingen hun eigen onthaal en bel hebben.

- Wat heb je allemaal nodig om efficiënt en met de nodige privacy te kunnen werken: een ruimte voor kinderopvang, onthaal, bureaus, groepsruimte die voldoende groot is, een keuken en een wachtzaal.

- Wat is het budget? Kan je een woning of ruimte kopen? Heb je een budget om nieuwe meubels te kopen of moet je op zoek gaan naar een ruimte die reeds bemeubeld is?

Hou in de zoektocht naar een goede locatie de groepsleden goed in het achterhoofd. Groepsleden zullen pas (blijven) komen als ze een goed gevoel hebben. Bij de

kennismaking met de werking heeft de locatie een belangrijke invloed op de ontwikkeling van dit gevoel. Om na te gaan wat er nodig is om dit goed gevoel te kunnen garanderen, kun je mensen in armoede daarover bevragen of hen mee laten zoeken naar een goede locatie.

Recht-Op Borgerhout huurt een huis in de rij, eigenlijk op een hoek. Het is op een knooppunt van verschillende straten, in een buurt waar er volgens de kansarmoede-atlas nog heel wat mensen wonen met een klein inkomen, geen werk, slechte huizen, en eerder gezinnen dan alleenstaanden. Het is een huis gehuurd van een privé persoon. De benedenverdieping heeft een groot raam aan de straatkant. Mensen kunnen binnenkijken en aanbellen als de rolluiken naar boven zijn. Er zijn 2 verdiepingen. Beneden een groepslokaal, keuken en wc. Op de eerste verdieping een vergaderlokaaltje voor een kleine groep, tevens kinderopvangruimte, en daarnaast een lokaal voor de individuele ondersteuning. Op de tweede verdieping zijn er bureaus.

Het groepslokaal is tamelijk klein en er is geen koer of tuin voor de rokers.

Ons huis? Wat ik er van vind?

Het is huiselijk en je komt er thuis. Hier komen we binnen, we maken koffie, het is hier van ons. Als er een vergadering is met veel volk, dan is er geen plaats genoeg.

Het moet niet modern zijn, als het maar groot genoeg is.

De trappen zijn voor sommigen wel een probleem.

Gelukkig is het goed bereikbaar met openbaar vervoer.

Ik ben mee op zoek gegaan naar een huis voor onze werking.

Ik heb er een paar mee bezocht, van één weet ik nog goed dat het me niet aanstond.

Het was in een groter geheel, er zaten daar nog andere werkingen.

De plaatsen die ter beschikking zouden gesteld worden, moesten voor een stuk nog ontruimd worden. Die man zei: "O, ja we zullen dit naar daar verhuizen en dat naar daar,..." Ik dacht als ze dat met ons lokaal ook zo gaan doen als er hier nog een andere organisatie komt. Als wij ook zomaar van lokaal moeten verhuizen, zie ik dat niet zitten. Ik wil een vaste stek.

Ik vertrouwde die ene man niet. Ik voelde aan: neen. In onze werking staan er persoonlijke dossiers waar niemand zaken mee heeft. De mensen die ons rondleidden konden overal zomaar binnen, dat vertrouwde ik ook niet. Ik had daar geen goed gevoel bij. We moeten een plaats hebben die van ons is, waar wij als groepsleden gerust kunnen binnenstappen. De woning was een doolhof van trappen en keukens. Ik vond het er ook niet erg proper. De buurt sprak mij ook niet aan.

Een lage drempel, een raam aan de straatkant zodat voorbijgangers kunnen zien wat er gebeurt?

Voor de ene is dat belangrijk, voor de andere niet. Het hangt er van af hoe de voorbijganger denkt over wat er hier gebeurt. Voor nieuwe mensen kan dit misschien wel wat afschrikken.

Maar eens wij met onze werking bezig zijn, denk ik dat ons dat nog maar heel weinig stoort. We zijn goed bezig, wij proberen iets te bereiken, en dat de voorbijganger denkt wat hij wil. Op de uitnodiging voor het raam kunnen ze zien waar onze vergaderingen over



gaan. Ik denk dat het goed is dat we zo open zitten, anders waren de allochtone groepsleden hier ook niet binnengestapt.

Een folder waarop staat dat het voor mensen is die in armoede leven, kan misschien wel mensen afschrikken. Bij mij moet ook niet iedereen weten dat ik arm ben.

Omkadering

Om goed te kunnen werken, heb je naast een locatie ook materiaal nodig. Voor alles is er een oplossing. Heb je weinig geld, kan je ook werken met weinig middelen. Je kan je altijd aanpassen. Wat niet wil zeggen dat wanneer je middelen hebt, het wel aangenaam is om met goed materiaal aan de slag te kunnen.

In eerste instantie in ons digitaal tijdperk, is het wel interessant een computer, telefoon (GSM), internet en fax te hebben. Een goede communicatie de dag van vandaag stelt al heel wat eisen.

Zaken die mensen zouden kunnen tegenhouden om in de werking te stappen, moeten zoveel mogelijk opgespoord worden.

Kinderopvang tijdens de groepsvergaderingen en terugbetaling van vervoersonkosten nemen een aantal drempels weg.

Als er kindjes mee naar de vergadering komen, moeten mensen op voorhand verwittigen. Er wordt dan iemand voor kinderopvang gevraagd via PWA. Het is een vaste mevrouw die intussen bij de mama's en de kindjes goed gekend is.

Afspraken

Om een **vergadermoment** te bepalen moet je rekening houden met andere activiteiten in de buurt. Een buurtmaaltijd, een voedselbedelingsmoment, een moedergroep,... kunnen potentiële groepsleden tegenhouden. Voor werkende mensen moet je een avondvergadering voorzien en mensen met kleine kinderen komen juist niet meer buiten 's avonds. Er zullen keuzes gemaakt moeten worden.

Het is wel nodig dat de groepswerker een moment bepaalt voor de eerste samenkomst. Wanneer de groepswerker nieuwe mensen aanspreekt, moet het voor hen duidelijk zijn wanneer en waar de eerste bijeenkomst doorgaat. Na een tijd is het goed om samen met de groepsleden het moment van samenkomen te evalueren en eventueel bij te sturen.

In Borgerhout gaan de vergaderingen door op donderdagvoormiddagen om de 2 weken. Het is een vaste dag en vaste uren. De regelmaat is belangrijk om het thema goed vast te kunnen houden. Op dinsdag, zoals in de andere vestingen van Recht-Op, kon niet want dan is het buurtmaaltijd in het buurthuis vlakbij en sommige groepsleden koken daar of gaan er eten. Op dinsdagvoormiddag is het bij Recht-Op Borgerhout 'permanentie'. Dan kunnen mensen binnenlopen voor een individuele vraag. Ze kunnen ook een afspraak of een huisbezoek vragen op een andere dag.

Een profiel, een netwerk

INHOUDSTAFEL

- Een profiel
- Een netwerk uitbouwen

Een profiel

Zowel tijdens het zoeken van een geschikte locatie als op het moment dat je een locatie gevonden hebt, moet je tijd vrij maken om op een juiste manier naar buiten te komen en een plaats te verwerven in de buurt.

Als je werking in een aparte locatie zit, kan je zelf investeren in de uitstraling. Het beeld dat er van je werking uitgaat, moet positief zijn. Een benedenverdieping met een raam aan de straatkant kan deze functie letterlijk opnemen. 'Als het licht brandt, kan je aanbellen'. In een beginfase, wanneer je heel uitdrukkelijk op zoek bent naar mensen, is het goed dat je heel laagdrempelig kan zijn. Of je een open-deur moet hebben waar iedereen zomaar kan binnenstappen, moet je goed afwegen. Niet iedereen die zomaar binnenstapt zal tot je doelgroep behoren, vandaar het belang van een duidelijk profiel.

Maak je werking kenbaar door verschillende acties en verschillende activiteiten.

Investeer in een bekendmaking in de directe buurt, onbekend is onbemind.

Ik zag dat er regelmatig heel wat volk binnenstroomde, ze zitten daar samen en praten. Ik vroeg mij af of het een sekte is of zo?

Zorg dat je voorgevel er zo aantrekkelijk mogelijk uitziet. Bloembakken, affiches die regelmatig vervangen worden, een mooi naambordje aan de deur, ...

Leer je burens kennen, zij willen ook weten wat er achter die gevel gebeurt. Een opendeurdag is een prima initiatief om geïnteresseerde burens een voorstelling van je werking te geven.

Soms bestaan er al plaatselijke acties of wijkcomités. Het is goed om je werking er toe te lichten of om gewoon een keer deel te nemen aan de activiteiten: een nieuwjaarsdrink, een poetsactie, een buurtfeest, enz...

Wees je bewust van wat je voor het raam hangt en wat niet. Dit bepaalt grotendeels het beeld dat de buurt over de werking heeft. Denk goed na over de opmaak en de inhoud van de affiches of de zaken die je aan het raam hangt. Ga erover in dialoog met de groepsleden. Zij kunnen de voor hen gevoelige punten aangeven.



Een profiel, een netwerk

Folders en artikels in plaatselijke krantjes moeten weloverwogen gemaakt worden. Ze moeten uitnodigen en mogen niet afschrikken.

In je folders spreken van mensen die in 'armoede' leven is vaak delicaat. Het is een beladen term. Ofwel denkt men aan mensen die helemaal niets hebben, geen onderdak, bedelaars, mensen in de derde wereld, ofwel wil men er zich zeker niet mee identificeren omdat er een schuldlaag aanhangt. Armen zijn luieriken, profiteurs, nietsnutten,...In een eerste fase kun je beter spreken over mensen met veel problemen of mensen die kansen verdienen. Mensen moeten zichzelf herkennen in een folder. Er moet iets in staan dat hen aanspreekt. Werken met uitspraken van mensen (over wat ze eraan hebben) die al in je groep zitten of van groepsleden uit andere werkingen spreekt mensen aan. De werking moet ook niet te groots beschreven worden, dat schrikt mensen af. "Wij werken aan structurele veranderingen" is een te ver van zijn bed show. Het zijn holle woorden zoals de politici die in de mond nemen. Het beleid en politiek is bij de meeste mensen in armoede iets waar ze niet veel geloof in hebben.

Wanneer je werking draait, blijft het belangrijk om goed naar buiten te brengen waar je voor staat, wat je doet en wat je niet doet. Wanneer er ook gerekend wordt op groepsleden om mensen te werven, is het belangrijk dat zij duidelijke boodschappen kunnen overbrengen.

Een netwerk uitbouwen

Om een goede werking op poten te zetten, is het ook belangrijk om een netwerk uit te bouwen met organisaties in de buurt. Dit kan gebeuren in functie van samenwerking rond bepaalde thema's, maar ook omdat je hoopt dat zij potentiële deelnemers voor je werking kunnen aanbrengen. Bekijk de sociale kaart van de buurt en ga op zoek naar organisaties die relevant zijn voor je werking. Weet dat vele mensen in armoede die bij je werking zullen komen, moeten doorverwezen worden naar instanties, diensten en organisaties in de buurt om hun problemen op te lossen. Maak een afspraak om informatie uit te wisselen, zoek naar gemeenschappelijke belangen en zorg dat men tenminste weet dat je bestaat en wat je werking precies inhoudt.

Een greep uit de instanties en organisaties in de buurt die aangesproken en bezocht werden door Recht-Op Borgerhout.

- Opbouwwerkprojecten in de 2 nabije buurten
- Opleidingscentrum & Tewerkstellingsprojecten van het OCMW
- Andere vereniging waar armen het woord nemen
- Buurtwerken in de wijk
- OCMW 's uit 2 buurten
- Een ex buurtwerkster
- Jeugdwelzijnswerk
- Informele samenkomst van sociale werkers in de wijk
- Welzijnsschakels
- Stedelijk wijkkantoor
- Een opvanghuis voor vrouwen

- Een dagcentrum
- CKG in de buurt
- De pastoor in de buurt
- Actoren van individuele dienstverlening in de wijk
- CLB
- Kind & Gezin, inloopteam
- Straathoekwerk
- Pleinbeheer
- Dienst begeleid wonen
- Opsinjoren
- Occasionele kinderopvang
- Welzijnsbeurs van diensten en organisaties in Borgerhout
- Een ontmoetingshuis waar mensen die in armoede leven komen
- Sociaal restaurant
- Een voedselbedelingsorganisatie in de buurt
- Een buurtschool met veel kansarme kinderen
- Thuisbegeleidingsdienst
- Ervaringsdeskundigen bij de VDAB
- CAW Metropool

De uitbouw van het netwerk is een continue taak en zorgt ervoor dat je niet alleen de buurt beter leert kennen en zij jou, maar ook wie er jou kan helpen of ondersteunen bij het zoeken naar potentiële groepsleden. Hoe langer men een werking in een bepaalde buurt heeft, hoe bekender de werking wordt en hoe meer potentiële groepsleden gezocht worden via dit netwerk. Een samenwerking moet groeien.

De uitbouw van een netwerk is ook belangrijk om met gezamenlijke belangen of eisen naar buiten te kunnen treden. Je zoekt dan partners om samen naar het beleid te stappen.

Door het sluiten van een stedelijk wijkkantoor was er in de buurt een leemte ontstaan voor individuele hulpverlening. Er waren heel wat hulpvragers dolend. Met het buurtwerk, opbouwwerk en allochtonenverenigingen hebben we de krachten gebundeld om naar de stad en het OCMW te stappen met knelpunten en voorstellen.

Op zoek naar deelnemers

INHOUDSTAFEL

- Wie zoek je?
- Hoe pak je de zoektocht aan?
- Waar ga je op zoek?
- Hoeveel mensen wil je bereiken?
- Wat kan mensen overtuigen?

Je hebt een locatie en ondertussen begin je al een netwerk uit te bouwen. Nu nog de mensen die in armoede leven vinden om deel te nemen aan je werking. Wie zoek je precies? Waar moet je potentiële groepsleden zoeken? Hoe begin je daar aan? Hoe kun je mensen in armoede bereiken? Hoeveel mensen wil je aanspreken voor je groepswerking? Hoe kan je mensen warm maken voor een engagement in je werking?

Wie zoek je?

Het vormen van een groep is een langzaam proces van vallen en opstaan. In eerste instantie wil je zoveel mogelijk mensen bereiken. Je zoekt verschillende manieren en verschillende plaatsen. Bij verenigingen waar armen het woord nemen staat armoede centraal. Van hieruit worden mensen geselecteerd. Vanuit de visie op armoede selecteer je de groepsleden. Mensen in armoede is de noemer, het criterium. Pas na een tijd, ga je je vragen stellen over de samenstelling, heterogeniteit, homogeniteit, het evenwicht.

Het moeten mensen in armoede zijn en het moeten mensen zijn die toch ergens in mee willen gaan. Ze moeten gemotiveerd zijn om samen te komen in een groep en ze moeten over hun armoede willen praten.

→ Generatiearmen en nieuwe armen?

Een groep van mensen die in armoede leven kan bestaan uit mensen die generaties lang in armoede leven, maar ook uit mensen die om één of andere reden in de armoede terechtgekomen zijn (bijvoorbeeld een faillissement, een ongeval, een echtscheiding, werkloosheid), wat wij de nieuwe armen noemen.

Er is bij deze 2 groepen duidelijk een verschil in ervaring en gevoel. Een groep met enkel nieuwe armen kan niet werken aan structurele oplossingen voor maatschappelijke problemen die er decennia lang zijn. Door het feit dat ze slechts korte tijd in armoede leven, kunnen ze enkel vertrekken vanuit die ervaringen. Mensen die reeds generaties lang in armoede leven, kennen de armoede van binnen en van buiten. Ze zijn hun hele leven lang op verschillende maatschappelijke domeinen geconfronteerd met hun armoede. Zij kunnen op die verschillende levensdomeinen vanuit hun ervaring mee denken over structurele oplossingen.



Op zoek naar deelnemers



Er is een verschil. Mensen die al langer arm zijn, de generatiearmen, hebben dikwijls problemen met het plaatsen van een kind, het huishouden, omgaan met geld,... We hebben ook dikwijls problemen omdat we een aantal dingen vroeger niet geleerd hebben. Nieuwe armen hebben dat niet. Zij kunnen dikwijls niet meepraten over het plaatsen van kinderen, moeilijkheden met de opvoeding of controle en zo. Als je dan bijna allemaal nieuwe armen in de groep hebt, klikt het niet. Er komen dan discussies omdat we mekaar niet begrijpen.

Generatiearmen hebben vaak minder vaardigheden en mogelijkheden om uit de cirkel van de armoede te geraken. De gekwetste binnenkant speelt hen parten. Het is belangrijk dat nieuwe armen dit kunnen verstaan, dat ze kunnen solidariseren. Dat ze beseffen dat de generatiearmoede niet zomaar op te lossen is door dit en dat te doen.

→ Hoe zit het met de man-vrouw verhouding? Werk je bewust gemengd of juist niet? Laat je het komen zoals het komt?



Ik weet dat een man meestal gaat werken. Maar ik vind dat er mannen mogen bij zijn. Dat mis ik hier soms, het zijn bijna allemaal vrouwen. Ik denk dat mannen niet gemakkelijk met hun problemen naar buiten komen. Het lijkt dan dat ze geen problemen hebben, maar dat is niet zo.

→ Allochtonen en autochtonen

Je kunt er bewust voor kiezen om zowel allochtone als autochtone mensen in armoede toe te laten tot de groep. Wanneer je kijkt naar de maatschappelijke evolutie in het denken over armoede en de wijziging in samenstelling van doelgroepen, kun je niet meer voorbij aan de maatschappelijke noodzaak om ook aandacht te hebben voor allochtone mensen die in armoede leven.

Het is niet vanzelfsprekend dat allochtonen in een groep stappen waar alleen maar Belgische mensen in zitten. Het heeft ook een tijdje geduurd. Uiteindelijk is iemand uit de buurt binnengestapt omdat ze voor het raam een folder van de werking had gezien en een uitnodiging voor een vergadering. Het aanbod van de ondersteuning, de hulp bij papieren, e.d. sprak ook erg aan.

De taal kunnen spreken en verstaan is wel een belangrijke voorwaarde om in het groepsproces te kunnen functioneren.



Ze moeten wel Nederlands kennen. Want als ze geen Nederlands kennen, hebben wij er ook niet veel aan. Want tijdens de pauzes wordt er hier veel gesproken over gezinslast of gewoon voor de gezelligheid. Ook voor het losse contact, wat ook zeer belangrijk is, is het echt nodig dat ze Nederlands kennen. We moeten er mee kunnen praten.

Het werken met een groep bestaande uit allochtone en autochtone mensen in armoede is een proces waarbij de begeleider een belangrijke functie vervult. Hij zorgt ervoor dat een dialoog in de twee richtingen mogelijk is. Om dit te doen moet hij openstaan voor het proces en soepel en efficiënt omgaan met de zaken die op hem afkomen. Hij speelt een belangrijke buffer om het evenwicht in de groep te blijven bewaken. Hij is ook

diegene die moet zorgen dat een dialoog omtrent de verschillende culturen mogelijk is. Deze dialoog zorgt ervoor dat er wederzijds respect groeit en begrip voor elkaars situatie. De vraag die hierbij gesteld kan worden, is of dit een thema moet worden voor de groepswerking of de dialoog op een informele manier gestimuleerd wordt.

Ik denk dat je voorlopig nog niet te diep moet ingaan op de cultuur. We moeten ze gewoon aanvaarden en zij aanvaarden ons. En als het zover komt dat de mensen meer willen weten over de cultuur, er gewoon op inpikken. Dan moet je beide kanten toelichten: wat wij willen weten van hen, zullen zij ook willen weten van ons.

Ik heb het hier in de groep al wel gehoord. Bij het begin van de Ramadan bijvoorbeeld. Dan worden er wel vragen gesteld door mensen van de groep, maar dat gebeurt dan tussendoor.

De groepswerker bewaakt het evenwicht in de groep. Een groep enkel bestaande uit allochtone mensen in armoede beleeft armoede vaak op een andere manier dan een groep autochtone mensen. De ervaring van uitsluiting is gemeenschappelijk, maar de oorzaken zijn verschillend. Ze worden uitgesloten bijvoorbeeld omwille van hun afkomst, godsdienst of hun taal. Autochtone mensen in armoede worden vaak uitgesloten omwille van hun armoede.

Soms voel je ook dat mensen zich bedreigd voelen door de aandacht die allochtonen krijgen.

Je mag dit niet negeren. Ook hier is de dialoog belangrijk.

Ik zou willen dat het zeker niet meer dan half om half wordt, dat het niet allemaal allochtone mensen worden in de groep. Wij hebben al weinig organisaties waar we naartoe kunnen, waar we geholpen worden. Wij hebben ook morele steun nodig. Wij hebben mensen nodig die in dezelfde situatie zitten. Maar als het hier teveel allochtonen worden tegenover Belgen dan denk ik wel dat wij ons gaan uitgesloten voelen.

Ik denk niet dat er al mensen wegblijven omdat er ook allochtonen in de groep zitten, maar er zijn er wel die de kat uit de boom kijken en dat is normaal. Ze weten niet wie de allochtonen zijn en wat hun cultuur is. Daar zit het grootste probleem. Wij weten niets van hun cultuur.

Hoe pak je de zoektocht aan?

In eerste instantie is het belangrijk om de werking bekend te maken en ervoor te zorgen dat de potentiële deelnemers en mogelijke toeleiders op een duidelijke en verstaanbare manier geïnformeerd worden. Een groepswerking is vaak iets onbekends bij potentiële groepsleden. Het is niet eenvoudig om de werking uit te leggen. Je kan wel spreken over 'het brengen van eigen ervaringen', 'het naar buiten brengen van deze verhalen' en 'het maken van beleidsvoorstellen en daarmee samen stappen naar het bestuur of de overheid, naar degenen die er iets over te zeggen hebben: diensten, de stad, de minister'. Dit alles blijft oppervlakkig en moeilijk te kaderen voor een potentieel groepslid. Het kan helpen om de werking voor te stellen samen met mensen die je al bereikt hebt of die de werking van een vereniging al kennen. Zo iemand spreekt vanuit zijn buik, hij kan vertellen wat het is om deel te nemen aan de groepswerking en welk effect het heeft op hem als persoon en zijn leven



Een uitvoerig kennismakingsgesprek met potentiële groepsleden is belangrijk om de werking voor te stellen, maar ook om de kandidaten te leren kennen. Tijdens dit eerste contact moet je open staan voor het verhaal van de persoon. Hij moet zijn ervaringen, vragen en verwachtingen kwijt kunnen. Contact maken, kun je door oprecht te luisteren, respect en interesse te tonen en open te staan voor wat er op je af komt. Begin daarom niet direct zaken op te schrijven of gerichte vragen te stellen. Wacht af en geef de persoon de ruimte om zijn verhaal te brengen. Pas in tweede instantie kun je uitleg geven over de werking en de groep. Later kan je je focussen op criteria om in de groep te stappen en op wederzijdse verwachtingen. Een instagesprek samen met iemand die al deel uitmaakt van de groep is aan te raden. Die kan dan zijn eigen levensverhaal brengen. Dit maakt het voor de kandidaat gemakkelijker om zelf ook dingen te vertellen.



Ik zie bij mezelf en bij andere mensen van de groep kenmerken die dikwijls terugkomen. Hoe moet je dat zeggen, niet kunnen lezen en schrijven, een gat in je hand hebben, altijd falen in het normale circuit, veel meegemaakt hebben, gedumpte geweest zijn, ...Er is ook veel van ons geprofiteerd

Een eerste kennismaking is beperkt, en of iemand genoeg gemeenschappelijke ervaringen van uitsluiting heeft en mee aan het doel van Recht-Op kan werken kan je niet altijd onmiddellijk zeggen.



Er zijn veel dingen die je niet kan vragen. En peilen naar armoede bij mensen die je niet kent, dat kan je niet. Er zijn dingen waar je respect voor moet hebben. Dat zijn dingen die komen met de tijd. Je kan wel bepaalde dingen vragen. Bijvoorbeeld: wat heb je gehad als basisopleiding, heb je school gelopen, heb je dit gedaan, heb je dat gedaan? En de volgende keer kan je misschien iets meer vragen of op bepaalde zaken wat dieper ingaan. Maar je kan niet alles de eerste keer bespreken. Als ik je nu ergens tegenkom en ik ken je niet en ik vraag: "Ben jij ook verkracht door je vader". Wat ga jij dan van mij denken? Ik denk dat we snel uitgepraat zijn dan. Dat zijn dingen die je niet vraagt. Er zijn dingen die je moet laten komen. Ik noem een deel vertrouwen. Als er vertrouwen komt, kan je veel meer. Maar van de eerste keer heb je dat vertrouwen niet.

Het blijkt wel dat mensen die aangebracht zijn door mond-aan-mondreclame van groepsleden gewoonlijk echt tot de doelgroep horen.

Sommige nieuwe armen hebben een aantal mogelijkheden, competenties die ze willen inzetten in een werking. Ze kunnen een belangrijke meerwaarde betekenen. Het is wel belangrijk dat ze goed kunnen solidariseren en niet gaan betuttelen. De doelstellingen van de werking moeten heel duidelijk gemaakt worden.

Wanneer je merkt dat iemand niet in de groep zal 'passen', bv omdat hij geen armoedeproblemen heeft, maar eenzaam is en vooral op zoek is naar contacten en ontspanning, moet je ook eerlijk communiceren.

Je kan ook andere plaatsen zoeken en de persoon in kwestie doorverwijzen en toeleiden naar een meer geschikte werking.

Waar ga je op zoek?

Het bekendmaken van een groepswerking kan op verschillende plaatsen gebeuren.

→ Via je netwerk van diensten en organisaties in de buurt, die ook met de doelgroep werken: Buurthuis, OCMW inloopteam K&G, CKG, dienstverlening van de stad, straathoekwerk, dienst van de Jeugdrechtbank, mutualiteit, dagcentrum, opvanghuis,...

We hebben gemerkt dat er vanuit diensten en organisaties niet veel respons is gekomen na een eerste contact.

Er moet ook daar wellicht een soort vertrouwensband opgebouwd worden vooraleer 'werkers', cliënten of bezoekers doorverwijzen. De kans dat iemand uit je netwerk er echt werk van wil maken om mensen voor jouw werking te zoeken is groter wanneer de toeleider er ook iets aan heeft:

- Wanneer ze de werking al kennen, erin geloven en vinden dat het een meerwaarde biedt aan de 'klant'.
- Ze hopen dat de klant bij de werking terecht kan voor zaken waar ze zelf geen tijd en mogelijkheden voor hebben.
- Ze willen een extra inspanning doen voor jou als werker, omdat jij bv voor hen iets gedaan hebt (info doorgegeven die ze kunnen gebruiken).
Probeer tot heel concrete afspraken te komen: of ze aan mensen denken, wanneer ze daar contact mee hebben, wanneer jij iets te weten kan komen, of je zelf op een bepaald moment mag bellen,...

→ Ankerpersonen: de pastoor, iemand van een vereniging, de postbode, de wijkagent, buurttoezichters, kunnen een belangrijke rol spelen. Als zij goed weten waar de werking voor staat kunnen zij een tussenpersoon zijn om mensen toe te leiden. Het is wel belangrijk om de nodige discretie te hanteren.

→ Bij bestaande groepen waarin armen te vinden zijn: oudergroepen van buurtscholen, instellingen, diensten K&G, dagcentra, bezoekersraden van een buurthuis, bewonersvergaderingen van opvanghuizen, ...
Ook hier is het heel belangrijk dat er mensen mee kunnen gaan die al tot de groep behoren en vanuit hun eigen ervaring met de groep of de vereniging kunnen spreken.

→ Een artikel in een plaatselijke krantje, wijkgazet of buurtkrant geeft mensen een aanleiding om contact te nemen.

→ Een advertentie in een gratis huis-aan-huisblad

→ Folders die meegenomen kunnen worden, op plaatsen leggen waar 'doelgroep' mensen veel komen: voedselbedelingspunten, hulpverleningsinstanties, de 'kansarme' scholen, de goedkope winkels, ... geeft mensen die misschien nu nog niet, maar straks als ze het nodig hebben, de kans om binnen te springen of te bellen.

→ Ga regelmatig langs op plaatsen waar mensen die in armoede leven veel komen of doe

mee met de activiteiten: een buurtmaaltijd, een buurtfeest, een koffie of knutselmiddag, een onthaal bij een voedselbedelingspunt, de wachtzaal van het OCMW,... Het is belangrijk om ze bewust op te zoeken. Men vindt ze niet zomaar op straat.

Spreek mensen aan, zorg dat je altijd folders van de werking bij hebt. Vraag aan geïnteresseerden of je hun naam, adres en telefoonnummer mag noteren. Zo kan je hen altijd zelf terug contacteren.

→ Mond-aan-mondreclame is de beste manier om groepsleden te werven.

Soms merk je dat nieuwkomers in de groep elkaar al kennen van andere plaatsen, soms zijn ze al actief in andere werkingen. Het kan niet de bedoeling zijn om deelnemers weg te trekken van plaatsen waar ze al actief en tevreden zijn. Uiteindelijk beslissen mensen zelf of ze willen instappen of niet, maar het is wel belangrijk dat ze goed weten hoe de werking in elkaar zit en wat er van hen verwacht wordt.



Het is uiteindelijk een klein wereldje van mensen in armoede die elkaar overal tegenkomen. Dat is zoals dokters en advocaten elkaar ook overal tegenkomen, maar nooit ons. Zo komen wij elkaar ook overal tegen.. Eigenlijk hebben wij ook een wereldje.

Zoeken naar deelnemers kan je niet herleiden tot één enkele activiteit. Vaak moet je verschillende zaken combineren en veel geduld hebben.

Een mondeling verhaal, een beeld van werkers en deelnemers en iets op papier dat je kan achterlaten, (folders) vormen een geheel. Zo'n eerste gesprek of contact moet gezien worden als het eerste en niet het enige.

Mensen van de doelgroep zelf betrekken geeft een belangrijke meerwaarde.

Hoeveel mensen wil je bereiken?

Er is geen sluitende maatstaf voor de grootte van de groep.

Een te grote groep is inefficiënt omdat er weinig kans tot uitwisseling is. Hierdoor groeit het vertrouwen in elkaar trager en is er minder sprake van interpersoonlijke relaties. Het is ook niet werkbaar. Niet iedereen kan voldoende aan bod komen. De praters halen het keer op keer van de zwijgers terwijl ze eigenlijk evenveel te zeggen hebben.

Een te kleine groep daarentegen zorgt dat de groepsleden een druk kunnen voelen. Doordat ze met minder zijn, valt het direct op als ze niet aanwezig zijn of hebben ze het gevoel dat ze bekeken worden als ze niets zeggen. Dit kan benauwend werken. De ervaringen in de groep zijn ook beperkt.

Uit ervaring leerden we dat we ongeveer 30 mensen moeten uitnodigen om een kerngroep van een 12 tal mensen te hebben die zeer regelmatig aanwezig zijn. Dit kan wel voor gevolg hebben dat je soms met een 20 tal leden op een vergadering bent. Een gepaste (vergader)methodiek is dan nodig.

Denk op voorhand na en bespreek met je groepsleden wat je doet indien het aantal groepsleden te groot wordt. Zet je een tijdelijke stop, pik je mensen later terug op? Ga je mensen doorverwijzen naar een andere werking? Wat doe je met groepsleden die een tijd afhaakten en terug willen komen? Krijgen zij voorrang op nieuwe mensen?

Een nieuwe werking ervaart vaak druk van buitenuit om een bepaald aantal mensen te bereiken. Het succes van een werking wordt bv. afgewogen aan het aantal bereikte mensen. De subsidiërende overheid gebruikt soms aantallen als maatstaf voor efficiëntie. Het is belangrijk om de kwaliteit van het proces niet uit het oog te verliezen. De aanwezige deelnemers moeten voldoende ondersteund worden en aandacht krijgen, ook al is er veel energie nodig om nieuwe mensen te zoeken. Een groep vormen die beantwoordt aan je doelgroep waarmee je de doelstellingen wilt bereiken vraagt tijd en die moet je krijgen en nemen.

De groep moet niet al te groot zijn, maximum zo iets van een 15 man. Dan heeft iedereen de kans om iets te zeggen of te reageren als er vragen gesteld worden. In een te grote groep kan er iemand uit de boot vallen en niet aan het woord komen. Iedereen moet aan het woord kunnen komen. Men moet zich goed kunnen voelen. Als er mensen in de groep zitten die door de drukte niet en misschien bijna nooit aan het woord komen, blijven die misschien weg.

Er zijn er altijd bij die niet kunnen komen, ofwel door problemen thuis of door gezondheid. Soms moet je ook al eens ergens dringend naartoe. Je moet altijd meer mensen uitnodigen om aan dat aantal te komen.

Je mag mensen niet te vlug schrappen van de lijst. Ook mensen die terug zonder werk zijn gevallen en die terug willen aanpakken of die de groep kennen, moeten terug kunnen komen. Er mogen wel nieuwe mensen bijkomen, maar niet te veel. Je moet ook zien dat het werken haalbaar blijft dat je iedereen die naar de vergadering komt ook individueel kunt ondersteunen als ze dat wensen. Men moet zowel in de groep als persoonlijk geholpen kunnen worden. Als we 40-50 man zouden vragen, dan kunnen we dat hier niet aan.

Het zoeken naar deelnemers was een zeer intensieve en spannende periode. In mei '03 huurden we ons huis, in juni hadden we een groepsvergadering met 11 deelnemers. We waren enthousiast en hoopvol. Een jaar later waren we nog met 10, maar slechts 3 mensen waren overgebleven van het vorige jaar. Het verloop was groot en er was nog lang geen sprake van een kerngroep. Bij een vormingsactiviteit in functie van het thema hadden we een grote opkomst. Het aantal aanwezigen groeide geleidelijk, maar er haakten ook nog teveel mensen af. We legden de themawerking stil om meer tijd te hebben voor de werving van nieuwe deelnemers. Het zoeken van potentiële groepsleden werd een prioriteit voor de werking, gedurende ongeveer een half jaar. We nodigden kandidaten uit voor open groepsvergaderingen. We investeerden in de profilering van de werking, samen met de aanwezige groepsleden. Mond-aan-mondreclame begon effect te krijgen. Twee en een half jaar na het opstarten kunnen we het actief zoeken naar deelnemers stoppen. Er is nog een zeker verloop, (werk gevonden, verhuis, gezondheidsproblemen,...) maar er komen ook spontaan nieuwe mensen bij.



Wat kan mensen overtuigen?

- De eerste contacten samen met mensen die in armoede leven en al deel uitmaken van de werking zijn essentieel voor een vlotte instap in de werking.
- Mensen komen vlugger als ze een gezicht kunnen kleven op een werking. Persoonlijk contact is zeer belangrijk bij het werven van groepsleden.
- Bied ondersteuning aan bij persoonlijke problemen. Dit kan voor mensen een eerste instap zijn in de werking. Het is concreet en mensen hebben er direct iets aan, (bv. een luisterend oor, iemand die mee wil kijken naar een moeilijke brief, een telefoongesprek dat je samen kan doen, een doorverwijzing naar een gepaste dienst voor het probleem,...).
- De individuele aanpak kan ervoor zorgen dat de stap naar de groepswerking op termijn haalbaar wordt. Als mensen individueel gesteund worden, kan er in hun hoofd ruimte vrijkomen om structureel mee na te denken over bepaalde thema's.
- Er moeten zo weinig mogelijk drempels zijn waardoor mensen in armoede niet aan de groep zouden (kunnen) deelnemen. Hierbij denken we aan een moeilijk bereikbare plaats, financiële bijdragen en bijeenkomsten wanneer de kinderen thuis zijn.
- Wanneer mensen toegeleid worden via een dienst of organisatie kan je best het aanbod doen om het eerste gesprek, indien gewenst, samen met de toeleider te doen. Mensen voelen zich dan gesteund.
- Zorg voor een lage instap: niet teveel papieren of gesprekken voor ze kunnen deelnemen aan de groep. Laat hen de mogelijkheid om eens te komen naar een groep zonder directe verplichtingen naar engagement. De zogenaamde open groepen.
- Tijdens een groepsvergadering mag niemand geforceerd worden om dingen te zeggen die hij niet wil. Er moet ook voldoende veiligheid zijn in de groep. Persoonlijke dingen die er verteld worden blijven binnen de muren, dit is een groepsafpraak en moet zo gecommuniceerd worden.
- Daarnaast zitten veel mensen met gevoelens van angst om uitgelachen te worden en onwetendheid wat de groepswerking inhoudt. Maak dit tijdens de eerste gesprekken bespreekbaar. Hierdoor zullen mensen minder schrik hebben om de eerste keer naar een bijeenkomst te komen.
- Het thema van de groepswerking speelt een belangrijke rol. Iemand die geen ervaring of affiniteit heeft met het thema en niet bij de gezamenlijke themakeuze aanwezig was, is minder vlug geneigd om in de groep te stappen.
- Ook al zijn er nog niet veel groepsleden, het is van belang om al te beginnen. Een groep die opgestart is, trekt meer aan dan een groep die nog op touw moet gezet worden.

- Informatieve vergaderingen rond een thema trekken ook gemakkelijk volk. Hier kunnen mensen komen luisteren en dingen bijleren. Bv. iemand die komt spreken over de mutualiteit wanneer er gewerkt wordt over het thema gezondheid.
- Het geven van succeservaringen van de groep of van een andere werking (bijvoorbeeld een gesprek met een minister, of een aanpassing van een decreet of maatregel) helpt iemand over de streep. Dit geeft aan dat de groepswerking iets nuttigs doet en dat het zinvol is om eraan mee te werken. Men moet er over waken dat men realistisch blijft en geen té positief of verkeerd beeld voorspiegelt van de effectiviteit van het groepsgebeuren. Vaak veranderen er slechts kleine dingen en is het een proces van lange adem. Dit moet duidelijk zijn voor de potentiële groepsleden.

Het zijn vaak ook zeer persoonlijke zaken die mensen aanspreken. Groepsleden hebben het niet in de eerste plaats over de structurele veranderingen, maar over de persoonlijke groei die ze doormaken en de erkenning en steun die ze krijgen in de groep.

- *Hier mag je alles zeggen.*
- *Je leert alles te zeggen.*
- *Je leert respect voor elke mens te krijgen.*
- *Ik wilde onder de mensen komen.*
- *De contacten met de andere mensen van de groep.*
- *Ik wilde een andere cultuur leren kennen.*
- *Ik wilde zien of andere mensen dezelfde problemen hebben.*
- *Ik hou van vergaderen.*
- *Ik wil alles weten over het thema.*
- *De vriendelijkheid van het personeel.*
- *Dat armen het woord mogen nemen.*
- *Ik vind de permanenties voor individuele vragen goed.*
- *Ze hebben mij in het dagcentrum gezegd dat het iets voor mij zou zijn. Ze hebben mij aangeraden om er eens te gaan praten en te zien wat het zegt. Ze zeiden dat het iets voor mij zou zijn. De eerste keer kwam ik met schrik af. Ik dacht 'oei als dat daar mensen zijn met veel problemen, ben ik misschien geen goede om daar tussen te zitten'. Ik dacht: 'Ik hoor dan misschien nog ergere dingen dan dat ik meegemaakt heb'.*

Daarom was ik de eerste groep heel stil. Nu niet meer. Ik ken de mensen al wat. Het is ook een vaste klik. Je bouwt een vriendschap op met elkaar en je krijgt respect voor elkaar.

In een kennismakingsgesprek wordt de werking uitgelegd. Er kunnen vragen gesteld worden en mensen krijgen de tijd en de ruimte om er nog even over na te denken vooraleer ze beslissen om aan te sluiten.

Een eerste contact stopt vaak hoopvol, maar is geen garantie dat mensen blijven komen. Drempels die ogenschijnlijk genomen waren, kunnen opnieuw tevoorschijn komen:

- Niet alleen durven binnenstappen.
- Een keer niet kunnen komen, en de volgende keer niet meer durven.
- Organiseren van tijd: bijvoorbeeld een andere dienst vraagt een afspraak op het



moment dat het groepsvergadering is en ze durven niet zeggen dat ze iets anders gepland hebben of ze waren het vergeten.

- Er is een week voorbij gegaan en er is van alles tussen gekomen.

Dan neemt de werker contact op en vraagt waarom ze niet aanwezig waren op de groepsbijeenkomst. Afhankelijk van de reden kan samen gekeken worden hoe deze drempel weggenomen kan worden. Het is niet gemakkelijk om de juiste reden van mensen te vernemen. Soms geven mensen aan dat ze niet konden komen omdat ze een andere afspraak hadden, maar dat ze zeker de volgende bijeenkomst zullen bijwonen. Maar ook dan blijken ze niet te komen. In die gevallen is het moeilijk om mensen te overtuigen te komen omdat je niet te pakken krijgt wat hen weerhoudt.

Je moet mensen de tijd geven om de stap naar de werking te zetten. Een potentieel groepslid moet de mogelijkheid hebben om vertrouwen te krijgen in de dienst en in de werker. Te vlug iemand bij de groep willen betrekken, kan een afschrikkend effect hebben. De potentiële deelnemer moet het recht krijgen om wantrouwend te zijn bij aanvang. Je moet erover waken dat je mensen niet wegjaagt door hen net teveel te overtuigen. Sommige mensen hebben niet graag dat je hen voortdurend blijft aanspreken om deel te nemen aan de groepswerking. Ook al doe je dit met de beste bedoelingen. Het is belangrijk dat je mensen op het juiste moment los laat met daarbij het nodige respect voor hun keuze.

Mensen vinden is één ding, maar het gaat er ook om groepsleden te houden. Mensen moeten voelen dat het de moeite is om terug te komen. Ze moeten een goed gevoel hebben als ze naar de groepswerking komen en er voor henzelf iets uithalen. Om een verbinding te maken met en tussen de groepsleden staat het leggen en onderhouden van contacten centraal. Dit geldt zowel voor individuele contacten als tijdens de groepsvergaderingen. Aandachtspunten hierbij zijn:

- Oprecht luisteren naar iemands verhaal.
- Interesse tonen in zijn of haar activiteiten.
- Respect hebben voor iemands strijd en inzet.
- Daadwerkelijk ingaan op een heel concrete hulpvraag, bv. een telefonische afbetaling regelen bij een schuldeiser, of als het in de groepsvergadering aan bod komt, via de individuele ondersteuning een snel en duidelijk aanbod hebben.

De ervaring leert dat klikmomenten in het contact vaak te maken hebben met erkenning krijgen. Erkenning geven is niet alleen erg belangrijk bij het eerste contact, het is een voortdurend aandachtspunt.



Toen ik voor de eerste keer hier kwam, kreeg ik te horen dat ze ons nodig hadden om de problemen in kaart te kunnen brengen en op te lossen. Dat deed deugd. Het was de eerste keer dat ik ondervond dat ik ergens gewild en nodig was.

Participatie van de doelgroep in de eigen werking

INHOUDSTAFEL

- Waaraan participeren?
- Participatie als middel om mensen te betrekken.
- Participeren moet je leren.
- Het effect van participatie op de groepsleden.
- Participatie: een heilige koe?

Als je mensen in armoede wil samenbrengen om ze uit hun isolement te halen, te versterken en samen te werken aan structurele verbeteringen van armoedesituaties zijn erkenning en participatie basisprincipes die de werking stutten. Invloed kunnen hebben op het armoedebeleid zodat de levenskwaliteit van armen verhoogt is het streven bij Recht-Op Borgerhout. Participeren aan het beleid van de eigen organisatie of vereniging is een goede oefenschool maar ook een begerenswaardig doel op zich. Wanneer je erin gelooft moet je er ook voor gaan. Participeren moet je leren en zeker ook proberen!

Het is meermaals aangetoond en beschreven dat het bieden van inspraakmogelijkheden aan mensen in armoede een meerwaarde betekent voor een werking. Waaraan kan geparticipeerd worden, hoe kan dat gebeuren, wat zijn de effecten? Het zijn vragen die je telkens opnieuw moet stellen.

Waaraan participeren?

Welke taken worden verdeeld? Waarover hebben de groepsleden iets te zeggen en waarover niet, waar zijn de grenzen? Laten uitschijnen dat over alles meegedacht kan worden terwijl er toch afgeschermd domeinen zijn, is schijnparticipatie. Duidelijkheid en transparantie zijn essentieel om participatie een eerlijke kans te geven.

Een thema van de groepswerking wordt heel zorgvuldig samen met heel de groep gekozen. Groepsleden moeten er ervaring mee hebben en er achter kunnen staan. Het zijn hun ervaringen, knelpunten en voorstellen die de basis vormen voor de dialoog met het beleid. Zijzelf zullen de dialoog ook voeren. Als je dit aan mensen tijdens een kennismakingsgesprek vertelt, trekken ze grote ogen. Het is de realiteit, maar nieuwe mensen moeten erin kunnen groeien en de werkers zijn er om te zorgen voor de omkadering.

Participatie van de doelgroep in de eigen werking

Kiezen van een thema in stappen

Het is de bedoeling om de verschillende stappen te doorlopen. Je begint heel breed en komt uiteindelijk bij een thema uit. Te vergelijken met een trechter. Onderweg moet je rekening houden met een aantal voorwaarden.

Stap 0

Doel: duidelijk krijgen waarom je thematisch wilt werken

Werkwijze: toelichting van heel de procedure: themakeuze, ervaringen bijeen brengen, knelpunten verzamelen, voorstellen formuleren en met het geheel stappen zetten naar het beleid

Het is interessant om ook uit te leggen wat het verschil is met bv. een praatgroep, een vormingsactiviteit,...

Stap 1

Doel: actuele knelpunten verzamelen en aanzet tot actie

Werkwijze: brainstorming: rondje

Je maakt met de groep een groot: 'godverdommeboek'. Om beurt vertellen groepsleden iets dat ze meegemaakt hebben en waar ze zich kwaad over maakten, waar ze niets aan konden doen (knelpunt) en dat ze toch anders zouden willen, of dat zou moeten veranderen (actiepunt).

Indien het niet duidelijk is kan je een voorbeeld geven:

Ik word kwaad van...de papierenberg, van hier naar daar gestuurd worden.

Ik zou graag hebben dat ... diensten onderling beter samenwerken en bureaus zelf de gegevens in de computer opzoeken.

Noteer knelpunten en acties op bord (in 't kort en uitgebreid in het verslag).

Stap 2

Doel: synthetiseren, ordenen

Werkwijze: sorteert de knelpunten per levensdomein en breng ze op die manier terug in beeld voor de groep (flaps, bord,...)

Stap 3

Doel: zicht krijgen op selectiecriteria:

Werkwijze: voorstelling van het kader, dingen waar je rekening mee moet houden:

- een armoedethema
- je moet er achter kunnen staan (dit is niet hetzelfde als je moet er zelf mee te maken hebben) maar er moet wel ervaring rond zijn in de groep
- het moet afgebakend en krachtig zijn, kies voor een bepaald deelaspect dat je aan kan
- er moet een mogelijke ingang zijn (een voordeur) bij het beleid
- het mag niet overlappen met andere werkingen in de buurt

Stap 4

Sommige criteria zijn eenvoudig te hanteren en kan je direct toepassen om te schrappen.

Anderen vragen meer tijd om te onderzoeken, misschien is er ook een tussenstap nodig in de groep met bepaalde externen die opheldering kunnen geven i.v.m. bepaalde criteria.

doel: verder selecteren

werkwijze: schrappen op basis van de criteria en bijkomende informatie, al dan niet door externen

stap 5

doel: kosten-batenanalyse
werkwijze: voor de thema's die overblijven, afwegen:
de voordelen
de nadelen
de vragen die nog opgelost moeten worden

stap 6

doel: verdere selectie
werkwijze: op basis van de kosten-batenanalyse komen tot een top-3; laat mensen individueel een top-3 maken

stap 7

doel: knoop doorhakken
werkwijze: eventueel nog bijkomende info binnenbrengen van nog te onderzoeken zaken
eventueel nog aanvullingen doen vanuit actualiteiten, toekomstige gebeurtenissen,...
mensen zelf een pleidooi laten organiseren voor hun 1 ste keuze.
knoop doorhakken

Stap 8

doel: afronding themakeuze
werkwijze: de thema's die het niet gehaald hebben met zorg overdragen naar een plaats waar er toch iets mee kan gebeuren, een andere werking, een organisatie die ermee bezig is, en dit samen met de mensen die hevige voorstander waren van dit thema.

Het is ook een realiteit dat de werkers dagelijks op eigen houtje een aantal beslissingen nemen. Wanneer een dienst bijvoorbeeld de vraag stelt om de werking te komen voorstellen, zijn het de begeleiders die beslissen of zij op deze vraag ingaan of niet. Ook naar een groepsvergadering toe is het dikwijls de groepswerker die beslissingen neemt in functie van het groepsgebeuren. Hij selecteert bijvoorbeeld bepaalde sprekers om tijdens een groepsbijeenkomst een toelichting te geven. Het is aan de groepswerker om af te wegen welke beslissingen hij autonoom neemt en welke beslissingen samen met de groepsleden genomen worden. Afhankelijk van de beslissingen die de werkers nemen, blijft het belangrijk om deze beslissing te toetsen, op voorhand te bevragen of nadien te beargumenteren.

Wij doen van alles in de werking:

- Ik ben mee gaan rondzien voor een huis.
- De voorbereiding van de groepsvergadering.
- Het gazetje met nieuws van de werking maken.
- De uitnodigingen voor de vergadering typen.
- Instagesprekken mee doen als nieuwe mensen geïnteresseerd zijn in de werking.
- Mee sollicitatiegesprekken afnemen voor nieuwe medewerkers.
- Koffie, thee maken, afwassen
- Koekjes kopen.
- Verjaardagskaartjes kopen en in 't oog houden wanneer er iemand verjaart.
- Mee vorming geven.



- De werking voorstellen.
- Ons thema hebben we zelf gekozen.
- Mee naar het beleid stappen met onze dossiers en veranderingsvoorstellen.

Ze verzinnen er altijd wel iets om mee te doen.

Regelmatig vragen ze ook ons gedacht over iets, zo vroegen ze pas nog of we de vergadering van de groep op een andere dag wilden laten doorgaan want een begeleidster zou bijscholing gaan volgen Wij vonden dat niet nodig, we zouden het wel een paar keer met een andere begeleidster laten doorgaan. Soms hebben ze ineens ook zelf beslissingen genomen waarvan ik denk, alé ... Ineens waren er Marokkaanse madammen in onze groep. Het was een beetje raar, ze hebben het wel uitgelegd daarna en 't valt wel heel goed mee.

Ik heb al een paar keer laten horen dat ik het niet goed vind dat ze 2 of 3 weken sluiten tijdens het verlof, maar ze doen er niets aan.

Participatie als middel om mensen te betrekken

Bij het zoeken naar nieuwe mensen voor je werking is de participatiegedachte vaak ook een middel om mensen over de streep te trekken. De ervaring leert dat klikmomenten in het contact vaak te maken hebben met erkenning en participatie. Appèl doen op iemands vaardigheden, geeft mensen een gevoel van eigenwaarde en belangrijkheid.

- Iemand die handig is in het gebruik van de computer kan de uitnodigingen maken voor de vergaderingen.
- Iemand die in een vorige job klusjesman was kan meehelpen om het huis in orde te brengen.
- Iemand die op zoek is naar een PWA verdienste kan komen poetsen.
- Iemand die graag zorgt voor anderen kan voor koffie, thee en koekjes zorgen tijdens de vergaderingen.
- Iemand die vindt dat de grote mannen toch niet willen luisteren naar de kleine man kan mee gaan naar een beleidscontact.
- Iemand die nog een pak van de kerstman heeft liggen kan voor de eindejaarsvergadering van de groep nog eens optreden.

- ...

Zoeken hoe je mensen kan betrekken, is iets heel individueel en moet op maat gebeuren.

Participeren moet je leren

De inbreng van groepsleden in de werking is een proces dat gefaseerd en organisch verloopt.

Wanneer groepsleden bijvoorbeeld de groepsvergadering mee voorbereiden, kan je vertrekken van een aantal voorstellen. Je legt die ter bespreking voor. Samen kan er gezocht worden hoe de thema's in de groep aangebracht kunnen worden. In het begin zullen er veel ideeën en voorzetten van de groepswerker komen, maar meer en meer zullen ook de groepsleden hun ideeën open op tafel leggen. Een open communicatie is

essentieel. Groepsleden moeten kritiek kunnen leveren op voorstellen van de groepswerker, evenzeer moet de werker vragen kunnen stellen bij een voorstel van een groepslid.

Hoe meer inspraak de groepsleden krijgen, hoe minder voorspelbaar het proces wordt en hoe minder houvast de groepswerker heeft. Ook voor groepsleden biedt het hebben van meer inspraakmogelijkheden minder vaste structuur. Het is een leerproces dat samen bewandeld wordt. Voor zowel de groepswerker als de groepsleden is het een uitdaging.

De begeleiders moeten een aantal zaken loslaten, zich openstellen voor bepaalde onzekerheden. In hun opleiding wordt er niet zo veel aandacht geschonken aan participatief werken met een doelgroep. Het is vaak nog onbekend. 'Participeren moet je leren' geldt voor alle partijen. Het is ook voor de begeleiders een zoektocht: proberen, evalueren en bijsturen.

De werker moet het klimaat creëren voor die openheid. Hij moet ook constant zoeken naar nieuwe kansen voor deelnemers om taken op te nemen of hen te stimuleren tot inspraak. Het is vaak een zeer tijdsintensief gebeuren. Het is ook belangrijk dat het op maat van elke deelnemer kan gebeuren. Je nodigt hen uit en spreekt hen aan, maar je verplicht hen niet. Soms hebben ze een duwtje nodig. Ze kunnen experimenteren en mogen falen. Als ze weten dat de situatie veilig is kan er misschien iets meer.

Ze vroegen of ik geen zin had om de uitnodigingen voor de vergadering te maken, op de computer. Ja, ik ben eens begonnen aan een computercursus. Ik ben daar gaan lopen. Ze hadden gezegd dat je niets moest kennen, maar iedereen kon toch al die computer opzetten en afsluiten. Ik voelde mij weeral eens dom en kon het niet meer aan. En daarna vragen ze in de vereniging om uitnodigingen te maken,... Allee ik heb dan toch ja gezegd. Met heel veel geduld heb ik de uitnodigingen klaar gekregen. Toen met die tekening ging het mis en ik was weeral bijna gaan lopen. Nu lukt het beter en intussen heb ik een nieuwe cursus computer gevolgd en dat ging heel goed.



Het effect van participatie op de groepsleden

Het mogelijk maken van inspraak van de groepsleden in de werking zorgt ervoor dat ze zich meer betrokken voelen bij de werking. Ze hebben iets te zeggen en er wordt echt naar hen geluisterd. Er wordt een beroep gedaan op hun engagement en deskundigheid. Ze voelen zich erkend en dat doet deugd.

Groepsleden zijn in hun verleden slechts in zeldzame situaties bevroegd naar hun mening. Ze zijn het niet gewoon inspraak te hebben in een werking. Tijd is een belangrijke factor voor het welslagen: groepsleden moeten de ruimte krijgen om te groeien in het geven van hun ideeën en meningen. Ze moeten ook vrijuit hun participatieniveau kunnen bepalen. Willen ze mee naar de overheid stappen? Mee sollicitatiegesprekken afnemen? Of willen ze liever actief mee zoeken naar een thema voor de groep en daar hun eigen ervaringen delen. Iemand anders wil misschien bij aanvang gewoon volgen, meedrijven en na een trimester misschien mee voor de afwas zorgen?

Om op alle niveaus te kunnen participeren zijn er ook heel wat competenties en vaardigheden nodig bij de deelnemers. Begeleiders moeten hiervoor trajecten uitbouwen en leerkansen scheppen. Het proces zal niet altijd even rechtlijnig en zonder conflicten verlopen.

Iemand van de groep was bezeten van inspraak in de werking. Zij wilde ook persé dat we een avondgroep zouden organiseren op het moment dat zij werk gevonden had. Ze stond er niet bij stil dat zij de enige was en dat de anderen 's avonds geen opvang voor hun kinderen hadden.

In een groep merk je ook dat sommigen mensen zich belangrijker dan anderen gaan vinden omdat zij een aantal taken meedoen. Hierover moet veel en duidelijk gecommuniceerd worden.

Participatie: een heilige koe?

Niet in alle werkingen is het mogelijk om groepsleden vanaf de opstart actief een inbreng te laten doen in de werking. Bijvoorbeeld omdat de werkers zelf hun weg nog moeten vinden en de werking willen opstarten. In deze gevallen is het belangrijk om zich hiervan bewust te zijn en de groepsleden hierover te informeren. Tijdens het proces kunnen de verschillende mogelijke niveaus binnen de werking op het vlak van participatie verder bekeken en eventueel bijgestuurd worden. Elke werking moet voor zichzelf nagaan wat de mogelijkheden en de grenzen zijn.

In het begin van een werking verloopt dit alles eerder op een informele manier en wordt er geëxperimenteerd met verschillende mogelijkheden, grenzen en werkwijzen. Na verloop van tijd worden de methodes meer formeel en komen ze duidelijker in kaart. Dit biedt zowel de groepswerker als de groepsleden een houvast.

Groepsleden mee betrekken in de werking en/of het beleid van de werking betekent niet dat ze steeds gelijk hebben of moeten krijgen. Het is een samen op zoek gaan naar mogelijkheden rekening houdend met de verschillende meningen. Het is een voortdurend zoeken naar een evenwicht. Dit zoeken evolueert tijdens het groepsproces: hoe langer mensen deelnemen aan de groepswerking, hoe meer ze zich betrokken voelen bij de werking en hoe meer ze bepaalde zaken op zich willen/kunnen nemen.

Groepsleden en groepsproces

INHOUDSTAFEL

- Verwachtingen en drijfveren bij groepsleden
- Attitudes en competenties van groepsleden
- Evolutie: persoonlijke groei bij groepsleden
verbinding tussen groepsleden
- Afhakende groepsleden
- Conflicten in de werking

Verwachtingen en drijfveren bij groepsleden

Groepsleden weten vaak niet waar ze aan beginnen als ze zeggen dat ze naar de groepsbijeenkomst zullen komen. Ze komen dan ook vaak de eerste keer met heel wat verwachtingen, vragen en onduidelijkheden. De verwachtingen verschillen van groepslid tot groepslid. De ene willen verandering zien in hun leefomstandigheden door deel te nemen aan het groepsgebeuren, anderen willen meewerken om iets aan de armoede in de samenleving te doen. Nog anderen willen contacten opbouwen of eens van thuis en hun problemen weg zijn.

Eenmaal het proces vordert nemen de vragen en de onduidelijkheden af en nemen de groepsleden een plaats in het groepsgebeuren in.

Er zijn ook verwachtingen tegenover de begeleiders. Ze verwachten bijvoorbeeld dat hij empathisch is, dat hij echt naar hen luistert met openheid en respect, dat hij ervoor zorgt dat de regels nageleefd worden en de bijeenkomsten op een gestructureerde en aangename manier verlopen. Maar vooral ook dat hij vriendelijk is en hen neemt zoals ze zijn.

Eigenlijk had ik geen voorstelling van de werking. Ik had wel de verwachting om ergens hulp te kunnen krijgen. Ik zat met heel veel vragen. Ik weet nog goed dat het direct goed klikte met de individueel ondersteuner. Er was een vertrouwensband en respect.

Ik verwachtte niets, ik wist niet wat het was. Ik ben hier terechtgekomen door de papieren aan het raam te lezen. Ik dacht eerst dat het een dienst was om papieren in te vullen. Ik dacht zeker niet aan vergaderen. Ik dacht dat hier enkel werkers zaten.

Ik wist niet of ik zo interessant ben.

Ik ken verschillende werkingen en merk dat elke werking anders is. Ik kende de werking van Recht-Op niet dus moest ik even afwachten.

Ik stel niet snel teveel verwachtingen.



Groepsleden kunnen verwachten dat de werking open staat voor allerlei vragen en een antwoord kan bieden op elk moment van de dag. Dit is vaak niet realistisch voor een werking. Het is noodzakelijk dat van in het begin duidelijk gemaakt wordt wat groepsleden al dan niet kunnen verwachten van de werking en van andere groepsleden. Voor de verwachtingen die niet door de werking ingevuld kunnen worden, gaat de groepswerker mee op zoek welke dienst deze wel kan invullen. Wanneer een groepslid bijvoorbeeld verwacht dat er ruimte gemaakt wordt voor ontmoeting naast de groepsbijeenkomsten door middel van uitstappen, koffienamiddagen of dergelijke, kan de groepswerker samen met hem op zoek gaan in welke andere organisatie deze ontmoetingsfunctie wordt aangeboden.

Mensen komen naar de groepswerking vanuit een bepaalde drijfveer. Deze drijfveren zijn erg uiteenlopend en zijn niet van in het begin zichtbaar. Na verloop van tijd komen ze aan de oppervlakte en worden ze bespreekbaar. Meestal zijn ze in het begin sociaal en emotioneel, later komen de mensen ook naar de vergadering voor de taak.

- Mensen voelen zich op hun gemak als ze zichzelf kunnen zijn en ruimte krijgen om hun verhaal te vertellen. Het is aan de begeleiders om die tijd en ruimte hiervoor te voorzien. Ze moeten echt luisteren naar de mensen. Hierdoor voelen de groepsleden dat ze au serieux genomen worden. Ze krijgen erkenning en krijgen het gevoel dat ze echt meetellen en iets zinnigs te vertellen hebben. Ze dragen mee aan een groter geheel. Dit geeft hun niet enkel voldoening, ook hun zelfwaarde wordt erkend en verder ontwikkeld.
- Sommige groepsleden komen naar de groepsbijeenkomsten omdat ze iets bijleren van elkaar. Ze voelen dat ze er niet alleen voor staan en herkennen de situaties van anderen in hun eigen verhaal.
- Andere groepsleden komen naar de groepsbijeenkomsten om hun sociaal isolement te doorbreken en een netwerk uit te bouwen.
- Andere groepsleden verwachten dat ze door deel te nemen aan de groepswerking mee kunnen helpen om armoede uit de wereld te helpen.

Soms hebben we ook het gevoel dat mensen alleen maar komen voor een tas koffie, een koekje en wat warmte. Als we dat veronderstellen en merken dat ze elke vergadering aanwezig zijn van het begin tot het einde, weten we dat er meer is.

Groepsleden komen in het begin dikwijls naar de groepswerking voor de werkers, het programma en de informatie die men er krijgt en niet in eerste instantie voor het uitbouwen van sociale contacten. Naarmate de groep hechter wordt, beginnen sommige groepsleden elkaar naast de groepsbijeenkomsten op te zoeken.

Attitudes en competenties van groepsleden

De groepsleden spelen een onmisbare rol in het welslagen van de groepswerking. Zonder hen is er geen sprake van een groepsproces. Er wordt van de groepsleden heel wat verwacht:

- Hun ervaringen en emoties met betrekking tot het thema verbaliseren
- Geëngageerd zijn om op regelmatige basis deel te nemen aan de groepsvergadering

- Op een bepaald moment hun persoonlijk verhaal overstijgen en mee nadenken over algemene beleidsvoorstellen
- Solidair zijn met de andere groepsleden en elkaar stimuleren, motiveren en ondersteunen
- De groeps- en de gespreksafspraken respecteren en naleven
- Eventueel taken buiten het groepsgebeuren op zich nemen

Van groepsleden wordt verwacht dat ze open staan voor elkaar en respect hebben voor de ander. Het uitwisselen van ervaringen heeft tot gevolg dat de groepsleden elkaar op een andere manier leren kennen. Ze beschouwen elkaar als mensen met gelijkaardige problemen. De groep biedt de deelnemers de mogelijkheid om van elkaar en van elkaars ervaringen te leren (helper-principe = degene die een ander helpt, helpt het best zichzelf)

Tezelfdertijd ervaren de groepsleden dat mensen samen meer kracht hebben dan een enkeling die een boodschap verspreidt. In het 'samen' vinden zij de kracht om het persoonlijke te overstijgen. Door de bijeenkomsten leren zij getuigen voor velen en spreken vanuit het standpunt wij – samen. Zo willen de groepsleden er alle mensen in armoede mee vooruit helpen.

De veronderstelde of gewenste attitudes en vaardigheden zijn bij aanvang niet altijd aanwezig.

Groepsleden kunnen een leerproces doorlopen. Hierdoor krijg je verschillende snelheden in de groep: groepsleden die deze attitudes machtig zijn en vooruit willen met het groepsproces en andere groepsleden die meer individuele aandacht nodig hebben in het begin en langer stilstaan bij hun persoonlijk verhaal. De groepswerker moet rekening houden met deze verschillende snelheden en erkent elk groepslid in zijn waarde en mogelijkheden.

Evolutie: persoonlijke groei bij groepsleden

Over de tijd heen zien we gedrag van de individuele groepsleden veranderen en merken we dat de groep hechter wordt. Er ontstaat een vaste kern van een aantal groepsleden met daarrond groepsleden die af en toe naar de bijeenkomsten komen.

Groepsleden krijgen ook de kans om een traject af te leggen. In de groepswerking worden er verschillende methoden en technieken uitgeprobeerd om iedereen aan bod te laten komen.

Mensen die niet kunnen lezen en schrijven kunnen evengoed hun mening kwijt.
 Mensen die nog nooit op de computer gewerkt hebben, krijgen de kans om te leren hoe ze uitnodigingen kunnen maken voor een groepsbijeenkomst.
 Mensen die schrik hebben om contact te leggen met mensen van de overheid, kunnen de eerste keer gewoon meegaan zonder iets te moeten zeggen.

Erkenning is de sleutel tot betrokkenheid. Hoe beperkt de vaardigheden van deelnemers ook zijn, ze zijn er. Door ze te benoemen, door ze in de verf te zetten open je deuren naar een verhoogde participatie.



Ik kan een stuk meer mijn problemen aanpakken. Ik kan beter mensen helpen, mensen die nog dieper in de put zitten.

Ik vind wel dat ik vooruit gegaan ben. Ik weet nu ook meer waar ik terecht kan. Ik kan hier komen voor papieren en om financiële zaken te regelen. Hier wordt het eerste contact gelegd en dan kan ik voort met die persoon.

Ik kom nu terug onder de mensen en ik ben veranderd. Ik kom hier mensen tegen met dezelfde vragen en problemen.

Je leert hier zelfstandig worden.

Evolutie: verbinding tussen groepsleden.

Na verloop van tijd maken groepsleden onderling een connectie. Deze verbinding komt spontaan tot stand doorheen de groepsbijeenkomsten. Groepsleden beginnen elkaar te ondersteunen en herkennen zich in het verhaal van anderen. Ze merken dat ze er niet alleen voor staan en dat ze van elkaar steun en vriendschap krijgen. Mensen die in het begin hun adres bijvoorbeeld niet durven geven aan andere groepsleden, groeien naar elkaar en gaan bij elkaar op bezoek buiten de groepsbijeenkomsten.

Dit proces kan niet gestuurd worden door de begeleiders. Het komt op een informele, spontane manier tot stand.

Er schuilt ook een gevaar in het uitbreiden van hun 'eigen' kring. De mensen die ze in de groep leren kennen hebben ook hun problemen. Wanneer mensen te 'veel' en te 'dicht' bij elkaar komen, ontstaan er vaak conflicten.

Mensen die het goed kunnen vinden met elkaar als 'lotgenoten' sluiten zich soms ook op in dat veilige nest. Ze gaan cocoonen en zetten daardoor weinig stappen naar integratie.



Wat ik knap vind, is dat we er zijn voor elkaar in de groep. We leven een stuk met elkaars miserie en blijdschap mee. Ik heb dat ook zien evolueren in de groep. Dat komt spontaan. Niet iedereen in de groep staat er voor open, maar die kunnen wel naar de groep komen. Dat is geen probleem. Die mensen moet je ook respecteren.

Ik heb hier al veel mensen leren kennen.

Je krijgt hier vriendschap, steun en raad en daad.

Afhakende groepsleden

Wanneer groepsleden afwezig waren op de bijeenkomst, kun je ze nadien opbellen en hen informeren wat er tijdens de bijeenkomst besproken werd. Op die manier blijven ze niet alleen op de hoogte, maar blijven ze ook bij de werking betrokken.

Het gebeurt dat leden genoodzaakt zijn om de groep te verlaten omwille van o.a. familiale of arbeidsomstandigheden. Anderzijds starten nieuwe mensen in de groep. Tijdens het proces is het een komen en gaan van mensen. Het is belangrijk om als groepswerker hier de nodige aandacht voor te hebben en de groepsleden hiervoor de ruimte te geven.

Het thema kan ervoor zorgen dat groepsleden hun interesse verliezen en afhaken. Wanneer de groep regelmatig wisselt, dient men het (geplande) thema op geregelde basis te toetsen aan de behoeften van de groepsleden en zo nodig bij te sturen. Bij beginnende groepswerkingen kiezen de eerste groepsleden het thema. Over de tijd heen komen nieuwe groepsleden en vertrekken sommige groepsleden die er in het begin bij waren. Dit zorgt ervoor dat nieuwe groepsleden zich niet herkennen in het thema. Op dat moment is het belangrijk als groepswerker na te gaan of het thema stopgezet moet worden en een nieuw thema gekozen moet worden met de huidige groepsleden. Kies daarom bij een beginnende groep niet te snel een specifiek thema waar lang rond gewerkt wordt, maar werk met kleinere gespreksonderwerpen.

Het grote verloop van groepsleden, zeker bij een pas opgestarte werking, maakt het vormen van een hechte groep er niet gemakkelijker op. Vertrouwen en vriendschap krijgen de tijd niet om te groeien. Groepsleden moeten zich telkens aanpassen aan de komst van nieuwe groepsleden en er moet telkens gezocht worden naar een nieuw evenwicht. Dit vertraagt het proces en kan soms aanleiding geven tot frustraties. De komst van nieuwe groepsleden brengt soms een nieuw elan in de groep. Zeker bij werkingen die lang bestaan en een vaste groep hebben, kan de komst van nieuwe groepsleden nieuw leven in de brouwerij brengen en zo het groepsproces positief beïnvloeden.

De redenen waarom groepsleden afhaken is zeer uiteenlopend:

- Ze vinden werk en dan zijn we tevreden voor hen.
- Ze verhuizen naar een andere gemeente of stad, zo mogelijk brengen we hen dan in contact met een andere vereniging of armoedewerking.
- Ze kampen met gezondheidsproblemen, we laten ze niet los en blijven hen steunen.
- Ze hebben andere zorgen aan hun hoofd. In deze situaties kan individuele ondersteuning er onder andere voor zorgen dat de mensen betrokken blijven bij de werking en een eventuele terugkeer naar de groep mogelijk blijft.
- Het thema sluit niet (meer) aan bij hun leefwereld.
- Mensen zijn kwaad. Dit is voor de groepswerker het moeilijkst te achterhalen en mee om te gaan. Mensen schermen zich op die momenten af en willen niet in dialoog gaan.
- Mensen blijven weg zonder meer, bij een contact nemen ze zich voor om de volgende keer naar de vergadering te komen, maar dat lukt niet.
- ...

Het is belangrijk om als begeleider niet beschuldigend te zijn naar groepsleden die om de een af andere reden afhaken. Het is daarentegen noodzakelijk om begrip te hebben voor de situatie en samen na te gaan welke ondersteuning het afhakende groepslid nodig heeft om een herinstap in de toekomst mogelijk te maken.

Contact houden is zeker van belang voor de afwezigen. Als mensen na een eerste contact wegblijven, kun je ze als groepswerker bijvoorbeeld opnieuw bellen, schrijven, langsgaan of nieuws verspreiden via het krantje. Om een mogelijk nieuwe instap mogelijk te maken, moet je hen blijven informeren.

Na enkele keren contact na een blijvende afwezigheid probeert de begeleider drempels te vinden en deze bespreekbaar te maken. Een open gesprek hierover organiseren, is niet altijd gemakkelijk. Mensen geven zich niet altijd bloot en zoeken soms naar drogredenen.

Ooit maakten we een groepsafspraken: 3 keer afwezig zijn zonder iets te laten weten veronderstelt dat je niet meer geïnteresseerd bent.

Dit werkte niet altijd goed. Mensen lieten wel af en toe iets weten, maar kwamen op een werkjaar maar enkele keren naar de vergadering, hetgeen het groepsproces hypothekeert.

Soms geven mensen uitdrukkelijk aan dat ze niet meer willen komen. Respect tonen hiervoor is mensen nu serieus nemen. Wanneer mensen aangeven dat ze met rust gelaten willen worden, moet dit gerespecteerd worden. Eén keer per maand een krantje sturen of bij een speciale gelegenheid eens bellen houdt de lijn open indien ze ooit van gedacht zouden veranderen.



Ik heb een tijd niet willen komen. De begeleider bleef toen aandringen, achteraf bekeken was dat goed, op het moment zelf was het anders.

De begeleiding mag aanmoedigen door te zeggen: 'Je bent toch goed in de groep, het zou toch spijtig zijn als je niet meer zou komen', maar niet opdringen. Als mensen duidelijk neen zeggen en je blijft toch vragen stellen, is het opdringen.

Als ik niet meer kom, mogen ze komen bellen en vragen waarom. Ze mogen ook aandringen.

Andere mensen zouden het niet durven zeggen. Sommige zouden het tegen een ander groepslid durven zeggen, anderen houden het voor zich. Zij zijn eerder gesloten. Teveel vragen stellen komt dan over als aandringen.

Als mensen niet meer naar de groep kunnen komen, willen ze nog op de hoogte blijven via het gazetje en ze willen niet dat de ondersteuning onmiddellijk wegvalt.

Conflicten in de werking

De algemene regel is dat ongeacht wanneer en welke conflicten de kop op komen steken, de begeleiders aan hetzelfde zeel trekken. Bij een conflict is het noodzakelijk dat ze overleggen welke boodschap ze meegeven en hoe ze naar de situatie kijken en die aanpakken.

Binnen de groepswerking kunnen verschillende soorten conflicten de kop op steken. Het conflict kan zich afspelen binnen of buiten de groepsbijeenkomsten. Het kan iets zijn dat zich tussen twee of meer groepsleden afspeelt, of het kan ook met de begeleiders te maken hebben.

Conflict tijdens het groepsgebeuren

Het conflict kan ontstaan tijdens of na (bijvoorbeeld tijdens de nabespreking) de groepsbijeenkomsten naar aanleiding van het thema of omdat het niet klikt tussen bepaalde groepsleden.

Het groepsgebeuren is een heel intensief proces zowel voor de groepswerker als voor de groepsleden. Groepsleden leggen hun ervaringen en gevoelens op de tafel. Doordat hun gevoelskant benoemd wordt, zijn de groepsleden gevoelig voor de commentaar van anderen. Wanneer ze zich negatief aangesproken voelen op hun individueel verhaal, ontstaan er soms conflicten. De groepswerker is de bemiddelaar, maar de verantwoordelijkheid blijft bij de groepsleden.

De begeleider kiest geen kant. Hij blijft neutraal in zijn rol als bemiddelaar. Hij kan geen oplossingen bieden voor conflicten, maar creëert de mogelijkheid om in dialoog te gaan met elkaar en samen op zoek te gaan naar een oplossing. Als er groepsafspraken geschonden zijn, kan hij daar naar refereren.

Een conflict mee helpen oplossen is tijdsintensief. Soms gebeurt het dat de begeleider de betrokken partijen eerst apart spreekt om ze nadien samen te brengen. Dit proces van individuele gesprekken naar een gesprek met alle betrokken partijen loopt niet altijd van een leien dakje. Mensen hebben tijd nodig om zaken te verwerken en om het gesprek op een constructieve manier aan te gaan.

Om vertrouwen binnen de groepswerking mogelijk te maken, is er nood aan een aantal afspraken en een duidelijk kader binnen de groepswerking. Dat er niet geroddeld mag worden en buiten de groepsvergadering niet gepraat mag worden over persoonlijke zaken die tijdens de vergadering naar voren komen, zorgt ervoor dat het vertrouwen kan groeien en dat mogelijke conflicten voorkomen kunnen worden. De afspraken zijn hulpmiddelen en bieden geen garantie.

Wij hebben een heel blad met afspraken voor een goed gesprek en voor een goed verloop van de groep. Om de gesprekken vlot te laten verlopen hebben we ook een groen kaartje voor iedereen. Als je aan het woord wilt komen steek je dat kaartje even op. Het helpt om iedereen om de beurt aan het woord te laten. We hebben ook allemaal een rood kaartje. Dat kunnen we gebruiken als we willen dat het stopt. Als het teveel wordt, als het onderwerp te gevoelig is, of als je vindt dat iemand te ver gaat, kan je dat kaartje tonen.



Groepsleden verlaten soms het groepsgesprek wanneer ze zich bedreigd voelen of kwaad zijn. Er kunnen afspraken gemaakt worden over wat je kan doen als het je te veel wordt. Weglopen kan tijdelijk wat lucht brengen, maar voor een constructieve oplossing is er zeker een gesprek nadien nodig.

Wanneer er in de groep op een niet respectvolle manier wordt omgegaan met elkaar neemt de begeleider het heft in handen om mensen te stoppen. Soms moet je de vergadering, de werking of degene die over de schreef ging een time-out opleggen

Conflicten kunnen latent aanwezig zijn en zich uiten in non-verbaal gedrag of openlijk via een woordelijke ruzie. De groepswerker is voor beide vormen attent en maakt ruimte en tijd om deze conflicten bespreekbaar te maken. Hij oordeelt of dit moet gebeuren op het niveau van de groep of eerder op het niveau van de individuen die bij het conflict betrokken zijn.

Conflicten leiden ertoe dat nadien bepaalde zaken bevraagd en herbekeken worden. Hier moet binnen de werking de nodige ruimte opengesteld worden. Bijvoorbeeld kunnen naar aanleiding van een conflict de groeps- en gespreksafspraken herbekeken en aangepast worden.

Conflicten buiten het groepsgebeuren

Conflicten die zich afspelen buiten het groepsgebeuren zijn moeilijker in de hand te houden.

Bijvoorbeeld twee groepsleden die vaak bij elkaar op bezoek gingen en onenigheid kregen. Je hebt er minder zicht op of je hebt het 'van horen zeggen'. Het conflict komt dan bijvoorbeeld ter sprake tijdens de individuele ondersteuning of buiten de groepsbijeenkomsten. Wanneer het conflict effect heeft op de groepswerking, biedt de groepswerker de mogelijkheid om een dialoog tot stand te brengen waarbij hij als bemiddelaar optreedt. Wanneer het geen effect heeft op de groepswerking, kan er daarbuiten eventueel de nodige aandacht aan gegeven worden. De verantwoordelijkheid blijft wel heel duidelijk bij de betrokkenen. De werking kan ook geen plaats zijn waar iedereen met zijn conflicten van buiten de groep komt aanzetten. Er wordt in zo'n situatie heel vlug aan de groepswerker gevraagd om partij te kiezen. De groep moet een plaats blijven waar alle partijen kunnen komen. Zaken die zich buiten de groep afspelen, daar kan je ook niet aan. Je hebt er eigenlijk niets over te zeggen en kan dat beter ook zo communiceren.

Soms loopt het uit de hand en wordt men geconfronteerd met een crisis in de groep. Zo gebeurt het dat mensen roddelen over andere groepsleden of dat bepaalde groepsleden een negatieve invloed hebben op het groepsgebeuren. Mensen blijven daardoor weg van de bijeenkomsten. Ook hier treedt de groepswerker bemiddelend op en brengt de betrokken partijen eventueel samen om de crisis door te praten en op zoek te gaan naar constructieve oplossingen.

Het kan gebeuren dat de veiligheid in de groep totaal zoek is en dat bemiddelen of in dialoog gaan geen uitweg biedt. Na verschillende pogingen en het nodige krediet kan er beslist worden om iemand niet meer uit te nodigen en /of niet meer toe te laten in de werking, of tot deelaspecten ervan. Zo kan je iemand weigeren voor de

groepsbijeenkomsten, maar wel nog de kans geven om voor individuele ondersteuning te komen. Het is uitsluiting en voor een organisatie die tegen uitsluiting ageert is dit een grote stap, maar soms niet te vermijden.

Keer op keer heeft Jeanne commentaar tijdens de vergadering op Marie. Ze zorgt niet goed voor haar kind, ze kan hem niet aan, ... Marie geeft toe dat haar jongen niet gemakkelijk is, maar ze doet haar best en zoekt hulp. De begeleiding kon haar steunen. Op een keer haalt iemand de jongen op en neemt hem mee voor plaatsing. Het doet de ronde dat Jeanne aangifte gedaan heeft bij het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg. Marie is helemaal over haar toeren. Ze wil niet meer naar de vergaderingen komen als Jeanne daar ook is. Mensen steunen Marie, anderen spreken zich niet uit.

Op dat moment hebben we vanuit de organisatie aan Jeanne gesteld dat ze niet meer naar de vergaderingen kon komen. Ze heeft de basisveiligheid in de groep verstoord en dit is fundamenteel om goed te kunnen werken.

Conflict tussen begeleiding en groepslid

Een conflict kan tot stand komen tussen de begeleiding en een groepslid. Het komt voor dat het niet klikt tussen bijvoorbeeld een bepaalde werker en een groepslid. In deze situatie speelt een andere werker een belangrijke rol. Hij neemt een bufferrol op door bijvoorbeeld tijdens de groepsbijeenkomst naast dit groepslid te zitten of door meer tijd te besteden aan dit groepslid.

Soms worden groepsleden kwaad wanneer de groepswerker niet ingaat op al hun vragen en verwachtingen. Wanneer gesprekken niet meer mogelijk zijn, kan een onderhandelingsgesprek georganiseerd worden, geleid door een andere begeleider of een neutraal persoon.

Bij dit soort conflicten is het voor de groepswerker belangrijk dat hij gesteund wordt door de co-begeleider en de werking. Hij moet dit bespreekbaar kunnen maken en nagaan wat de best mogelijke oplossing voor het conflict is.

*Wat de begeleider zeker niet mag doen is partij kiezen of iets regelen achter de rug.
Wat wel kan is apart praten met de betrokkenen en daarna samen.*

Sommige conflicten kunnen door de begeleiders opgelost worden en andere niet. Dat hangt ervan af hoe diep het zit. Iedere situatie is anders. Iedere mens is anders.

Als ze met privé zaken afkomen kan de begeleider niet tussenkomen.



Begeleiders

INHOUDSTAFEL

- De groepswerker: taken en kwaliteiten
- De co-begeleider: taken en kwaliteiten
- De individuele begeleider: taken en kwaliteiten
- 1.2.3... begeleiders?
- Betaalde krachten of vrijwilligers? Job of engagement?

De begeleiding kan bestaan uit verschillende werkers. Het kan gaan over betaalde krachten en/of over vrijwilligers. Wij spreken hier van een groepswerker die de vergaderingen leidt en die samen met deelnemers en een co-begeleider het groepswerk uitbouwt. Verder spreken we van een individuele begeleider die aandacht heeft voor de persoonlijke problemen van de deelnemers. De 3 vormen van begeleiding kunnen misschien verenigd worden in dezelfde personen maar het gaat over een andere functie en in die hoedanigheid andere taken.

We hebben hieronder taken toebedeeld aan een bepaalde functie, maar ze kunnen onderling ook anders verdeeld worden. De samenwerking en de onderlinge communicatie zijn zeer belangrijk.

Bij Recht-Op Borgerhout zijn er 2 betaalde begeleiders, beiden met een 4/5de tewerkstelling. De groepswerker en de individuele ondersteuner werken in tandem. De individuele ondersteuner is tevens de co-begeleider bij de groepsbijeenkomsten. De deelnemers van de werking, de mensen in armoede, nemen ook heel veel taken op. Zij doen dit allen op vrijwillige basis.

De groepswerker: taken en kwaliteiten

De groepswerker is de spilfiguur bij het creëren en het behouden van de groep. Hij is niet alleen de persoon die potentiële groepsleden aanspreekt en hen op hun gemak stelt. Hij zorgt er ook voor dat mensen blijven komen en het groepsproces constructief vooruitgaat. Het is belangrijk dat de groepswerker de groepsleden op hun krachten aanspreekt en in een veilige setting groeimogelijkheden aanbiedt. Ieder groepslid moet individueel aangesproken worden en aandacht 'op maat' krijgen. Zo kan een groepslid die graag op de computer iets wil leren, mee de uitnodiging voor de vergadering maken. Iemand die eindelijk tijd heeft omdat het jongste kindje naar school gaat, kan op dat moment aangesproken worden om mee naar een contact op verplaatsing te gaan. Creativiteit en attentie voor 'klikmomenten' bij groepsleden zijn kostbare kwaliteiten.

Het is noodzakelijk dat de groepswerker kritisch durft te zijn en blijft reflecteren over de gang van zaken. Als de groep op een bepaald moment leegloopt, moet je zoeken naar oorzaken en blijven proberen om mensen te

bereiken. Misschien een andere piste, en verschillende sporen tegelijk, maar blijven proberen.

De groepswerker stuurt het proces zonder mensen uit het oog te verliezen. Hij is niet gefocust op de verschillende problemen van de groepsleden. Hij is geïnteresseerd in de verhalen en ervaringen omtrent het thema. Hij heeft aandacht voor de individuele persoon, maar dan eerder op het niveau van de 'small talk' buiten de groepsvergaderingen. In het groepsproces is het zijn verantwoordelijkheid dat het proces vooruitgaat. Maar binnen een groep wordt je als groepswerker vaak geconfronteerd met twee verschillende snelheden. Bepaalde groepsleden kunnen gemakkelijk de stap maken van individuele ervaringen naar structurele beleidsaanbevelingen. Andere groepsleden hebben meer tijd nodig en hebben de behoefte om langer stil te staan bij hun individuele ervaringen. De groepswerker houdt rekening met deze verschillende snelheden en werkt op maat van iedereen, zonder daarbij een bepaald tempo uit het oog te verliezen.

Het is als groepswerker de kunst om de aandacht voor het proces en het product goed te doseren en aan te voelen wanneer de taak en het product primeert en wanneer men even moet afremmen voor het proces. Het is belangrijk dat het proces voldoende aandacht krijgt en dat het product kwaliteitsvol is. Tijdens het groepsproces zit het product in het achterhoofd van de groepswerker. Er wordt gewerkt om bij het afwerken van het thema een kwaliteitsvolle inhoud in een bepaalde vorm te gieten. Het product kan bijvoorbeeld een dossier zijn, een toneelstuk, een voordracht, een beleidsdocument of een studiedag.

Ook voor groepsleden is het belangrijk dat ze weten dat ze kwaliteit leveren. Ze willen niet dat de groepsbijeenkomst een duivenkot is, maar wel dat het op een gestructureerde manier verloopt. Er moet discipline zijn in de mate dat niet alles zomaar kan. Er moeten duidelijke afbakeningen zijn in functie van de efficiëntie binnen de bijeenkomsten. De groepswerker is diegene die deze kwaliteit introduceert en bewaakt.

Het blijft een spanning temeer omdat de productgerichte resultaten van het groepswerk pas zichtbaar zijn op lange termijn en soms weinig effect teweeg brengen in individuele leefsituaties.

De nabespreking is een interessante methodiek die de groepswerker ondersteunt in zijn taak. Samen met de groepsleden wordt er tijd vrijgemaakt om de bijeenkomst en de rol van de groepswerker te evalueren. Op dit moment kan de groepswerker zijn gedrag in vraag stellen en toetsen. De inhoud, methodiek en aanpak van de volgende vergadering wordt in deze werkgroep voorbereid. De groepswerker weet soms op voorhand waar hij met de groep en het thema naartoe wil of heeft een duidelijke agenda in zijn hoofd. Tijdens de voorbereiding toetst hij of dit haalbaar is en werkt hij samen met de groepsleden een methodiek uit om dit bespreekbaar te maken op de groepsbijeenkomst.

Basistaken:

In functie van netwerking

- Werking voorstellen bij diensten in de buurt.
- Samenwerking tot stand brengen met diensten in functie van het thema.
- Externe vertegenwoordiging op vergaderingen, studiedagen en overlegmomenten.

In functie van het groepsproces

- Groepsleden zoeken, uitnodigen en motiveren.
- De groepsbijeenkomsten voorbereiden, begeleiden en evalueren.
- Het groepsproces sturen, evalueren en eventueel bijsturen.
- Groepsleden stimuleren om hun verhaal te brengen en mee na te denken.
- Bemiddelen bij conflicten.
- Groepsleden stimuleren om buiten de groepsvergadering andere taken op te nemen, zoals uitnodiging maken, informatiekrant maken, zaal klaarzetten.

In functie van het product

- Voor elke vergadering een programma maken en uitschrijven.
- Een themakeuze voorbereiden: informatie verzamelen om te kunnen kiezen.
- Verschillende pistes en mogelijke beleidssporen in verband met het thema verkennen.
- Synthetiseren van de individuele verhalen en samen met de groepsleden beleidsaanbevelingen opstellen.
- Beleidscontacten opzoeken en voorbereiden.
- Een eindproduct, dossier, studiedag, toonmoment,... maken en/of organiseren.

In functie van de groepsleden

- Aangaan van informele gesprekken met de groepsleden.
- Buiten de groepsbijeenkomsten tijd maken om te luisteren naar groepsleden.

De groepswerker moet:

- *Het thema bewaken en vragen naar ervaringen van de groepsleden.*
- *Hij moet goed leiding kunnen geven.*
- *Structuur brengen tussen de antwoorden die komen en het onderwerp dat zij/hij wil benaderen.*
- *Antwoorden in een context plaatsen die iets betekent voor het thema.*
- *Mensen bij het onderwerp houden.*
- *Als er te veel rumoer is, moet hij kordaat zijn. Niet rond de pot draaien, daar hou ik niet van.*
- *Begeleiden van het gesprek: niemand door elkaar laten praten, iedereen aan bod laten komen zodat iedereen zijn mening kan zeggen (want iedereen heeft een mening en het recht om die te zeggen) en aandacht hebben voor de stillere mensen in de groep.*
- *Mensen helpen zich aan de groepsregels te houden.*
- *Mensen vragen om aan andere dingen mee te werken buiten de groepswerking, bvb het gazetje, de uitnodigingen, ...*
- *Zichzelf in vraag laten stellen.*
- *Iemand aanmoedigen, zeggen wanneer iemand het goed gedaan heeft, vooruitgekomen is.*





Babbelen mag niet altijd over problemen gaan. Ik ben ook al eens blij dat ik kan zeggen dat het goed gaat. Ik ben fier dat ik eens over mijn zoon kan vertellen. Die goede dingen mogen ook eens gezegd worden. Het moet niet altijd negatief zijn. Soms moeten we ook eens kunnen zeggen: proficiat dat, dat opgelost is, of dat je gezin terug bijeen is,...

Als groepswerker zou je daar meer aandacht voor moeten hebben, iemand aanmoedigen, zeggen wanneer iemand het goed gedaan heeft, vooruitgekomen is. Een duw in de rug is goed, zeggen: "doe zo verder" is ook belangrijk.

Wij worden te veel gezien met onze problemen. Ze spreken ons alleen aan als we problemen hebben. Als we iets goed gedaan hebben, horen we geen reactie. Eigenlijk werken we veel in de groep of thuis, maar daar wordt weinig over gezegd en eigenlijk hebben we daar toch wel nood aan. Ikzelf ook. Dat moedigt mij ook aan.

We zijn vooruit gekomen, we willen vooruit komen en die aanmoediging hebben we nodig.

De groepswerker mag niet:

- *Denken dat hij alles beter weet.*
- *Enkel 'de besten' aanspreken om zo snel mogelijk resultaat te hebben.*
- *Mensen forceren, als ze in de grote groep niets willen zeggen, moet hij dat respecteren.*

Co-begeleider: taken en kwaliteiten

De co-begeleider is een belangrijk persoon in het proces van de groep. Het is mogelijk dat deze functie opgenomen wordt door een vrijwilliger, een collega of een externe. Voor een goed verloop van het groepsproces en voor het vertrouwen van de groepsleden is het aangewezen dat de co-begeleider een vaste begeleider is en niet elke bijeenkomst verandert.

Om het proces werkbaar te houden en structuur te bieden, vullen de groepswerker en de co-begeleider elkaar aan en discussiëren niet met elkaar tijdens de groepsbijeenkomsten. Ze vormen één team dat gebruik maakt van elkaars inzichten en expertise. De taken van de groepswerker en de co-begeleider zijn op voorhand duidelijk vastgelegd. De co-begeleider neemt verslag en maakt de nodige opmerkingen of vragen ter verduidelijking tijdens de groepsbijeenkomst. Hij heeft meer oog voor de individuele groepsleden en het proces terwijl bij de groepswerker vooral het thema op de voorgrond staat.

Bij het posten van de uitnodiging van de groepsbijeenkomst kan de begeleider aanbellen en luisteren naar hun verhaal. Zeker wanneer iemand niet op de vorige bijeenkomst aanwezig was of de stap naar de groepswerking niet durft zetten, is dit een manier om mensen op de hoogte te houden en hen te laten weten dat ze welkom zijn.

Basistaken

In functie van het rekruteren van groepsleden:

- *Uitnodigingen voor de groepsbijeenkomst al dan niet persoonlijk bezorgen.*
- *Groepsleden waar hij niets van gehoord heeft of die zelf aangeven dat ze gemakkelijk vergeten dat het groepsbijeenkomst is, de dag voordien opbellen.*
- *Eventueel bij groepsleden aanbellen of hen opbellen 15 min voor de vergadering.*
- *Kinderopvang verwittigen zodra je weet of het nodig is.*

In functie van het groepsproces

- Samen met de groepswerker zorgen voor het onthaal, het zijn belangrijke momenten voor losse babbels.
- Als je ziet dat bepaalde mensen niet aan bod komen, hen het woord geven of de groepswerker daarop attent maken.
- Letten op non-verbale communicatie.
- Iets aanvullen, in andere woorden zeggen, verduidelijken.
- Wanneer nodig mensen persoonlijk ondersteunen. Bijvoorbeeld wanneer hij ziet dat iemand wegzakt door een bepaalde uitspraak, die er terug bijhalen door iets ondersteunends in te brengen, of wanneer iemand even uit de vergadering moet omdat het te zwaar wordt, die persoon opvangen.

In functie van het product

- Het verslag maken van de vergadering. Een verslag kan verschillende functies hebben:
 - Voor de deelnemers zelf, als dat gewenst en haalbaar is, of voor een samenvatting in een nieuwsbrief of een krantje. Dit is ook een manier om de afwezigen te blijven betrekken. Een aandachtspunt hierbij is wel de privacy van de groepsleden.
 - In functie van het eindproduct, een dossier, een neerslag,...
- Ervaringen, knelpunten, voorstellen, alles wordt verzameld en opgebouwd gedurende de groepsvergaderingen. Letterlijke uitspraken van mensen zijn krachtig materiaal voor een dossier.
- Nabespreking samen met de groepswerker en groepsleden, evaluatie en verdere planning.

Als je niet naar de vergadering komt, moet er af en toe eens iemand bellen en vragen hoe het gaat.

We willen graag op de hoogte blijven van de groep als we een tijdje niet kunnen komen.



De individuele begeleider: taken en kwaliteiten

De individuele begeleider heeft een zeer belangrijke functie in een werking met mensen in armoede. Hij werkt met groepsleden aan concrete individuele doelstellingen. Hij gaat samen met de groepsleden op zoek naar oplossingen voor hun problemen, bijvoorbeeld nood aan een betere woonst, opvang voor de kinderen, budgetproblemen,... De groepsleden verwachten van hem concrete hulp en ondersteuning. De resultaten van de interventie zijn vaak direct zichtbaar en concreet. Er is niet altijd onmiddellijk een oplossing, maar mensen voelen zich gehoord en erkend en ze kunnen zelf stappen verder zetten.

De begeleider moet opletten dat hij de deelnemers niet te afhankelijk maakt van de werking. De werking kan of mag niet de enige plaats zijn waar de deelnemer naartoe kan. In een crisissituatie is er misschien juist niemand bereikbaar. Het is goed dat het eigen netwerk van mensen in armoede ook een functie op vlak van ondersteuning blijft houden of kan krijgen. Daarnaast is het voor mensen in armoede ook belangrijk dat ze het andere aanbod van diensten en organisaties in de buurt leren kennen.

De individuele ondersteuning bij Recht-Op kan niet gezien worden als een nieuwe hulpverleningsdienst. De ondersteuning wordt geboden met het perspectief op een doorverwijzing naar een reguliere dienst en in functie van het kunnen participeren aan de groepswerking.

Basistaken

In functie van individuele ondersteuning

- Een vast moment in de week ter beschikking zijn voor individuele problemen, zonder dat men een afspraak moet maken.
- Veel telefonisch bereikbaar zijn.
- Met mensen mee naar diensten gaan indien gewenst.
- Op huisbezoek gaan indien gewenst.

In functie van het groepswerk

- Mensen die hij tegenkomt, aanspreken en de werking toelichten.
- Netwerken tot stand brengen en tijdens de individuele ondersteuning mensen aanspreken om deel te nemen aan de groepswerking.
- Tijdens de groepsvergadering eventueel zaken uit de individuele ondersteuning mee inbrengen, als daar toestemming voor gekregen is van het betreffende groepslid.



De individuele ondersteuner moet:

- *De mensen helpen met hun problemen en mee oplossingen zoeken, samen met ons, niet achter onze rug.*
- *Kunnen luisteren, een luisterend oor hebben.*
- *Raad geven indien mogelijk.*
- *Niet veroordelen, maar meer uitleg vragen (vragen waarom je bv. iets doet).*
- *Niet alles wat wij doen goedpraten.*
- *Ons nieuwe kansen geven.*
- *Aandacht hebben voor de kinderen of andere leden van het gezin.*
- *Meeleven met ons.*
- *Open staan voor alles, eender hoe groot of klein de vraag is.*
- *Een goedendag zeggen, ook op andere plaatsen.*
- *Koffie zetten, koekjes presenteren.*

De individuele ondersteuner mag zeker niet:

- *De mensen afbreken.*
- *Zeggen: "Je moet dit of dat."*
- *Dingen doorvertellen. Beroepsgeheim!*

Wanneer mensen hetzelfde probleem hebben, niet de namen van mensen noemen aan anderen. Je mag voorbeelden stellen of vergelijken, maar zonder namen.

1.2.3... begeleiders?

Hoeveel mensen er nodig zijn om een werking uit te bouwen? Nooit genoeg? En misschien kan je bij aanvang met 1 persoon starten die verschillende taken opneemt, maar al vlug kom je voor dilemma's. Wat gaat voor? Afhankelijk van de doelstellingen

die je bepaald hebt, zul je goed moeten bekijken hoe de begeleiding functioneert, welke taken opgenomen worden en welke tijd waaraan kan besteed worden. Het zijn dikwijls de dagelijkse, individuele problemen die bovendrijven. Daar moet eerst aandacht naar gaan vooraleer mensen mee kunnen nadenken over structurele oplossingen voor een gezamenlijk probleem. Het is een valkuil om vast te lopen in alleen maar individuele ondersteuning. Wanneer er 2 begeleiders werken, kunnen de 2 taken al fysiek opgesplitst worden. Het maakt het gemakkelijker en is duidelijk voor de werkers, maar ook voor de deelnemers.

Individuele begeleider en co-begeleider bij het groepsgebeuren kunnen dezelfde persoon zijn.

Het is zelfs interessant dat de individuele begeleider ook kan deelnemen aan de groepsvergaderingen. Er kan onmiddellijk gelinkt worden. Soms zijn individuele problemen interessant om te veralgemenen en in te brengen bij het thema, soms komen er nieuwe individuele problemen boven in de groepsvergadering en kan de individuele ondersteuner na de vergadering een afspraak maken en dan de draad terug opnemen.

Om het evenwicht tussen de groep en de individuele groepsleden te bewaken in functie van het groepsproces is het werken in team een vereiste. De begeleiders spelen op elkaar in. Soepelheid en samenwerking zijn noodzakelijk. Ieder werkt op zijn eigen terrein, met eigen verantwoordelijkheden en andere doelen, maar de doelstellingen moeten op elkaar worden afgestemd.

Aan het vormen van een groep en het behouden van de groepsleden moeten zorgvuldige begeleiding en de nodige aandacht en tijd besteed worden. Het is goed dat dit een gedeelde verantwoordelijkheid is. De begeleiders hebben een verschillende stijl en leggen verschillende accenten. Het is goed om te weten waar je zelf goed in bent en waar je elkaar aanvult. De ene is bijvoorbeeld beter in het voeren van informele gesprekken met de groepsleden, terwijl de andere beter de mensen een spiegel voor de ogen kan houden en hen confronteren met hun situatie. Door zich hiervan bewust te zijn, kan er beter op elkaar ingespeeld worden in functie van de groep en de individuele groepsleden.

- De begeleiders blijven ook mensen, niet alle communicatie met de deelnemers moet vanuit hun functie gestuurd worden. Wanneer ze een groepslid tegen het lijf lopen of ernaar telefoneren, wordt er ook gepraat over dagdagelijkse zaken. Ze maken tijd voor de verhalen van de groepsleden en reflecteren op zaken die groepsleden vertelden. Deze zaken zijn niet steeds probleemgerelateerd. Het oog hebben voor groepsleden vertrekt vanuit de basishouding dat men aandacht heeft voor de persoon op zich en men oprecht geïnteresseerd is in wat die persoon vertelt.

Een werking als Recht-Op heeft minstens 2 werkers nodig. Het is een noodzaak. De taken zijn te veel voor één persoon. Met twee personen heb je ook een samenwerking. De ene kan eens bij de andere terecht, en wij kunnen ook al eens een conflict hebben met de ene en dan bij de andere ons verhaal willen doen.

Ze moeten elkaar misschien kunnen vervangen. Ze moeten elkaar kunnen aanvullen en opvangen.



Betaalde krachten of vrijwilligers ? Job of engagement ?

Engagement is in elk geval nodig. Je kan dit werk niet goed doen als je het doet omdat het moet. Wanneer het een job is kan er verondersteld worden dat er ook een personeelsomkadering is die soms wel nodig is. Denk maar aan de mogelijkheid van teambesprekingen, coaching, supervisie, bijvorming,...

Een aantal 'moeilijke' zaken pak je aan, of neem je erbij omdat het je job is.

Wanneer je werkt met vrijwilligers (als begeleiders) is het wel belangrijk dat je die mensen 'soigneert'. Zij hebben ook ondersteuning, omkadering nodig om dat werk te kunnen doen. Er is vooral veel erkenning nodig om het vol te kunnen houden.

Vrijwilligers uit de doelgroep inschakelen bij individuele ondersteuning moet je heel goed afwegen. Privacy en beroepsgeheim zijn hier minder vanzelfsprekend gegarandeerd.