



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Zelf kiezen, maar niet in je eentje!
De start van empowerment in het hulpverleningsgesprek**

Door Laura Ballet

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2014- 2015**



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Zelf kiezen, maar niet in je eentje!
De start van empowerment in het hulpverleningsgesprek**

Door Laura Ballet

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2014- 2015**

WOORD VOORAF

Het schrijven van dit eindwerk was voor mij een erg boeiend leerproces. Tijdens deze periode kon ik rekenen op de steun van heel wat mensen. Zij hebben er mee voor gezorgd dat ik dit eindwerk tijdig tot een goed einde heb kunnen brengen. Via deze weg wil ik hen hiervoor dan ook bedanken.

Allereerst wil ik mijn stagementor, Fabian Pauwels, bedanken voor de begeleiding, steun en geboden hulp doorheen deze periode. Hij nam steeds uitgebreid de tijd om mijn eindwerk door te nemen.

Daarnaast wil ik graag het hele onthaalteam en in het bijzonder mijn collega's in de vestiging van Diest bedanken om mij met open armen te verwelkomen. Zij hebben mij de kans geboden om een zeer leerrijke stage te volgen en mijn competenties als beginnend maatschappelijk assistente verder te ontwikkelen.

Tot slot wil ik ook mijn omgeving bedanken om mij te ondersteunen tijdens deze toch wel stressvolle periode.

INHOUDSOPGAVE

AFKORTINGEN	5
INLEIDING	6
Motivatie	6
Structuur eindwerk	6
DEEL 1: SITUERING STAGEPLAATS	8
1.1. Inleiding	8
1.2. Maatschappelijke situering	8
1.3. Missie	8
1.4. Visie	8
1.5. Werkingsprincipes	9
1.5.1. Vijf bouwstenen voor een krachtgerichte hulpverlening	9
1.6. Overkoepelend CAW Oost-Brabant in de praktijk	10
1.6.1. Ontmoeting	10
1.6.2. Onthaal	10
1.6.3. Begeleiding	11
1.7. Het onthaal	12
1.7.1. Onthaal als een volwaardige vorm van hulp	13
1.7.2. Onthaal als een proces van vraagverheldering	13
1.7.3. Een breed toegankelijk onthaal	13
1.7.4. Functies van het onthaal	14
1.8. Het intake-model volgens Baert	14
1.8.1. Basisprincipes voor een kwaliteitsvolle intake	14
1.9. Besluit	15
DEEL 2: LITERATUURSTUDIE	16
2.1. Beschrijvend kader: empowerment definities	16
2.1.1. Het empowermentparadigma	17
2.1.2. Psychologische empowerment	17
2.2. De rol van de hulpverlener bij psychologische empowerment	18
2.2.1. De betekenisgeving door de cliënt	19
2.2.2. Een niet-wetende houding aannemen	19
2.2.3. Van probleemgericht naar toekomstgericht	20
2.2.4. Focus op de krachten van de cliënt	20
2.2.5. Bewust zijn van je eigen referentiekader	21
2.2.6. Oog voor het leer- en ontwikkelingsproces	22
2.3. Soorten krachten	24
2.3.1. Aspiraties en wensen	24

2.3.2. Kernkwaliteiten	24
2.3.3. Talenten en vaardigheden	24
2.3.4. Datgene wat we weten en leren over onszelf	25
2.3.5. Culturele, religieuze en spirituele bronnen	25
2.3.6. Trots	25
2.3.7. Krachten in de omgeving	25
2.4. Sociale netwerken	25
2.4.1. De cliënt en zijn omgeving	26
2.4.2. De structuur van een sociaal netwerk	27
2.4.3. Het sociale netwerk in de hulpverlening	28
2.5. Besluit	29
DEEL 3: PRAKTISCH DEEL	30
3.1. Inleiding	30
3.2. Interview hulpverleners CAW Oost-Brabant	31
3.2.1. Resultaten	31
3.2.2. Besluit	33
3.3. Casussen	34
3.3.1. Casus J – relatieproblemen	34
3.3.2. Casus L – Familiale moeilijkheden	36
3.3.3. Casus R – Gezinsproblemen	38
3.3.4. Casus S – Financiële moeilijkheden	42
3.3.5. Casus C – Psychosociale problemen	45
3.4. Conclusie	47
3.5. Aanbevelingen	49
DEEL 4: KRITISCHE KIJK	50
4.1. Kritische kijk op de stageplaats	50
4.2. Kritische kijk op mijn eindwerkthema	51
4.3. Kritische kijk op mijn persoonsgebonden traject	52
ALGEMEEN BESLUIT	54
LITERATUURLIJST	56
1. Geschreven bronnen	56
1.1. Folder	57
1.2. Niet-gepubliceerde documenten	57
2. Internetbronnen	57

AFKORTINGEN

CAW: Centrum Algemeen Welzijnswerk

CGG: Centrum Geestelijke Gezondheidszorg

OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling

INLEIDING

In mijn eindwerk wil ik graag de volgende onderzoeksvraag verkennen: “In welke mate wordt empowerment ingezet in het hulpverleningsgesprek?”

Dit eindwerk heeft de titel: “Zelf kiezen, maar niet in je eentje! De start van empowerment in het hulpverleningsgesprek”. Ik koos voor deze titel omdat het sociale netwerk van een individu (niet in je eentje) en zijn autonomie (zelf kiezen) twee erg belangrijke aspecten zijn binnen de empowerment gedachte. Daarnaast heeft de titel betrekking op mijn onderzoeksvraag, namelijk het inzetten van empowerment in een hulpverleningsgesprek. Ik heb bewust gekozen voor de benaming ‘hulpverleningsgesprek’ omdat ik stage loop binnen de onthaaldeelwerking. Dit houdt in dat in sommige gevallen een eenmalig hulpverleningsgesprek voldoende is. Er wordt dus niet steeds een proces opgestart. Dit neemt niet weg dat empowerment ook in eenmalige gesprekken kan ingezet worden.

Motivatie

Ik heb de keuze gemaakt om mijn eindwerk te schrijven rond het thema ‘empowerment’. Vanuit mijn eigen referentiekader ben ik er namelijk van overtuigd dat iedere persoon de kracht bezit om zijn eigen leven (weer) in handen te nemen.

Het leven kan je omschrijven als een weg die je bewandelt. Iedereen draagt een rugzak met zich mee vol levenservaringen waarbij de ene persoon zijn rugzak al wat zwaarder is dan de andere. Voor sommige personen wordt zijn of haar rugzak te zwaar om dragen. Op die momenten hebben zij extra schouders nodig om de rugzak mee te dragen. Na verloop van tijd heeft men dan opnieuw krachten kunnen inwinnen om de rugzak weer alleen te dragen.

Daarnaast is empowerment een zeer actueel begrip en duikt het steeds vaker op binnen de hulpverlening. Empowerment komt tevens aan bod in de internationale definitie van sociaal werk. Ook binnen mijn opleiding was empowerment erg ingebed in verschillende onderdelen. Zoals hierboven aangegeven spreekt de gedachte achter empowerment mij heel erg aan. Vandaar dat ik de keuze heb gemaakt om mij op dit onderwerp toe te spitsen.

Structuur eindwerk

Dit eindwerk is opgedeeld in vier onderdelen. In het eerste deel zal ik een gedetailleerde voorstelling geven van mijn stageplaats. Dit is van belang om mijn eindwerk te plaatsen binnen de bredere werking van de organisatie.

Deel twee houdt mijn literatuurstudie in en is opgebouwd uit vier onderdelen. Het eerste deel is een beschrijvend kader waarin ik empowerment in het algemeen schets. Vervolgens spits ik mij toe op de rol van de hulpverlener bij psychologische empowerment. Nadien bekijk ik de soorten krachten die elk individu bezit en tot slot beschrijf ik de impact van sociale netwerken.

Het derde deel bestaat uit mijn praktische uitwerking. Om mijn onderzochte theorie uit mijn literatuurstudie te toetsen aan de praktijk, heb ik verschillende casestudies uitgewerkt. Hierin komen de drie onderdelen uit deel twee terug, namelijk: de rol van de hulpverlener, de verschillende soorten krachten en het sociale netwerk van het individu. Vervolgens heb ik enkele interviews afgenomen van hulpverleners om een beeld te creëren van hun visie op empowerment. Ik sluit dit gedeelte af met een conclusie en aanbevelingen naar CAW Oost-Brabant toe.

Het laatste deel is een kritische kijk op dit eindwerk. Ik begin met mijn eigen kritische visie en de resultaten van het onderzoek met betrekking tot mijn stageplaats. Vervolgens verwoord ik mijn mening over het onderwerp van mijn eindwerk. Ik eindig met een gefundeerde persoonlijke mening over mijn traject en de beperkingen die ik heb ondervonden tijdens het schrijven van dit eindwerk.

DEEL 1: SITUERING STAGEPLAATS

1.1. Inleiding

In dit onderdeel zal ik de werking van het CAW bespreken. Ik zal dieper ingaan op het onthaal aangezien ik stage loop in deze deelwerking.

Ik situeer in dit gedeelte ook mijn onderwerp binnen de bredere werking van de organisatie.

1.2. Maatschappelijke situering

Op 22 maart 2013 keurde de Vlaamse regering het uitvoeringsbesluit van het decreet algemeen welzijnswerk van 8 mei 2009 goed. Dit uitvoeringsbesluit omschrijft duidelijk de kerntaken en -opdrachten en bepaalt aan welke doelstellingen ieder CAW moet voldoen, namelijk:

- Kwetsbare personen en groepen bereiken;
- Algemene preventie, onthaal en psychosociale begeleiding vormen de basis van het aanbod.

Het onthaal als een volwaardige kernopdracht zal in 1.7. verder toegelicht worden.

In Vlaanderen zijn er als gevolg van de hervormingen 11 verschillende Centra voor Algemeen Welzijnswerk (voor de hervorming waren er 27). Ik loop stage binnen CAW Oost-Brabant in de vestiging te Diest.

1.3. Missie

“CAW Oost-Brabant heeft als missie het algemeen welzijn van mensen te versterken. Ze biedt toegankelijke en kwaliteitsvolle hulp aan iedereen uit de regio, met bijzondere aandacht voor de maatschappelijk meest kwetsbare mensen. CAW Oost-Brabant is een gekende en betrouwbare partner in de uitbouw van gedeelde zorg. Tot slot signaleert het CAW maatschappelijke problemen en draagt ze bij tot structurele oplossingen.”

1.4. Visie

Het CAW geeft in zijn visie aan dat het zijn kerntaken wil waarmaken vanuit een positieve, krachtgerichte en herstelgerichte hulpverlening. Hierbij staat het versterken van de eigen krachten en de verbinding van mensen met zichzelf, anderen en de samenleving centraal. Dit sluit aan bij de empowerment gedachte.

1.5. Werkingsprincipes

Wanneer mensen een vraag of probleem hebben, kunnen zij, al dan niet anoniem, contact opnemen met het onthaal van een CAW. Het CAW hanteert een zogenaamd "opendeursysteem". Dit houdt in dat mensen tijdens de openingsuren vrij kunnen binnenstappen bij een CAW in hun buurt. Daarnaast kunnen ze ook telefonisch of per mail contact opnemen met een CAW om een afspraak te maken of een vraag te stellen. Verder is er ook de mogelijkheid om met een hulpverlener te chatten via de website van het CAW.

De hulp die het CAW aanbiedt is steeds gratis. Enkel wanneer mensen opvang nodig hebben, betalen zij een dagprijs. Daarnaast is de hulp die wordt aangeboden steeds vrijwillig. Iedereen kan m.a.w. op elk moment beslissen geen verdere hulp meer te wensen. Dit geldt ook wanneer de hulp gerechtelijk is opgelegd.

Binnen het onthaal wordt er meteen advies, informatie en praktische hulp geboden. Gedurende een aantal gesprekken probeert de hulpverlener de hulpvraag te verduidelijken en hulp te bieden. Wanneer de hulpverlener merkt dat de cliënt een langdurig of meer intensievere hulp nodig heeft, kan men doorverwijzen naar begeleiding.

1.5.1. Vijf bouwstenen voor een krachtgerichte hulpverlening

Onderstaande bouwstenen zijn ontwikkeld door Bind-Kracht en willen hiermee hulpverleners ondersteunen in het krachtgericht werken. Het CAW maakt vanuit zijn visie op verbindend en versterkend werken gebruik van deze bouwstenen om in te zetten op een krachtgerichte hulpverlening:

1. Bewust werken vanuit een krachtgerichte visie door stil te staan bij de eigen visie op hulpverlening.
2. Het besef van de verschillen in de leefwereld van zowel de hulpvrager als de hulpverlener.
3. Op een gepaste manier omgaan met spanningsvelden en rolontwikkelingen en oog hebben voor de verschillende rollen die een cliënt kan opnemen.
4. Een krachtgerichte, positieve basishouding die wordt gekenmerkt door openheid, gelijkwaardigheid, wederkerigheid en respect voor het individu. Belangrijk hierbij is dat een hulpverlener zich bewust is van zijn eigen kernkwaliteiten.
5. Versterkend en verbindend werken vanuit empowerment. Dit door inzicht te hebben in het samenspel tussen kwetsbaarheid en kracht en het stellen van krachtgerichte vragen. (Driessens, k., Vansevenant, k. & Regenmortel, t. Van, 2008)

Het hoeft geen betoog dat het onderwerp van mijn eindwerk hierbij aansluit aangezien het reeds ingebakken is in de werkingsprincipe van het CAW.

1.6. Overkoepelend CAW Oost-Brabant in de praktijk

Het CAW heeft vier vestigingsplaatsen, namelijk: Leuven, Diest, Tienen en Aarschot. In elke vestigingsplaats is er een verschillend aanbod. Deze zullen verder toegelicht worden om een duidelijk beeld te krijgen van de organisatie in zijn geheel.

1.6.1. Ontmoeting

CAW Oost-Brabant heeft 3 verschillende inloopcentra gelegen in Leuven, Tienen en Diest. Iedereen is er welkom voor nieuwe mensen te leren kennen, iets te drinken of te lezen of om even tot rust te komen. Regelmatig worden er ook activiteiten georganiseerd. Daarnaast kan men er op bepaalde momenten een maaltijd consumeren tegen een sociaal tarief. Er zijn steeds medewerkers van het CAW aanwezig om naar mensen hun verhaal te luisteren en eventueel informatie en advies te geven.

1.6.2. Onthaal

Het volwassenenonthaal biedt hulp aan volwassenen met welzijn gerelateerde vragen en problemen. Onder welzijn verstaan we persoonlijke problemen, moeilijke relaties, problemen binnen een gezins-, familie- of omgevingscontext. Daarnaast kunnen mensen bij het CAW ook terecht met financiële, administratieve, juridische of materiële vragen en problemen. In het vervolg van mijn eindwerk zal ik over deze deelwerking praten als het onthaal. Mensen kunnen bellen, mailen of vrij binnenlopen tijdens de openingsuren.

Voor jongeren van 12 tot 25 jaar is er een apart onthaal, namelijk: Jongeren Advies Centrum, afgekort JAC.

Daarnaast zijn er ook nog drie gespecialiseerde vormen van onthaal. Slachtofferonthaal richt zich op slachtoffers van een misdrijf of een verkeersongeval en hun directe omgeving. Bij het vluchtelingenonthaal kunnen mensen zonder papieren of met een onzeker verblijfsstatuut terecht voor informatie en advies. Verder is er ook nog een justitieel onthaal. Zij verlenen steun en dienstverlening aan verdachten, veroordeelden en betrokkenen.

Tot slot is er ook nog de hulplijn 1712. Deze hulpverleningsvorm is een samenwerking tussen alle CAW's en de vertrouwenscentra voor kindermishandeling. Iedereen kan er geheel anoniem terecht met vragen over geweld of misbruik. Sinds kort kunnen slachtoffers van een gedwongen adoptie ook contact opnemen met de hulplijn.

Het onthaal zal later in dit deel uitgebreider aan bod komen daar ik stage loop in deze deelwerking.

1.6.3. Begeleiding

Sommige welzijn gerelateerde problemen vragen meer tijd en ondersteuning. Het CAW biedt een ruim begeleidingsaanbod aan voor individuen, partners en gezinnen:

- Individuele begeleiding bij persoonlijke vragen en problemen. Bij deze vorm staat ondersteuning gedurende een langere periode centraal.
- Begeleiding bij relatie- en gezinsproblemen, ook tijdens en na een echtscheiding. Naast deze (partner)relatiebegeleiding bemiddelt het CAW wanneer men een manier zoekt om met elkaar om te gaan in een nieuw-samengesteld gezin.
- In een bezoekruimte kunnen (groot)ouders hun (klein)kinderen bezoeken en de band herstellen onder begeleiding van een deskundige.
- Begeleiding bij financiële problemen. Er is een samenwerkingsverband tussen het CAW, verschillende OCMW's van de regio en andere verenigingen, namelijk: Budget In Zicht. Er wordt o.a. nazorg georganiseerd voor OCMW-cliënten die hun situatie terug in eigen handen willen nemen.
- Begeleiding bij woonproblemen. Het CAW biedt ondersteuning bij het zoeken, vinden en behouden van een woning en bemiddelt indien er woonproblemen zijn.
- Begeleid wonen. Personen of gezinnen worden ondersteunt bij het ontwikkelen van de nodige vaardigheden om zelfstandig te kunnen wonen.
- Begeleiding van mensen in de gevangenis alsook hun familie.
- Begeleiding van mensen na hun detentieperiode en de herintegratie in de samenleving.
- Gerechtelijk opgelegde hulp. Bv. de bezoekruimte die gerechtelijk kan opgelegd worden of de alternatieve gerechtelijke maatregel, Dader In Zicht. Het CAW wil de problemen aanpakken die aan de grondslag liggen van de gepleegde feiten.

Welke begeleidingsvorm geschikt is, wordt in overleg bepaald tussen hulpverleners en cliënt. Op die manier wordt er zoveel mogelijk op maat van iedere hulpvrager en diens situatie gewerkt.

Naast de voorgaande vormen van ambulante begeleiding is er ook nog (tijdelijke) opvang met begeleiding inzetbaar. Het CAW beschikt over verschillende opvangcentra waar men tijdelijk een veilige en rustige omgeving aanbiedt:

- Jongerenopvang voor jongeren tussen 18 en 25 jaar die in een moeilijke situatie verkeren en niet over de mogelijkheid beschikken om onderdak te voorzien.

- Opvang voor vrouwen en eventuele kinderen die bedreigd of mishandeld worden door hun partner. Er is een vluchthuis met een geheim adres in Leuven en een vrouwenopvangcentrum met een gekend adres in Diest.
- Crisisopvang is een vorm van kortdurende opvang waarbij mensen omwille van een crisis geen onderdak hebben of niet langer thuis kunnen blijven wonen.
- Gemeenschaps- of studio wonen is er voor mensen die op verschillende levensdomeinen moeilijkheden kennen. Zij kunnen via begeleiding en ondersteuning opnieuw leren zelfstandig wonen.
- In samenwerking met het OCMW is er tijdens de wintermaanden de mogelijkheid om daklozen op te vangen in Leuven.

1.7. Het onthaal

Daar ik stage loop in het volwassenonthaal is het zinvol om hier meer uitgebreid bij stil te staan. Ik omschrijf hieronder wat het onthaal inhoudt.

Het CAW stelt als visie dat het onthaal een volwaardige kernopdracht is. Het onthaal wordt in het decreet algemeen welzijnswerk (2009) als volgt omschreven:

- effectief zorgen voor een bereikbare en algemene opvang en een toegankelijke informatie- en adviesverlening;
- de eerste opvang van personen verzorgen die in een materiële, sociale of psychosociale noodsituatie verkeren en hulp bieden aan personen die een bijzonder risico lopen in een dergelijke noodsituatie terecht te komen;
- de vereiste informatie verstrekken en kennis en vaardigheden bijbrengen aan personen en bevolkingsgroepen zodat ze kunnen gebruik maken van de algemene maatschappelijke voorzieningen om zich zo zelfstandig mogelijk te kunnen handhaven in de samenleving;
- zo nodig verwijzen naar meer gespecialiseerde instellingen of personen, bij hen bemiddelen, met hen samenwerken, rekening houdend met zorg op maat.

De sectorvisie van het onthaal (2011) bespreekt drie uitgangspunten waarop de visie op onthaal gebaseerd is:

- Onthaal is geen inleidende fase maar een volwaardige vorm van hulp.
- Onthaal is een proces van vraagverheldering dat een finaliteit op zich kan krijgen, maar ook kan leiden tot directe hulp en/of een instap naar verdere begeleiding.
- Het onthaal is breed toegankelijk voor iedereen met om het even welke welzijnsvraag.

Deze uitgangspunten zullen vervolgens verder worden toegelicht om een duidelijk beeld te schetsen van het onthaal.

1.7.1. Onthaal als een volwaardige vorm van hulp

Vaak wordt verondersteld dat het onthaal een inleidende fase is waarbij er wordt nagegaan of een begeleiding noodzakelijk is. Dit beeld is niet correct. Het onthaal is een volwaardige vorm van hulpverlening met een eigen finaliteit.

1.7.2. Onthaal als een proces van vraagverheldering

De hulpverlener gaat samen met de cliënt op zoek naar de problemen die aan de basis liggen van de hulpvraag van de cliënt. Via het proces van vraagverheldering zal de cliënt een beter beeld krijgen van zijn problemen en het ontstaan hiervan. Zodoende zal de cliënt ook zicht krijgen op de mogelijke oplossingen die er voor zijn probleem bestaan.

Vraagverheldering kan in sommige gevallen al voldoende zijn. Het in kaart brengen van de problemen kan enerzijds al een deel van de oplossing inhouden en kan anderzijds ertoe leiden dat mensen met hun eigen krachten aan de slag gaan om de situatie te veranderen. Het stilstaan bij de eigen krachten en het stimuleren hiervan is empoweren. Daarnaast kan vraagverheldering leiden tot directe hulp en/of een instap zijn naar verdere begeleiding binnen het CAW of een andere instantie. Onder directe hulp kunnen we bijvoorbeeld het invullen van een document verstaan. Vroegtijdig ingrijpen heeft hierin een belangrijke functie om zodoende escalatie van de problemen te voorkomen.

Via het proces van vraagverheldering tracht het onthaal drie functies te realiseren:

- Door middel van het subsidiariteitsprincipe neemt het onthaal een bufferfunctie op zich om té ingrijpende zorg te voorkomen.
- Het onthaal bouwt een brug naar basisvoorzieningen en basisrechten.
- Het onthaal signaleert naar de bevoegde beleidsinstanties.

1.7.3. Een breed toegankelijk onthaal

Elk algemeen onthaal staat open voor iedere burger en voor alle welzijnsvragen. Het onthaal moet herkenbaar en toegankelijk zijn voor elke doelgroep en voor mensen met een specifieke problematiek. Door gebruik te maken van een algemeen onthaal en geen afzonderlijk onthaal voor specifieke thema's zorgt het CAW ervoor dat het onthaal breed toegankelijk is en er sprake is van transparantie en duidelijkheid voor zowel hulpvragers als –verleners.

1.7.4. Functies van het onthaal

Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (2006) spreekt van drie kernfuncties, namelijk: adviseren, ondersteunen en vraagverheldering. Essentieel binnen het onthaal is het verstrekken van advies alsook het ondersteunen van cliënten. Dit probeert het CAW waar te maken door actief te luisteren, het verhaal van cliënten te erkennen, waardering te tonen, ruimte te bieden en tot slot ook begrip op te brengen voor het verhaal van de cliënt. Zoals eerder vermeld is vraagverheldering ook een belangrijk onderdeel binnen het onthaal.

Naast deze drie kernfuncties zijn er ook drie ondersteunende functies. Hieronder vallen algemene informatieverstrekking, praktische en sociaal-administratieve hulp en opvang. Er wordt gesproken van algemene informatieverstrekking aangezien de informatie niet toegespitst is op de concrete situatie waar de cliënt zich in bevindt. Een voorbeeld van praktische en sociaal-administratieve hulp kan het invullen van een document zijn. Dit is geen kerntaak van het CAW maar kan in een hulpverleningsrelatie er wel toe bijdragen dat een cliënt uiteindelijk zelfredzamer zal worden. Tevens werkt dit ook drempelverlagend voor cliënten. Verder is opvang ook een ondersteunende functie binnen het onthaal en dit in combinatie van directe hulp en directe opvang. (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2006)

1.8. Het intakeproces volgens Baert

Binnen het CAW wordt er gebruik gemaakt van dit intakeproces. Herman Baert (1998) beschrijft een intake als een proces van informatie-uitwisseling tussen een hulpvrager en een hulpverlener en dit vormt de inleiding tot de hulpverlening.

1.8.1. Basisprincipes voor een kwaliteitsvolle intake

Allereerst moet er een goed evenwicht zijn tussen de participatie van de cliënt en de hulpverlener. Hierbij staat een hulpverleningsgerichte intake centraal waarbij het hulpaanbod optimaal wordt afgestemd op de concrete hulpvraag van de cliënt. Een evenwichtige en evenwaardige participatie vormt een goede basis voor het tot stand komen van een hulpverleningsvoorstel waar beide partijen achter staan. Het participeren van cliënten zorgt ervoor dat zij geactiveerd worden en zodoende meer gemotiveerd raken. Dit is bijgevolg een empowerende houding.

Verder is een evenwicht tussen structuur en flexibiliteit noodzakelijk. Enerzijds moet de hulpverlener gestructureerd te werk gaan om duidelijkheid te krijgen over de probleemsituatie van de cliënt. Anderzijds mag de eigenheid van iedere cliënt niet uit het oog worden verloren.

Een evenwicht tussen streven naar een integrale benadering en respect voor de privacy is van belang gedurende het intakeproces. De hulpverlener heeft nood aan voldoende informatie om tot een goed hulpverleningsvoorstel te komen maar moet ook respect hebben voor de cliënt wanneer deze informatie (nog) niet bespreekbaar wil maken.

Tot slot moet er een evenwicht worden gevonden tussen afstand en nabijheid. Er moet sprake zijn van voldoende openheid naar de cliënt toe om een vertrouwensrelatie te kunnen uitbouwen. Echter, mag de hulpverlener hier niet in overdrijven. Hij moet namelijk systematisch te werk gaan om voldoende informatie te verzamelen en dit vraagt enige vorm van afstand. Daarnaast is het niet zeker dat de intaker ook de verdere begeleiding op zich zal nemen. Hierdoor is het belangrijk dat een sterke gehechtheid aan de intaker wordt vermeden om eventuele latere ontgoocheling te voorkomen. (Baert, Biddeloo & Vanhees, 1998)

1.9. Besluit

In de visie van het CAW wordt duidelijk beschreven dat zij empowerend werken nastreven en dit wordt ook gedragen vanuit de idee van een krachtgerichte kijk op hulpverlening. Later in mijn eindwerk zal ik aftoetsen of de hulpverleners van het CAW ook in de praktijk trachten empowerend te werken.

DEEL 2: LITERATUURSTUDIE

2.1. Beschrijvend kader: empowerment definities

In onze samenleving zijn er verschillende definities over empowerment.

Volgens Van Regenmortel (2002) luidt de definitie als volgt: “Een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie.”

Empowerment betekent in de hulpverlening dat mensen terug greep krijgen op hun eigen leven. Dit door ze in staat te stellen hun eigen kennis en vaardigheden te ontdekken, te benutten en verder te ontwikkelen. Hierdoor kunnen mensen weer actief participeren aan de samenleving. (Scheffers, 2010)

Jacobs, Braakman & Houweling (2005) stellen dat er verschillende niveaus van empowerment zijn, namelijk: een macro, meso en microniveau. Het macroniveau verwijst naar de gemeenschap. Hierbij draait het om de bestrijding van sociale uitsluiting. Het begrip verwijst met andere woorden naar de samenleving en het sociale beleid. Wanneer Jacobs spreekt over het mesoniveau, gaat het om organisatorische empowerment. Hieronder valt het vergroten van inspraak en beslissingsmacht van mensen binnen een bepaalde organisatie. Tot slot is er ook sprake van een microniveau waarbij het gaat om het individu. Hierbij draait het om het geloof in de eigen capaciteiten en krachten van het individu om zijn omgeving te beïnvloeden. Deze laatste vorm wordt ook wel psychologische empowerment of persoonlijke empowerment genoemd.

In mijn eindwerk leg ik me vooral toe op de psychologische empowerment.

Empowerment richt zich voornamelijk naar personen in een minderhedenpositie of afhankelijkheidssituatie. Denk hierbij aan ouderen, kansarmen, migranten, gezinnen, kinderen in een problematische opvoedingssituatie, etc. Er zijn heel wat verschillen tussen mensen uit deze doelgroepen en hun problematieken maar toch hebben zij ook iets gemeen met elkaar, namelijk zo gewoon mogelijk willen leven. Zij willen immers allemaal deel uitmaken van de maatschappij en verschillende rollen op zich nemen zoals werknemer, leerling, ouder, vriend, etc. Ze willen niet gezien worden als een individu met beperkingen waarvoor beslissingen worden genomen. Ze willen zelf keuzes maken en hun leven (terug) in eigen handen nemen. Dit lijkt voor veel mensen vanzelfsprekender dan het in realiteit is. (Penninx, Van Overbeek, Smit & Siegelaer, 2004)

Er zijn enkele fundamentele principes die in alle definities terug te vinden zijn, namelijk: versterken, verbondenheid en het terug grip krijgen op het eigen leven.

2.1.1. Het empowermentparadigma

Het empowermentparadigma heeft betrekking op een geheel van overtuigingen, waarden en handelwijzen die leden van een bepaalde samenleving delen met elkaar. Het heeft een dubbele opdracht en is zodoende een denkkader alsook een handelingskader.

Het empowermentparadigma reikt verder dan een nieuwe methodiek. Het gaat om een fundamentele verandering in het kijken naar sociale problemen en de oplossingen gericht op interventie, onderzoek en beleid. De primaire nadruk ligt op maatschappelijk kwetsbare personen of groepen. Het beogen van een volwaardig burgerschap voor iedereen vormt de rode draad binnen het empowermentparadigma. (Driessens, Vansevenant & Van Regenmortel, 2008)

2.1.2. Psychologische empowerment

Ik heb gekozen om mij toe te spitsen op psychologische empowerment aangezien dit relevant is voor mijn onderzoeksvraag. Ook dit kunnen we volgens Jacobs, Braakman & Houweling (2005) onderverdelen in drie componenten, namelijk: een intrapersoonlijk component, een interpersoonlijk component en een gedragscomponent.

Intrapersoonlijk component

Deze component heeft betrekking op de wijze waarop mensen over zichzelf denken. Hieronder valt het geloof in het eigen kunnen, het geloof dat men invloed kan uitoefenen op het eigen leven en lichaam en op de sociaal politieke omgeving. Ook de wil of de motivatie om dit te doen, valt onder het intrapersoonlijk component.

Het intrapersoonlijk component van empowerment kunnen we zien als een vicieuze cirkel. Mensen ontdekken namelijk nieuwe inzichten en worden zich bewust van hun eigen vaardigheden en mogelijkheden. Deze gaan ze dan verder ontwikkelen en inzetten. Hierdoor gaan ze steeds meer zelf keuzes maken en gaan ze terug greep krijgen op hun eigen leven. We kunnen stellen dat mensen hierdoor meer zelfvertrouwen krijgen.

Denk bijvoorbeeld aan een persoon die verschillende methoden aangereikt krijgt om zijn in- en uitgaven te ordenen. Hij zoekt zelf een methodiek die voor hem het beste werkt en gaat hiermee aan de slag. Doordat deze persoon merkt dat het ordenen van zijn budget steeds beter werkt, versterkt zijn motivatie en zodoende komt dit het hulpverleningsproces ten goede en stijgt het geloof in zijn eigen kunnen.

Interpersoonlijk component

Hier draait het rond de interacties tussen personen en hun omgeving waardoor er interactie mogelijk is om zodoende succesvol invloed uit te oefenen op sociale en politieke systemen. Hieronder valt het bewust zijn van de middelen die je nodig hebt om doelen te verwezenlijken. En de vaardigheden die van belang zijn om deze middelen in te kunnen zetten om uiteindelijk in interactie te kunnen treden met de omgeving.

Een voorbeeld hiervan is een persoon die aangeeft dat zijn collega's geen contact met hem zoeken. Vaardigheden die nodig zijn om toe te werken naar een goede relatie met collega's, zijn: zelfvertrouwen, belangstelling tonen voor anderen, begrip tonen voor emoties, communicatieve vaardigheden, kunnen samenwerken, etc.

Gedragscomponent

Het laatste component omvat alles wat te maken heeft met het ondernemen van actie om invloed uit te oefenen door onder andere participatie aan de gemeenschap en organisaties. Dit komt ook nog verder aan bod in het onderdeel over sociale netwerken.

Een voorbeeld hiervan is het deelnemen aan een lotgenotencontact of een vorm van groepswork.

2.2. De rol van de hulpverlener bij psychologische empowerment

Wat is nu juist de rol die je als hulpverlener hebt wanneer je een persoon ondersteunt in het vergroten van zijn psychologische empowerment? Als vertrekpunt kunnen we stellen dat alle mensen eigen krachten en mogelijkheden in zich hebben, ook al zijn deze niet meteen zichtbaar. Als hulpverlener is het dan ook belangrijk om op zoek te gaan naar de krachten van iedere individu. Dit is noodzakelijk om hun eigen problemen aan te pakken en zodoende hun levenskwaliteit te verhogen.

Bij psychologische empowerment draait alles rond het versterken van zelfbeschikking, autonomie en het terug greep krijgen op het eigen leven. Dit kan bereikt worden door personen te laten ervaren dat ze meer kunnen dan dat ze zelf denken. Volgens Ravelli & Van Doorn (2009) kunnen we stellen dat er vier elementen centraal staan wanneer we het hebben over hulpverlening vanuit empowerment, namelijk:

- De ervaring van de cliënt;
- De betekenis die hij hieraan geeft;
- De oplossing waaraan de cliënt zelf de voorkeur geeft;
- De mogelijkheden die hij zelf heeft (en kan ontwikkelen) om de oplossing te realiseren.

De hulpverlener speelt in dit proces een belangrijke rol. Hij ondersteunt de cliënt en helpt deze verantwoordelijkheid op te nemen voor datgene wat hij wil bereiken. Welke houding moet de hulpverlener nu aannemen om deze persoon optimaal te ondersteunen bij het versterken van zijn psychologische empowerment? Scheffers (2010) onderscheidt zes houdingsaspecten, namelijk:

- de betekenisgeving door de cliënt;
- een niet-wetende houding aannemen;
- van probleemgericht naar toekomstgericht;
- focussen op de krachten van de cliënt;
- bewust zijn van je eigen referentiekader;
- oog hebben voor het leer- en ontwikkelingsproces.

Deze houdingsaspecten bespreek ik hieronder uitgebreider.

2.2.1. De betekenisgeving door de cliënt

De cliënt is ervaringsdeskundige van zijn eigen leven en geeft hier zelf betekenis aan. Het is noodzakelijk dat de hulpverlener de ervaringen van de cliënt als waardevol beschouwt. Persoonlijke ervaringen kunnen als volgt beschreven worden: "Persoonlijke ervaringen hebben intrinsieke waarde, dat wil zeggen dat ze los van de emotionele en rationele kleur van die ervaring (positief, negatief of neutraal) op zichzelf van waarde zijn. Dit omdat ze tot de unieke levensgeschiedenis van de persoon behoren en een bijdrage leveren aan zijn of haar identiteitsvorming." (Ravelli & Van Doorn, 2009) Het is daarom noodzakelijk dat de hulpverlener geen waardeoordeel velt over de probleemsituatie van de cliënt.

2.2.2. Een niet-wetende houding aannemen

Als hulpverlener ga je samen op weg met de cliënt om de vaak complexe situatie te doorgronden. Hierdoor gaat de cliënt anders tegen de situatie aankijken en wordt zijn positie opnieuw zichtbaar. Hierbij is het belangrijk dat de hulpverlener een niet-wetende houding gaat aannemen. Professionals willen namelijk graag meteen een oplossing bieden aan hun cliënten. Onbewust maakt men dan vanuit de intake meteen de overstap naar hulp verlenen zonder eigenlijk stil te staan bij de wensen, doelen en mogelijke oplossingen van de cliënt zelf.

Een niet-wetende houding betekent een terughoudende houding aannemen waarbij de hulpverlener aanvaardt wat er is zonder het te willen veranderen. Op die manier kan je onbevooroordeeld luisteren naar de cliënt zonder je te laten afleiden door je eigen doelstellingen, gedachten en overtuigingen.

Vanuit een niet-wetende houding stelt de hulpverlener open en activerende vragen aan de cliënt om de vrije gedachtegang te stimuleren. De hulpverlener moet namelijk dié vragen stellen die de cliënt steeds opnieuw aan het denken zetten. Het is immers van belang dat de cliënt zelf nadenkt en ondervindt wat hij wil en hoe hij de situatie wil veranderen.

De hulpverlener zal blijven doorvragen totdat de cliënt zelf een oplossing heeft gevonden voor zijn situatie. De hulpverlener staat de cliënt bij met de nodige informatie en tips waaruit hij dan kan kiezen.

Tijdens dit houdingsaspect kunnen zowel de hulpvrager alsook de –verlener zich bewust worden van de krachten en mogelijkheden die de cliënt bezit om zijn leven vorm te geven.

2.2.3. Van probleemgericht naar toekomstgericht

Empowerment heeft te maken met zelfbepaling, het vinden van een eigen identiteit en een eigen zingeving door het bepalen van waarden en het maken van keuzes.

Als hulpverlener stel je aan de cliënt toekomstgerichte vragen. Voorbeelden hiervan zijn onder andere: “Wat wil de cliënt bereiken?” “Hoe wil hij dit bereiken?” “Hoe ziet hij de toekomst?” Hierdoor ondersteunt de hulpverlener de toekomstgerichte houding van de cliënt. De cliënt moet er namelijk zelf voor kiezen om veranderingen in zijn leven aan te brengen en wordt aangezet om na te denken over zaken die hij belangrijk vindt in het leven.

2.2.4. Focus op de krachten van de cliënt

Het is belangrijk dat je als hulpverlener aandacht besteedt aan positieve stappen, krachten, van de cliënt. Door hier complimenten over te geven, gaat de cliënt inzien dat bepaalde vaardigheden en eigenschappen die hij bezit ook effectief aanwezig zijn. Hierdoor zal het zelfvertrouwen van de cliënt groeien.

De hulpverlener stuurt het hulpverleningsproces niet zozeer in de richting van een probleemanalyse of de verwerking van het verleden, tenzij de cliënt dit zelf wil. Wel wordt er gekeken naar wat er al gelukt is, hoe dat bereikt is, wat er goed blijft gaan, hoe men het volhoudt, wat een eerste stap in de goede richting kan zijn, etc. De hulpverlener zal m.a.w. aansluiten bij het coping gedrag en datgene wat volgens de cliënt werkt helpen versterken.

Coping houdt de manier waarop iemand met een gebeurtenis, probleem of stresssituatie omgaat in. Datgene wat in het verleden hielp, gaat men in de huidige situatie opnieuw gebruiken. Uiteindelijk zal de motivatie van de cliënt groeien en zal hij gemotiveerd zijn

om verder te gaan, vaak met kleine stappen. Voorbeelden van coping vragen zijn: “Hoe is het je gelukt om dit vol te houden?”, “Hoe heb je ervoor gezorgd dat het nog niet erger is geworden?”, “Wat heeft je tot nu toe geholpen om dit te bereiken?”

Het is niet altijd eenvoudig om de krachten van de cliënt zichtbaar te maken. Hieronder worden enkele aandachtspunten beschreven.

De kracht van de vanzelfsprekendheid

Cliënten zijn zich vaak niet bewust van de kwaliteiten, vaardigheden en sterktes die ze al bezitten en dagelijks inzetten. In hun ogen is dit vanzelfsprekend. Als hulpverlener moet je cliënten hier bewust van maken. Hierdoor zullen cliënten een positiever beeld van zichzelf ontwikkelen.

Wanneer een cliënt bijvoorbeeld vertelt dat hij geen verantwoordelijkheidszin heeft, ga je deze persoon wijzen op het feit dat hij wel de stap naar hulpverlening heeft gezet en hiermee ook verantwoordelijkheid op zich neemt.

De kracht van de positieve ervaringen

Als hulpverlener ga je na wat positieve momenten of ervaringen zijn voor de cliënt en waarom hij deze precies als positief ervaart heeft. Je gaat doorvragen naar zijn handelen en het effect hierop. Hierdoor zal de cliënt zich bewust worden van de vaardigheden die hij toen heeft toegepast.

De kracht van volhouden en herkaderen

Samen met de cliënt ga je na hoe hij in het verleden omging met moeilijke momenten. Voorbeelden van coping vragen die je als hulpverlener kan stellen, zijn: “Wat hield je toen overeind?” “Hoe heb je de negatieve situatie doen stoppen?” “Wat was er gelukt en hoe heb je dit toen bereikt?” Op die manier zal de cliënt zich bewust worden van zijn eigen krachten en kan hij een andere kijk ontwikkelen op de situatie van nu.

2.2.5. Bewust zijn van je eigen referentiekader

Een hulpverlener manifesteert zich als een persoon met een eigen familiaal, cultureel en historisch gesitueerd referentiekader, met een unieke opvoeding en socialisering, met heilzame en kwetsbare relationele ervaringen. De professionele bril van de hulpverlener wordt gekleurd door de manier waarop hij of zij in het leven staat.

Werken vanuit empowerment betekent dat de hulpverlener zich bewust moet zijn van zijn eigen referentiekader. De hulpverlener moet een reflectieve houding aannemen om zo

onbevooroordeeld samen met de cliënt zijn situatie, zienswijze en mogelijkheden te onderzoeken.

2.2.6. Oog voor het leer- en ontwikkelingsproces

Het is belangrijk om te beseffen dat het tijd nodig heeft alvorens de cliënt zich bewust is van zijn eigen krachten. De cliënt heeft namelijk tijd nodig om zijn zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid te ontwikkelen en zich de leidende rol in het hulpverleningsproces eigen te maken. Hierdoor kunnen we stellen dat empowerment een tweedelig proces is. Enerzijds sluit de hulpverlener aan de bij de huidige krachten van de cliënt en anderzijds moet de cliënt nieuwe krachten ontdekken en deze ook leren inzetten. Empowerment is een leerproces waarbij de cliënt stapsgewijs terug greep krijgt op zijn leven. Hierbij is het belangrijk dat de cliënt zelf het tempo kan bepalen. Als hulpverlener mag je een cliënt niet overschatten maar ook niet onderschatten. Onderstaand worden er enkele valkuilen voor het hulpverleningsproces beschreven:

Te veel, te snel

Empowerment kent een zogenaamd open einde. Dit betekent dat het steeds in beweging is. Het is belangrijk om op maat van de cliënt te werken waarbij hij het ritme en zijn mogelijkheden aangeeft. (Van Regenmortel, 2008)

Wanneer je als hulpverlener het tempo te hoog legt, zorgt dit bij de cliënt voor een gevoel van onzekerheid en afhankelijkheid. Dit omdat de cliënt wordt overvraagd en hij zaken ter hand moet nemen die buiten zijn mogelijkheden liggen. De cliënt heeft het gevoel er alleen voor te staan en zal zodoende het hulpverleningsproces beëindigen.

De verwachtingen die de cliënt heeft van de hulpverlening speelt een zeer grote rol. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld denkt dat jij alles zal oplossen voor hem, zal hij veel meer aansporing nodig hebben om zelf in actie te schieten.

Hulp en empowerment

Vaak voelen cliënten zich met alleen praten niet geholpen. Het is noodzakelijk dat de hulpverlener enerzijds concrete dienstverlening voorziet en anderzijds aandacht besteedt aan het empoweren van de cliënt. Zo kan je als hulpverlener bijvoorbeeld samen een telefoongesprek voorbereiden maar de cliënt wel zelf laten bellen. Hierdoor zal de cliënt meer zelfvertrouwen en zelfoplossend vermogen opbouwen. Na verloop van tijd zal de cliënt zelf met oplossingen komen en steeds meer zijn eigen verantwoordelijkheid opnemen.

Autonomie en de kracht van de cliënt

Ook de cliënt heeft zijn eigen referentiekader van waaruit hij handelt en spreekt. Wanneer de hulpverlening niet zo loopt als je zou willen, is het belangrijk om te reflecteren over je eigen handelen binnen het hulpverleningsproces. De moeilijkheden die aanwezig zijn binnen het proces, kan je omschrijven als weerstand vanuit de cliënt.

Weerstand is oorspronkelijk een klinisch begrip uit de psychoanalyse dat verwijst naar een neurotische afweer. Nu wordt het gebruikt in de zin van een geheel van factoren dat verhindert dat de cliënt zichzelf en zijn situatie volledig binnenbrengt in het proces. Vaak gaat het hierbij om een (gezonde) angst voor verandering, (begrijpelijke) schaamte of vrees voor verlies van autonomie (Vlaeminck, Saelens & Malfiet, 2010). Vanuit het perspectief van de cliënt betekent weerstand autonomie en kracht. Hij toont je dat een andere benadering noodzakelijk is.

Empowerment staat of valt bij het vermogen van de hulpverlener om de signalen van autonomie op te vangen en te reflecteren over zijn eigen handelen.

Grenzen aan empowerment

Niet iedere cliënt heeft de mogelijkheid om een volledige zelfredzaamheid te ontwikkelen. Dit omdat men niet over de nodige capaciteiten beschikt om volledig zelfredzaam te zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een hoog bejaarde vrouw. Wanneer dit het geval is, is het noodzakelijk om naar andere oplossingen te zoeken om zodoende ervoor te zorgen dat de cliënt niet heel zijn leven is aangewezen op hulpverleners. Bijvoorbeeld mantelzorgers inbedden zodat deze vrouw thuis kan blijven wonen.

Een ander voorbeeld hiervan is een persoon met minder mentale capaciteiten. Voor hem is het niet evident om zijn administratie zelf in orde te maken. Hij zal hiervoor steeds aangewezen blijven op enige vorm van hulpverlening wanneer hij niet over een netwerk beschikt die hem hierbij kan helpen.

Uit bovenstaande voorbeelden wordt duidelijk hoe belangrijk het sociale netwerk voor een individu is. Hier kom ik verder nog uitgebreid op terug.

2.3. Soorten krachten

Empowerend werken betekent heel erg inzetten op de krachten van een individu. Vandaar is het belangrijk om hierbij stil te staan.

Iedere persoon bezit krachten en mogelijkheden waar men zich aanvankelijk niet van bewust is. Wilken & Den Hollander (2011) bespreken een aantal krachten die iedereen in zich heeft.

2.3.1. Aspiraties en wensen

Aspiratie betekent het streven naar een bepaald doel. Aspiratie en wensen zijn sterke motivatiebronnen voor personen. Het zijn de dingen die je graag wil doen of bereiken. Personen gaan hier dan ook energie insteken om het ook effectief te bereiken.

Wanneer iemand bijvoorbeeld sterk gemotiveerd is om een bepaalde opleiding tot een goed eind te brengen, zal deze persoon heel veel energie in de opleiding steken om te slagen.

2.3.2. Kernkwaliteiten

“Dit zijn de sterktes die iemand maken tot wie hij is.” (Ofman, 2013). Het zijn die positieve punten die van binnenuit komen en ontwikkelbaar zijn. Hoe bewuster iemand is van zijn eigen kernkwaliteiten, hoe beter men deze ook kan inzetten. Vaak zijn dit ook de eerste positieve punten die iemand anders over je zal zeggen.

Een voorbeeld van een kernkwaliteit is behulpzaam zijn maar voor de puberende tienerdochter kan deze kwaliteit wel eens opgevat worden als bemoeizuchtig zijn.

2.3.3. Talenten en vaardigheden

Iedereen beschikt over talenten en vaardigheden die ze in het dagelijkse leven toepassen. Niet iedereen is zich steeds bewust van zijn of haar talenten en vaardigheden.

Een talent is datgene waar je aanleg voor hebt, wat je vanuit jezelf heel goed kunt. Vaak zijn mensen zich niet bewust van hun eigen talenten. Wanneer men bijvoorbeeld gemakkelijk contacten kan leggen met onbekenden, kan dit worden gezien als een talent.

“Een vaardigheid of competentie is het vermogen om een handeling bekwaam uit te voeren of een probleem op te lossen.” (Ofman, 2013). Dit kunnen bijvoorbeeld communicatieve vaardigheden zijn die tijdens een ruzie kunnen worden ingezet om tot een besluit te komen.

2.3.4. Datgene wat we weten en leren over onszelf

De pijnlijke momenten in ons leven kunnen we omschrijven als krachtbronnen. Wanneer we hier later op terugblikken, zien we hoe we deze momenten hebben overwonnen. Dit kan ons helpen bij latere, moeilijke momenten.

Wanneer iemand bijvoorbeeld al eens zijn werk is kwijtgeraakt, zal hier bij een volgend ontslag op worden teruggeblikt om te kijken hoe hij toen de eindjes aan elkaar knoopte. Deze inzichten kunnen helpen om met de huidige situatie om te leren gaan.

2.3.5. Culturele, religieuze en spirituele bronnen

Iedere cultuur, religie of spirituele stroming heeft haar eigen krachtbronnen. Deze komen duidelijk aan bod in de vele tradities en ceremonies die gericht zijn op het verdrijven van het kwade.

Een persoon kan bijvoorbeeld heel veel kracht halen uit het bidden tot God.

2.3.6. Trots

Deze kracht heeft te maken met de mate van zelfwaardering waardoor het mogelijk kan zijn om overeind te blijven in de moeilijke perioden in het leven.

De ouders van persoon X stellen voor om terug thuis te komen inwonen nadat hij door zijn huisbaas is buitengezet. Persoon X weigert dit en probeert er alles aan te doen om een oplossing te zoeken voor zijn huisvestingsprobleem.

2.3.7. Krachten in de omgeving

De krachten buiten onszelf zijn voor ons ook erg belangrijk. Denk hierbij aan een vriend of vriendin die in je blijft geloven, wat er ook gebeurt mag zijn of een hulpverlener die zegt dat je op de goede weg bent.

De impact van sociale netwerken wordt verder toegelicht in het volgende onderdeel.

2.4. Sociale netwerken

Zoals de titel 'Zelf kiezen, maar niet in je eentje!' al aangeeft, speelt het sociale netwerk een belangrijke rol bij empowerment. Iedereen moet namelijk in zijn leven verschillende keuzes maken. Denk hierbij maar aan de stap zetten om een woning te kopen. Het is makkelijker als je deze keuze niet alleen moet maken maar in samenspraak met andere mensen. Onder het sociale netwerk verstaan we personen die men kent, kan vertrouwen en die kunnen informeren en ondersteunen. Het interpersoonlijk component van

psychologische empowerment geeft ook de noodzaak van een sociaal netwerk weer. Interacties tussen individuen en hun netwerk is noodzakelijk om veranderingen te bekomen in een situatie.

Een sociaal netwerk neemt verschillende functies op zich:

- bijdragen aan de sociale integratie van mensen;
- voldoen aan de behoefte van mensen om ergens bij te horen;
- bijdragen aan de ontwikkeling van een eigen identiteit en zelfrespect en dit door waardering en erkenning van anderen;
- het bieden van praktische steun in de vorm van geld, voeding, kleding hulp in het huishouden en het geven van advies;
- het geven van emotionele steun bij ingrijpende gebeurtenissen;
- het bieden van ontspanning of gezelschap in gezamenlijke activiteiten, zoals winkelen, iets gaan drinken, ...;
- toegang verschaffen tot verschillende maatschappelijke hulpbronnen;
- mogelijkheden bieden om eigen kennis en kunnen te ontwikkelen en delen met anderen;
- het identificeren van een groep waar men zich een deel van voelt en waarin men persoonlijke betrokkenheid, vriendschap en vertrouwelijkheid kan ervaren. (Machielse, Hortulanus & Meeuwesen, 2003)

We kunnen niet spreken van empowerment als er geen participatie is afgestemd op de persoon en zijn context. Van Regenmortel (2008) spreekt van drie belangrijke voorwaarden, namelijk:

- geloof en vertrouwen in de eigen mogelijkheden om invloed uit te oefenen op het netwerk;
- de beschikbare hulp- en krachtbronnen in beeld brengen om dit te kunnen creëren;
- de nodige vaardigheden ontwikkelen om deze bronnen te kunnen toepassen.

Een sociaal netwerk start steeds met het ondersteunen bij een probleem waardoor een individu eigen krachten en zelfbeschikking ontwikkelt en tot slot netwerken uitbreidt en onderhoudt.

2.4.1. De cliënt en zijn omgeving

Binnen het empowerend werken bekijk je mensen als individuen in hun omgeving. In het werken met de cliënt is het dan ook belangrijk om het sociale netwerk in kaart te brengen omwille van de functie die het kan vervullen.

Het is belangrijk om stil te staan bij volgende vragen:

- Hoe ziet het sociale netwerk van de cliënt eruit?
- Wie zou een belangrijke rol kunnen spelen?
- Hoe zou de hulpverlener dit kunnen faciliteren?

Naast familieleden kunnen ook andere personen een ondersteunende rol spelen. Denk hierbij aan burens, klasgenoten, collega's, ...

Daarnaast mogen lotgenoten ook niet uit het oog verloren worden. Zij geven ruimte om openhartig te praten, contacten te leggen en nieuwe dingen te ondernemen. Zelfhulpgroepen kunnen namelijk kracht bieden bij het leren omgaan met een probleem. Rolmodellen, mensen die hetzelfde hebben doorgemaakt, zijn van groot belang bij het aanleren van nieuwe vaardigheden en zodoende los te komen van de slachtofferrol, die voorheen zo vanzelfsprekend leek. Hierbij leg ik de link met het gedragscomponent binnen de psychologische empowerment. Dit houdt namelijk het ondernemen van actie in om op die manier invloed uit te oefenen en dit door participatie aan de gemeenschap en organisaties. In dit geval gaat het om participatie aan zelfhulpgroepen zoals bijvoorbeeld Werkgroep Verder dat georganiseerd wordt door CAW en CGG Passant. Lotgenoten kunnen bijvoorbeeld vormingen volgen die georganiseerd worden door hulpverleners. Dit kan preventief werken en zodoende het verwerkingsproces positief beïnvloeden.

Tot slot zijn er ook nog vrijwilligers. Zij kunnen iemand een helpende hand bieden, een luisterend oor bieden en toeleiden naar de wereld van de hulpverleningsvoorzieningen. Vaak worden vrijwilligers ook sterker door hun werk mits zij een goede begeleiding genieten. (Penninx, Van Overbeek, Smit & Siegelaer, 2004)

2.4.2. De structuur van een sociaal netwerk

Scheffers (2010) onderscheidt enkele kenmerken om de structuur van een netwerk te definiëren:

Omvang

We kunnen hierbij enkele onderverdelingen maken:

- Verwanten bestaande uit zowel bloed- als aanverwanten.
- Vriendschappelijke betrekkingen bestaande uit vriendschappelijke relaties met o.a. collega's, burens, kennissen, etc.
- Maatschappelijke diensten waaronder de huisarts, werkgever, wijkagent, thuishulp, maatschappelijk assistent, ... vallen

De burgerlijke staat van een persoon bepaalt in grote mate de omvang van een sociaal netwerk. Vaak hebben alleenstaanden een minder groot netwerk dan mensen met een partner. Dit omdat men door de relatie er een nieuw netwerk bij krijgt.

Bereikbaarheid

Hier kunnen we spreken van de geografische bereikbaarheid en hoe men hiermee omgaat. Op welke manier komen ze bijvoorbeeld met elkaar in contact? Is dit voornamelijk face to face, telefonisch of via het internet?

Wanneer een vrouw bijvoorbeeld pas uit elkaar is met haar partner en haar netwerk woont honderden kilometers verderop, zal het moeilijk zijn om in het sociale netwerk een oppas voor de kinderen te vinden.

Gevarieerdheid

Hierbij houdt de centrale vraag in hoe heterogeen het netwerk is op vlak van cultuur, sekse, opleiding, arbeid, religie, leeftijd, burgerlijke staat, etc. Wanneer een individu een heterogeen samengesteld netwerk heeft, is er meer differentiatie en is er meer kans op verschillende soorten steun. Er zijn m.a.w. meer mogelijkheden om hulp te vragen, aangepast aan de mogelijkheden van ieder individu. De ene vriend kan de dochter helpen met schooltaken terwijl de andere vriend de alleenstaande moeder voorziet van vervoer wanneer dit nodig is.

Wanneer een individu een homogeen netwerk heeft, zal dit erg veilig en vertrouwd aanvoelen maar anderzijds ook verstikkend zijn. Wordt bijvoorbeeld door het sociale netwerk geaccepteerd dat men nieuwe contacten probeert te leggen met andere individuen die niet in de groep passen?

De mate van contact

Hierbij staan twee vragen centraal: hoe vaak heeft een individu contact met zijn netwerk en hoe lang kennen zij elkaar al? Hier kan ook gekeken worden naar de basis van waaruit het contact is ontstaan. Dit kan bijvoorbeeld zijn door samen een bepaalde sport uit te oefenen of dezelfde opleiding te volgen.

De inhoud van het contact

Hoe belangrijk is een bepaald netwerklid voor de persoon en omgekeerd? Hoe dichtbij of veraf staan zij van elkaar? In welke mate bieden zij een vorm van ondersteuning en is er sprake van wederkerigheid? Wederkerigheid houdt het min of meer gelijkwaardig beantwoorden op hulpacties, gunsten of diensten in op korte of lange termijn.

2.4.3. Het sociale netwerk in de hulpverlening

Zoals al duidelijk werd, speelt het sociale netwerk van een individu een belangrijke rol bij empowerment. Hieronder worden drie belangrijke aandachtspunten met betrekking tot de houding van de hulpverlener besproken.

Zie de cliënt in de context van zijn omgeving

Er is steeds sprake van een wederzijdse beïnvloeding tussen de cliënt en zijn omgeving. Wanneer er zich problemen voordoen, zijn hier vaak verschillende mensen bij betrokken. De manier waarop netwerkliden met elkaar omgaan wordt o.a. beïnvloedt door cultuur, religie en de normen en waarden die hieruit voortkomen. Hierdoor is het als hulpverlener noodzakelijk om systeemgericht te kijken. Systeemgericht kijken betekent zicht krijgen op de patronen die zich tussen mensen afspelen. Individuele gedragingen, denkbeelden en verhalen worden beschouwd als 'reacties' op de ander. (Scheffers, 2010)

In de Japanse cultuur bijvoorbeeld wordt er verondersteld de emoties te onderdrukken en dit in tegenstelling tot de Afrikaanse cultuur waar men erg expressief is.

Terughoudendheid betrachten in het daadwerkelijk hulp bieden

Dit betekent dat de hulpverlener niet meteen daadwerkelijke hulp aanbiedt maar eerst bekijkt welke hulpvraag de cliënt stelt en wie in zijn of haar netwerk hierbij kan helpen. Uiteraard is dit niet altijd mogelijk in een hulpverleningsproces. Er zijn ook problemen die de cliënt (nog) niet aankan en waarbij het netwerk geen hulp kan bieden. Denk hierbij aan verwerkingsproblemen.

Meerzijdige partijdigheid

Dit betekent rekening houden met alle belangen, ook de belangen van de niet aanwezigen. De hulpverlener is bekommerd om al diegenen die door de hulpverlening worden beïnvloed dus ook de ouders, partner, kinderen, etc. van de cliënt. De hulpverlener streeft naar een zo eerlijk mogelijke relatie tussen de cliënt en diens context en is gericht op het doorbreken van isolement en het herstellen van de dialoog. (Scheffers, 2010)

2.5. Besluit

Zoals in dit onderdeel al werd beschreven, zijn er drie onderdelen erg belangrijk om als hulpverlener empowerend te kunnen werken, namelijk: de houdingsaspecten van de hulpverlener, het bewust zijn van de krachten waarover een individu beschikt en oog hebben voor het sociale netwerk van een persoon. In het volgende onderdeel zal ik aftoetsen of dit ook in de praktijk aan bod komt.

DEEL 3: PRAKTISCH DEEL

3.1. Inleiding

In het praktisch onderdeel van mijn eindwerk onderzoek ik in hoeverre empowerment wordt ingezet in hulpverleningsgesprekken binnen CAW Oost-Brabant. In de visie van CAW Oost-Brabant komt de empowerment gedachte sterk tot uiting maar hoe zit dit in de praktijk?

Ik ben gestart met het interviewen van verschillende hulpverleners binnen CAW Oost-Brabant, vestiging Diest. Ik bevroeg hun kijk op empowerment.

Vervolgens heb ik enkele casussen onder de loep genomen. Eerst heb ik een duidelijk beeld proberen schetsen van de situatie. Daarnaast heb ik drie onderdelen onderzocht daar deze ook uitgebreid aan bod komen in mijn theoretisch onderdeel:

- de rol van de hulpverlener m.b.t. psychologische empowerment;
- de aanwezige krachten van de cliënt;
- het sociale netwerk van de cliënt.

Tot slot heb ik vanuit de casussen en de interviews conclusies verwoord en aanbevelingen geformuleerd.

3.2. Interview hulpverleners CAW Oost-Brabant

Zoals hierboven geschetst heb ik ervoor gekozen om hulpverleners te interviewen. De empowerment gedachte wordt immers sterk benoemd in de CAW visie maar wordt dit ook gedragen in de praktijk? Ik heb bewust gekozen voor hulpverleners die aanwezig zijn op verschillende vestigingsplaatsen: ze combineren zowel de vestigingsplaats Diest en een andere plaats. Door deze keuze te maken wordt er een representatief beeld geschetst doorheen CAW Oost-Brabant.

Ik heb een interview afgenomen van Veerle Van Horenbeek. Zij werkt als onthaalmedewerkster in de vestigingen in Diest en Leuven. Daarnaast heb ik Sara Swinnen geïnterviewd. Zij werkt als maatschappelijk assistente en schuldbemiddelaarster binnen het CAW voor Budget In Zicht. Dit doet ze in de vestigingsplaatsen van Diest en Tienen. Tot slot heb ik een interview afgenomen van Ann Deconinck. Zij is onthaalmedewerkster in Diest en Aarschot.

De vragen uit het interview zijn terug te vinden in bijlage 1.

3.2.1. Resultaten

Vanuit de verschillende interviews is het volgende het meest markante:

- In het begin van een hulpverleningsproces worden de problemen vaak uit handen genomen om zodoende terug rust in te bouwen in het leven van de cliënt.
- Stap voor stap gaat de hulpverlener samen met de cliënt toewerken naar zelfredzaamheid.
- Empowerment is een langzaam proces waarbij het belangrijk is om in eerste instantie een basis van vertrouwen en inzicht te leggen in het hulpverleningsproces.
- Empowerment is een erkend begrip maar wordt vanuit verschillende wijzen benaderd.

Vaak zetten cliënten de stap naar de hulpverlening wanneer ze hun grenzen hebben bereikt of hier al over zitten. Hun draaglast is met andere woorden groter dan hun draagkracht. Op die momenten is het van belang om eerst de last van cliënten te verminderen om zodoende hun draagkracht te verhogen. Wat ook empoweren inhoudt. Daarnaast is het soms ook zinvol om in het begin van een hulpverleningsproces te starten met zeer kleine taken en deze ook kaderen door de taak uit te leggen en af te toetsen of de cliënt het ziet zitten om deze uit te voeren. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden als cliënten in het begin weerstand tonen of niet (meer) geloven in hun eigen kunnen. Dit heeft te maken met het intrapersonlijk component van empowerment zoals beschreven

in 2.1.2. Het geven van kleine taken biedt een inschatting van de draagkracht waarover een cliënt (nog) bezit. Een voorbeeld hiervan is het opzoeken wat de brandverzekering op jaarbasis kost, rekeninguittreksels gaan afhalen in de bank en bij het volgende gesprek meenemen, etc. Hierin komt sterk de gelijkwaardigheid tussen cliënt en hulpverlener naar voren. De cliënt behoudt regie over zijn leven.

Zoals hierboven omschreven werk je samen met een cliënt stap voor stap toe naar zelfredzaamheid. Een voorbeeld hiervan is zelf naar een hulpverleningsinstantie bellen waar de cliënt bij is om nadien te werken naar het terug zelf kunnen bellen naar een instantie. De eerste keer zal de cliënt misschien enkel zijn naam zeggen en de telefoon nadien terug aan jou geven omdat hij zichzelf niet bekwaam genoeg voelt. Het is belangrijk om dan te kijken wat maakt dat hij zich zo voelt. Het gesprek samen voorbereiden met de cliënt kan dan helpend zijn. De cliënt heeft hierdoor meer houvast om zelf te bellen. Vanuit de succeservaringen die hij of zij ervaart zal zijn of haar zelfvertrouwen groeien en na verloop van tijd zal deze persoon alleen een telefoongesprek kunnen voeren. Het is belangrijk dat cliënten terug greep krijgen op hun eigen situatie. Een kanttekening die hierbij gemaakt dient te worden is dat er grenzen zijn aan de mogelijkheden van cliënten. Dit betekent dat een hulpverlener oog moet hebben voor het leer- en ontwikkelingsproces van de cliënt zoals beschreven in 2.2.6. Het is belangrijk om vooraf te kijken welke opdrachten je aan cliënten meegeeft. Als deze te moeilijk zijn, kan dit een cliënt ontmoedigen. Het is noodzakelijk om dit tijdens een gesprek af te toetsen bij een cliënt door bijvoorbeeld te vragen of de cliënt de gestelde taak ziet zitten.

Het sociale netwerk van een cliënt wordt door de geïnterviewden ook als een belangrijk gegeven omschreven. Het sociale netwerk kan enerzijds aanwezig zijn in het hulpverleningsgesprek of het kan actief betrokken worden in de hulpverlening en effectief aanwezig zijn tijdens één of meerdere hulpverleningsgesprekken. Het is belangrijk om het netwerk aanwezig te maken maar het is de keuze van de cliënt of deze personen ook effectief deelnemen aan de gesprekken. Wanneer er bijvoorbeeld opvang moet gezocht worden voor de peuter van een cliënt, zal een hulpverlener eerst in kaart brengen wie in het netwerk van de cliënt de zorg voor het kind op zich kan nemen. Wanneer het netwerk van de cliënt niet in de nabije omgeving woont of als de grootouders nog werken of als er geen aanbod kan zijn, ... Dan is het niet mogelijk om opvang in het netwerk te vinden en is het zoeken naar een kinderdagverblijf noodzakelijk. Dit voorbeeld geeft duidelijk weer dat een hulpverlener moet stilstaan bij de bereikbaarheid van een netwerk, zoals beschreven in 2.4.2 betreffende de structuur van een netwerk. Daarnaast gaat de hulpverlener in dit voorbeeld eerst bekijken wie in het netwerk van de cliënt hulp zou

kunnen bieden alvorens daadwerkelijke hulp toe te kennen. Dit heeft te maken met de houding van de hulpverlener met betrekking tot het sociale netwerk.

Een aandachtspunt dat bij één van de geïnterviewden aan bod kwam was het feit dat er te weinig huisbezoeken worden ingepland. Tijdens dergelijke bezoeken zie je vaak hulpbronnen die in een bureaugesprek niet aan bod zouden komen. Denk hierbij aan een jong koppel waarvan de vrouw zwanger is. Het koppel geeft aan dat ze met bange ogen naar de toekomst kijken: gaan ze de verantwoordelijkheid voor een kind wel aankunnen? Tijdens een huisbezoek kunnen er aanwezige krachten aan bod komen die tijdens een bureaugesprek niet zichtbaar zouden worden voor een hulpverlener. Denk hierbij aan de zorg voor elkaar of hygiëne in huis. Vanuit dit gegeven kan gekeken worden naar de vaardigheden waarover het koppel al beschikt en welke verder ontwikkelt zouden moeten worden. In het theoretisch gedeelte van mijn eindwerk werd namelijk al duidelijk dat ieder individu over bepaalde krachten beschikt waar men zich niet altijd bewust van is. Wanneer een hulpverlener de kans krijgt om hierop in te spelen, kan dit zeer helpend zijn om een cliënt terug grip op zijn leven te laten krijgen.

3.2.2. Besluit

Uit de interviews kan ik stellen dat er vanuit het krachtenperspectief naar mensen wordt gekeken. De geïnterviewde hulpverleners trachten een niet-wetende houding aan te nemen zonder een waardeoordeel te vellen alsook oog te hebben voor het leer- en ontwikkelingsproces en de krachten van de cliënt. Daarnaast kwam naar voren dat zij willen inzetten op de verschillende krachten van cliënten zoals hun talenten en vaardigheden, wensen, kernkwaliteiten en krachten in de omgeving. Tot slot zetten zij ook in op het sociale netwerk van een individu. Zoals beschreven in mijn theoretisch onderdeel kan een sociaal netwerk verschillende structuren aannemen. Uit de interviews kan ik opmaken dat zij hier ook aandacht aan besteden. Hulpverleners zullen eerst vanuit het sociale netwerk trachten hulp te bieden aan cliënten en pas wanneer dit niet mogelijk is, zoeken naar andere oplossingen. Dit werd in mijn theoretisch onderdeel ook beschreven onder 2.4.3.

3.3. Casussen

In dit onderdeel zal ik enkele casussen bespreken en me toelagen op de houdingsaspecten van de hulpverlener, de krachten van het individu en het sociale netwerk van de cliënt. Vertrekkende vanuit de resultaten van de interviews en de casusbesprekingen, zal ik nadien een conclusie en aanbevelingen formuleren.

3.3.1. Casus J – relatieproblemen

Situatieschets

Samen met mijn collega Veerle zie ik J die tijdens de permanentie is binnengelopen. Ze woont samen met haar partner, een beroepsmilitair, en haar drie kinderen van 19, 15 en 14 jaar oud. Het oudste kind komt uit een eerder huwelijk. J heeft nog drie andere kinderen: twee dochters van 31 en 30 jaar oud en een zoon waar ze geen contact meer mee heeft. In het verleden was er sprake van partnergeweld en in 2008 verbleef J samen met haar kinderen een periode in een vluchthuis. Uiteindelijk is ze terug naar huis gekeerd omdat ze de leefsituatie in het vluchthuis niet meer aankon. Drie jaar geleden heeft ze haar man een paar maanden uit huis gezet. De periode dat ze alleen woonde met haar kinderen verliep alles goed. Ze heeft hem terug in huis genomen nadat zijn moeder is overleden en hij dreigde met zichzelf iets aan te doen. Op dit moment is er vaak ruzie tussen J en haar partner en is er sprake van intra familiaal geweld. Ook de relatie tussen de kinderen en haar man verloopt niet goed. J is noodgedwongen huisvrouw omdat haar partner van mening is dat er thuis genoeg werk is. Ze zou graag meer onder de mensen komen maar dit is niet mogelijk omdat haar man erg controlerend is. Hierover spreken maakt heel wat emoties bij haar los. Ze twijfelt of ze al dan niet bij haar partner zou weggaan. Haar wens is om samen met haar kinderen een nieuw leven te kunnen uitbouwen zonder haar partner, te kunnen werken en een sociaal leven op te bouwen. Ze hoopt dat het CAW haar kan ondersteunen en haar kan helpen om haar doelen te realiseren. In het gesprek wordt duidelijk dat J het moeilijk vindt om keuzes te maken. Haar verhaal kent ook heel wat tegenstrijdigheden. Enerzijds wil ze samen met haar gezin én haar man op vakantie gaan, anderzijds stond ze vorige week op het punt om effectief weg te gaan bij hem.

Tijdens een tweede gesprek proberen we de situatie verder in kaart te brengen. J is de vorige dag op stap geweest met haar dochters en geeft aan te veel gedronken te hebben. Ze is erg vermoeid en lacherig en ze geeft aan dat het voor haar moeilijk is om nu helder na te denken. We voelen nog steeds de twijfel die J overheerst. Tijdens het gesprek horen we enerzijds haar wil om haar leven te veranderen en anderzijds de hoop dat het toch nog goed komt tussen haar en haar partner. Wanneer we te dicht bij J komen, begint ze te

lachen. We bekijken samen met haar hoe ze deze situatie al die tijd heeft volgehouden. J geeft aan dat wanneer haar partner kwaad is, ze hem probeert te ontlopen en niet op zijn verwijten ingaat. Hierdoor loopt het niet uit de hand en lost de situatie zichzelf op. Daarnaast geeft J aan dat ze weinig steunfiguren heeft. Ze vindt enkel steun bij haar oudste dochters. Haar vrienden is ze verloren omdat ze van haar partner geen contact meer mocht houden met hen. We maken met J een nieuwe afspraak maar ze is uiteindelijk niet meer komen opdagen. Het is niet duidelijk vanuit welke drijfveren J niet meer is komen opdagen na twee contacten. Het toont wel aan dat de cliënt wel eigenaar blijft van haar eigen leven en op elk moment kan beslissen om de hulpverlening te stoppen. Dit komt ook duidelijk aan bod in de werkingsprincipes van het CAW zoals eerder vermeld in dit eindwerk.

Rol van de hulpverlener

In deze casus heeft mijn collega voornamelijk een niet-wetende en empathische houding aangenomen. Op die manier kreeg zij zicht op de situatie en stelde zij specifieke vragen die J aan het denken zette. Een voorbeeld hiervan is: "Hoe zou jij het aanpakken als je uit elkaar zou gaan met je partner? Wat moet er dan allemaal geregeld worden en hoe zal jouw financiële situatie er dan uitzien?" Door deze vragen te stellen krijg je zicht op de motivatie van een cliënt om effectief een situatie te veranderen. Hierdoor zie je in hoeverre een cliënt al heeft stilgestaan bij de gevolgen van doelen of keuzes die hij of zij voorop stelt en kan vervolgens de focus gelegd worden op de eigen krachten.

Daarnaast werd er gefocust op de toekomst. Hierdoor zal J nadenken over haar toekomst en wat zij belangrijk vindt in het leven. Mijn collega stelde bijvoorbeeld de vraag wat haar wens is in het leven. Zoals aangegeven in het onderdeel over de soorten krachten van een individu zijn wensen sterke motivatiebronnen voor een cliënt aangezien zij hier naar toe streven.

Tot slot stond mijn collega ook stil bij de krachten van J. Zo werd er aangehaald dat J wel de stap heeft gezet om naar het CAW te komen. Daarnaast werd er gekeken hoe J de situatie tot nu heeft kunnen volhouden. Door hierbij stil te blijven staan kan dit J helpen om nu ook met de moeilijke situatie om te gaan.

Aanwezige krachten van de cliënt

J beschikt over verschillende krachten. Ze heeft tijdens het hulpverleningsgesprek haar wensen geformuleerd en dit zijn voor haar sterke motivatiebronnen om iets aan de huidige situatie te veranderen. Daarnaast is J een zorgzame en behulpzame vrouw. Haar gezin is heel erg belangrijk voor haar en ze wil dat haar kinderen een goed leven leiden. J heeft in

het verleden al heel wat ondernomen om de situatie te veranderen maar uiteindelijk kwam ze toch altijd terug op haar beslissingen. Wat heeft gemaakt om toch steeds terug voor haar partner te kiezen, kan haar nu helpen om met de huidige situatie om te gaan. Tot slot put J ook krachten uit haar kinderen, namelijk: emotionele steun, ontspanning en gezelschap. In het onderdeel over sociale netwerken kwamen de verschillende functies die een sociaal netwerk kan vervullen al aan bod.

Het sociale netwerk van de cliënt

J geeft zelf aan dat ze weinig mensen om haar heen heeft en hier iets aan wil veranderen. Ze heeft niet het gevoel dat ze ergens bij hoort en zoals duidelijk werd in het onderdeel over het sociale netwerk is dit wel erg belangrijk voor een individu omdat men hier kracht uit kan putten. De omvang van haar netwerk bestaat enkel uit bloed- en aanverwanten, en dan voornamelijk nog binnen haar gezin. J vindt heel veel steun bij haar oudste dochters maar ze mist een gevarieerd netwerk van familie en vrienden. Tijdens de hulpverleningsgesprekken wordt daarom ook voorgesteld om eens binnen te lopen in het ontmoetingscentrum. Deze vorm van ontmoeting is erg laagdrempelig en niet bindend, zoals al beschreven werd in 1.6.1. Wanneer ze het gevoel heeft dat er niemand aanwezig is waarmee het zou klikken, kan ze gewoon weggaan.

3.3.2. Casus L – Familiale moeilijkheden

Situatieschets

L loopt binnen tijdens de permanentie en ik doe met haar een gesprek. Ze staat op de wachtlijst voor gesprekken bij een psycholoog maar ze geeft aan dat ze niet meer langer kan wachten. Ze komt langs bij het CAW om de wachtlijst te overbruggen. L is een dertigjarige, alleenstaande vrouw. Ze is een nakomertje: haar moeder is 80 jaar oud en haar zussen en broer zijn gemiddeld 20 jaar ouder. De relatie met haar familieleden verloopt al langere tijd niet goed. De enige persoon met wie ze wel een goede band had, was haar vader die 10 jaar geleden is overleden. De communicatie met de familieleden verloopt erg moeizaam. L wordt steeds afgeremd in gesprekken met haar moeder, zussen en broer. Van haar familie mag ze haar eigen mening niet uiten en bepalen zij het leven van L. Ongeveer 1 jaar geleden is er een ruzie ontstaan waardoor de volledige familie uit elkaar is gevallen. Hier heeft L het moeilijk mee omdat ze erg veel waarde hecht aan haar familie. In haar beleving staat ze er op dit moment helemaal alleen voor en dit maakt bij L heel wat emoties los. Ondanks de moeilijke relatie met haar familie waren er ook heel wat mooie momenten zoals de familiefeesten en de activiteiten met haar nichten en neven, die ongeveer dezelfde leeftijd hebben als L. Volgens haar zijn er door deze familieruzie kampen ontstaan en heeft zij in de ogen van haar moeder, broer en zus het verkeerde

kamp gekozen. Hier wordt ze steeds op afgerekend. L heeft heel wat vrienden en vriendinnen maar toch mist ze de warmte van haar familie. In het verleden liet L erg over haar heen lopen, zowel door haar familie als door haar vrienden. Ze heeft geleerd om vaker haar eigen grenzen aan te geven maar ze voelt dat dit nog niet voldoende is. De familiale moeilijkheden wegen erg op haar door. Tot enkele weken geleden durfde ze hier met niemand over praten behalve één vertrouwenspersoon. Ze schaamde zich voor haar familie maar beseft nu dat ze deze problemen niet alleen kan dragen. L is gemotiveerd om aan zichzelf te werken en haar draagkracht te verhogen maar heeft hiervoor professionele omkadering nodig. Ze gaf aan dat het gesprek met mij een goede uitlaatklep en ondersteuning was voor haar. Binnenkort heeft ze normaal gezien haar eerste gesprek gepland met een psycholoog. Indien er toch iets zou tussenkomen, mag ze mij steeds contacteren voor een nieuwe afspraak.

Rol van de hulpverlener

Bij L hanteerde ik bewust de niet-wetende houding. Op deze manier liet ik de ruimte om haar verhaal te brengen. Vanuit mijn empathisch reageren en niet beoordelende houding merkte ik dat L voldoende vertrouwen had om verder te gaan met haar verhaal. Ik reikte ook niet direct een oplossing aan, daar dit ingaat tegen mijn visie en daardoor L eigenaar bleef van de situatie. Door toekomst gerichte vragen te stellen, daagde ik L uit om stil te staan bij het proces van verandering. Dit heb ik gedaan door te bevragen wat L wil bereiken en in welke mate deze doelen haalbaar zijn. Daarnaast heb ik ook vragen gesteld aan L die haar aan het denken zette. Een voorbeeld hiervan is: "In hoeverre is jouw familie op de hoogte van wat dit allemaal met je doet?" L was tijdens het gesprek erg gemotiveerd om te veranderen maar het is duidelijk dat ze hierin ondersteuning nodig heeft. Vervolgens kwamen er tijdens het gesprek ook heel veel krachten van L aan bod.

L heeft in het verleden heel veel zorg gedragen voor haar moeder, ondanks het feit dat haar moeder dit niet waardeerde. Ook gaf ik erkenning voor het feit dat ze de stap zette naar het CAW aangezien dit niet evident moet zijn voor hulpvragers. Op korte tijd heeft ze heel wat veranderd in haar leven. Daarnaast benadrukte ik dat ze moedig is geweest om moeilijke beslissingen te nemen. Het moet niet evident zijn om op te boksen tegen de meningen en verwachtingen van haar familie aangezien zij heel erg belangrijk zijn voor L. Tot slot had ik ook aandacht voor het leer- en ontwikkelingsproces van haar. L is zich ervan bewust dat ze nog een hele weg heeft af te leggen. Ze moet dit een plaats geven en rust vinden. Daarnaast wil ze meer voor zichzelf leren opkomen. Ze heeft op korte tijd al heel wat ondernomen om deze probleemsituatie te veranderen. Zoals beschreven in 2.2.6. is het als hulpverlener belangrijk om stil te blijven staan bij het leerproces van een cliënt daar het terug grip krijgen op het eigen leven een stapsgewijs proces is. Het is

belangrijk om op het tempo van de cliënt te werken en doordat ik dit heb gedaan ben ik L niet verloren in haar verhaal.

Aanwezige krachten van de cliënt

Allereerst is er de wens van L om de probleemsituatie te veranderen. Ze wil assertiever worden en leren om de problemen die er heersen meer van zich af te zetten. Ze beseft dat ze eigenlijk geen aandeel heeft in de familieruzie en toch wordt zij hierin betrokken. Het feit dat ze dit beseft is ook een kracht op zich aangezien ze beseft en accepteert dat ze hier geen aandeel in heeft en zodoende hier ook geen invloed op kan uitoefenen om de situatie op te lossen. L is een behulpzaam persoon. In het gesprek komt dit ook sterk naar voren. Ze staat steeds klaar voor haar omgeving maar beseft nu dat ze hier zelf ook iets voor wil terugkrijgen. Ze heeft een keuze gemaakt, namelijk meer voor zichzelf zorgen. Om dit doel te bereiken, moet L nog een lange weg afleggen maar de eerste stappen in dit veranderingsproces heeft ze al gezet, namelijk: rust zoeken en de problemen loslaten.

Het sociale netwerk van de cliënt

In het gesprek komt meermaals aan bod hoe eenzaam L zich voelt. Ze heeft heel wat vrienden maar in haar beleving wegen deze relaties niet op tegen familiebanden. Ze weet nu dat ze haar problemen niet alleen kan dragen en laat zich ondersteunen door enkele goede vrienden. Voor L zijn sociale contacten erg belangrijk. Ze heeft het er moeilijk mee dat de familiebanden verbroken zijn en hoopt nog steeds dat alles weer goed zal komen. In 2.4. beschrijf ik de noodzaak van een sociaal netwerk. In het verhaal van L komt voornamelijk naar voren hoe erg zij dergelijke functies mist bij haar familiale relaties. Zo ontbreken de mogelijkheden om een eigen identiteit te ontwikkelen doormiddel van waardering en erkenning van haar familie. Daarnaast heeft ze ook niet het gevoel dat ze wordt opgenomen door haar familie en in haar beleving ligt dit aan het feit dat zij een nakomertje is.

3.3.3. Casus R – Gezinsproblemen

Situatieschets

R stond bij mij op de intake ingepland. Ze is een 58 jarige vrouw met twee kinderen: een dochter van 24 jaar en een zoon van 34 jaar oud. Haar partner en vader van de kinderen heeft 12 jaar geleden zelfmoord gepleegd. R heeft het lastig met haar zoon, F. De relatie met zijn vriendin is een tijd geleden afgesprongen. De relatie eindigde onder meer omdat hij geen initiatief toonde om werk te zoeken. Hij is ondertussen meer dan drie jaar werkloos en ontvangt geen werkloosheidsuitkering. In het verleden gaf hij zijn job steeds

na enkele maanden weer op omdat hij zich er niet in kon vinden. Samen met zijn ex-vriendin heeft hij enkele jaren geleden een erfenis ontvangen. F had hierdoor een bron van inkomsten. Ondertussen blijft er van zijn deel van de erfenis niets meer over. F woont sinds een week weer in bij zijn moeder nadat hij door zijn vriendin is buiten gezet. Hij heeft voor zijn relatie ook nog een tijd bij zijn moeder ingewoond. R is bang dat de problemen van in het verleden zich opnieuw zullen herhalen: hij toonde immers nooit initiatief en als zij hem hierop wees, werd hij kwaad en koelde hij zijn woede op het meubilair. De omgeving van R had F niet opnieuw in huis genomen. Hierdoor voelt ze zich onbegrepen door haar familie en vrienden. Zij weten tenslotte niet wat het is om een kind te hebben dat op straat staat. R voelt zich erg schuldig omdat haar man in het verleden F meermaals wees op zijn tekortkomingen en F uiteindelijk uit huis heeft gezet. Op die manier zou hij leren op eigen benen staan. R is ervan overtuigd dat als zij in het verleden had ingegrepen, F nu een andere persoonlijkheid zou hebben. F is pessimistisch ingesteld en is erg perfectionistisch en onzeker. R vreest dat hij hierdoor ook bang is om opnieuw werk te zoeken aangezien hij dan kan afgewezen worden. F is in het verleden al meermaals naar verschillende psychologen geweest maar wanneer een psycholoog te dichtbij komt, haakt F af. In het verleden is R al eens op gesprek geweest bij het CAW omwille van dezelfde problematiek. F werd toen uitgenodigd voor een gesprek maar hier ging hij niet op in. R is ervan overtuigd dat hij ditmaal opnieuw een gesprek met een maatschappelijk assistent van het CAW zou afwijzen. De huisarts heeft een psycholoog aangeraden voor F maar hij heeft hier nog geen contact mee opgenomen. F zou vorige week ook naar 't Wit Huis zijn geweest in Diest. Dit is een Medisch Sociaal Opvang Centrum (MSOC) voor druggebruikers. R weet dat haar zoon cannabis gebruikt maar weet niet of dit frequent gebeurt. R wil de situatie ditmaal anders aanpakken en wil hierbij graag begeleid worden door het CAW om af te toetsen of ze al dan niet juist met de situatie omgaat. Ze wil minder aanwezig zijn voor F en hem zelf meer verantwoordelijkheid laten opnemen.

Tijdens een tweede gesprek met R, twee weken later, bekijk ik hoe de situatie verloopt. Ze geeft aan dat F zijn best doet maar het lijkt alsof hij faalangst heeft. Hij betreft alles negatief op zichzelf. R gaf als voorbeeld aan dat ze een appartement wil kopen en dit wil doorverhuren aan haar zoon. F nam dit meteen negatief op en dacht dat zijn moeder hem uit huis wil zetten. Ook gebruikt F nog steeds cannabis. R ziet haar zoon dit niet gebruiken maar ruikt het wel op zijn kamer en aan zijn kleding. Ze gaat hier niet op in omdat ze vindt dat dit zijn verantwoordelijkheid is. Haar dochter, die enkel in het weekend thuis is, heeft het moeilijk met de aanwezigheid van haar broer. Er zijn heel veel verwijten en conflicten tussen hen maar R probeert tussen haar beide kinderen te bemiddelen. F geeft dan meteen aan dat hij het gevoel heeft dat zijn moeder zijn zus liever ziet dan hem. Over het

algemeen vindt R de aanwezigheid van F aangenaam. Ze kunnen bijvoorbeeld goede gesprekken samen voeren en hij geeft ook aan dat hij de aanwezigheid van zijn moeder aangenaam vindt. R is nog steeds bang voor hetgeen de toekomst zal brengen. Hij is (nog) niet naar de VDAB geweest maar ze heeft hem wel als voorwaarde gesteld dat hij binnen vier maanden werk moet vinden, anders zet ze hem op straat. Ook heeft hij nog geen contact opgenomen met de psycholoog waarnaar hij is doorverwezen door zijn huisarts. R heeft het gevoel dat ze voor haar zoon niets goed kan doen. Ze woont nu op een grote boerderij en houdt hier ook bivakken. Hier haalt ze erg veel energie uit. Het brengt haar financieel niets op maar daar doet ze het ook niet voor. F is het hier helemaal niet mee akkoord. Hij wil dat zijn moeder hiermee stopt omdat het enkel maar last bezorgt en geen financieel voordeel opbrengt. R vindt het jammer dat haar zoon hier zo over denkt. De paasvakantie komt er aan en dat betekent dat haar dochter ook twee weken thuis is. Ze vreest voor discussies en verwijten tussen haar kinderen. Ik vraag aan haar of ik de situatie mag bespreken met mijn team. R gaat hiermee akkoord.

Wekelijks vindt er een cliëntbespreking plaats met het team onthaal. Aan het begin van de bespreking wordt gevraagd wie allemaal een casus wil bespreken. Deze komen nadien beurtelings aan bod. Op die manier kunnen hulpverleners luisteren naar de expertise van hun collega's. Het doel van deze cliëntbespreking is opnieuw met een open blik naar de situatie kijken en eventueel een andere weg uitgaan waar eerst niet werd bij stilgestaan. Nadat ik deze casus heb besproken met het team kwam naar voren dat deze vrouw verdere, therapeutische begeleiding nodig heeft om haar schuldgevoelens een plaats te leren geven en op een andere manier om te gaan met haar zoon. In een volgend gesprek bekijk ik samen met R het aanbod aan psychologen in de regio en wat haar verwachtingen hierrond zijn.

Rol van de hulpverlener

Ik heb er bewust voor gekozen om een niet-wetende houding aan te nemen. Op die manier focus ik mij op het verhaal van R en laat ik mij niet afleiden door mijn eigen rugzak. Daarnaast ben ik samen met R blijven stilstaan bij haar eigen mogelijkheden door een niet-wetende houding aan te nemen aangezien er wordt uitgegaan van haar eigen invulling in het hulpverleningsgesprek. Het is vanzelfsprekend dat ik zelf niet naar oplossingen ga zoeken voor de problemen die R aangeeft aangezien zij de verantwoordelijkheid over haar problemen blijft behouden. Ik neem met andere woorden niets uit handen van de cliënt. Daarnaast neem ik een empathische houding aan. Op die manier zal de vertrouwensband tussen R en mij groeien en dit maakt dat R het toelaat dat ik haar verhaal mee volg. Ik bevroeg aan R hoe zij haar toekomst ziet. Dit betekent dat ik oog heb voor haar toekomst zoals ik ook beschreven heb in de houdingsaspecten van een

hulpverlener in 2.2. R gaf in het gesprek aan dat ze wil dat haar zoon terug op eigen benen leert staan. Vanuit dit toekomstperspectief is het moeilijk om empowerend te werken aangezien haar doel betrekking heeft op een ander individu buiten zichzelf. Vanuit dit perspectief is het belangrijk dat ik samen met R op weg ga om te kijken wat haar aandeel kan zijn in deze probleemsituatie. R heeft deze situatie met haar zoon in het verleden ook al meegemaakt. We bekijken samen hoe zij dit toen heeft aangepakt. Ze geeft aan dat ze op dat moment de kracht heeft gevonden om hem uit huis te zetten. Noodgedwongen vond hij meteen een andere woning en werk. Na 3 maanden zocht F opnieuw contact met zijn moeder. R beseft dat ze haar zoon opnieuw uit huis zal moeten zetten wanneer hij geen werk vindt binnen de vooropgestelde termijn. Ze wil dit het liefst voorkomen omdat het haar in het verleden veel pijn heeft gedaan. Vanuit dit opzicht is het belangrijk om als hulpverlener oog te hebben voor de cliënt en zijn context zoals beschreven in 2.4.3. R wordt namelijk heel erg beïnvloed door de mogelijke reacties van F bij de keuzes die zij maakt.

Aanwezige krachten van de cliënt

R is gemotiveerd om aan zichzelf te werken zodat de communicatie tussen haar en F beter zal verlopen. Ze wil het beste voor haar beide kinderen en heeft daarom zelf de stap gezet om hulp te zoeken bij het CAW. R is een zorgzaam type maar F ervaart dit niet zo. Hij neemt alles wat R met goede bedoelingen zegt of doet erg negatief op. Zoals beschreven in 2.3.2. ervaart niet iedereen uit het netwerk deze kwaliteiten positief. In deze casus is het noodzakelijk dat F gemotiveerd wordt om zijn leven terug in eigen handen te nemen. Hierdoor vind ik het moeilijk om empowerend te werken met R. Gedurende het hulpverleningsproces werd ook duidelijk dat R de vaardigheid bezit om naar zichzelf te kijken en hierover te reflecteren. Ze kwam aanvankelijk met de vraag: "Hoe kan ik mijn zoon helpen?" Door de gesprekken die ik met haar had is dit verschoven naar de gedachte: "Ik moet mezelf eerst veranderen alvorens ik mijn zoon kan helpen." Om tot deze gedachtenwijziging te komen heeft R veel gereflecteerd over zichzelf.

Het sociale netwerk van de cliënt

R heeft een heterogeen netwerk bestaande uit familie, vrienden, burens, collega's en de personen die op bivak komen. Op dit moment vindt ze weinig steun bij haar netwerk. Ze voelt zich onbegrepen en dit weegt op haar. Ze heeft het gevoel dat ze met weinig mensen kan praten over de huidige situatie. Daarnaast heeft ze het gevoel dat ze in een tweestrijd zit tussen haar dochter en zoon. Ze zou graag meer ondersteuning en begrip ontvangen van haar netwerk. Wat haar aandeel hierin kan zijn is niet besproken geweest met R doordat zij al vrij snel is doorverwezen naar een psycholoog. Zoals al eerder aan

bod kwam vervult een sociaal netwerk verschillende functies. In deze context mist R emotionele steun van haar netwerk.

3.3.4. Casus S – Financiële moeilijkheden

Situatieschets

S stond bij mij op de intake ingepland. Ze is een alleenstaande vrouw van rond de 45 jaar oud. Samen met haar ex-partner heeft ze twee zonen van 18 en 20 jaar oud. Ze is ex-kankerpatiënt en ontvangt een invaliditeitsuitkering. Ze geeft aan dat ze maandelijks ongeveer €2.300 aan inkomsten ontvangt. Naast de vaste kosten waaronder elektriciteit, water, voeding, ... betaalt ze maandelijks €700 af aan de hypothecaire lening. S geeft aan dat ze steeds biologisch wil eten. Dit is een grote kost maar hier wil ze zeker niet van afstappen aangezien goedkope, ongezonde voeding kankerverwekkend is. Tijdens het gesprek werd duidelijk dat S erg gefocust is op biologische voeding en zij hier absoluut niet wil van afwijken. Daarnaast probeert ze te besparen op uitstapjes. S is van mening dat haar zonen financieel moeten bijspringen maar dit zien zij niet zitten. Hun vader geeft hen zakgeld en hebben hierdoor niets te kort. Er is een regeling getroffen met de vader dat hij maandelijks alimentatie voor de kinderen betaalt en tussenkomt in de schoolkosten. S heeft haar woning te koop gezet en wil graag gaan huren in Diest. Haar jongste zoon wil vanaf volgend schooljaar gaan verder studeren en de verbinding naar Hasselt is beter vanuit Diest dan vanuit Scherpenheuvel. Ze verwacht dan ook een sociale woning te krijgen toegewezen aangezien ze het financieel moeilijk heeft. Ik leg haar uit dat ze op een lange wachtlijst terecht zal komen en dat dit tegen september geen optie is. Ik merk meteen op dat S hier wel op had gerekend en gefrustreerd raakt. Ze zou ook terug voltijds willen gaan werken maar ze geeft aan dat dit lichamelijk niet mogelijk is. In het verleden heeft ze gedurende enkele weken halftijds gewerkt en haar lichaam raakte hierdoor overbelast. Daarnaast zou ze indien ze zou stoppen met werken terugvallen op een werkloosheidsuitkering en deze ligt lager dan haar huidige uitkering. Ook het kindergeld dat ze nu ontvangt, zal terug dalen omdat ze nu recht heeft op een toeslag als invalide ouder. Voltijds gaan werken brengt m.a.w. heel wat nadelen met zich mee. S geeft aan dat een andere oplossing zou inhouden dat haar kinderen opnieuw bij hun vader zouden gaan inwonen. Ik geef aan dat dit een erg ingrijpende beslissing is voor de kinderen aangezien de vader in West-Vlaanderen woont en de kinderen hun leven hier hebben uitgebouwd. S komt naar mijn gevoel nogal hard over en verwijt de kinderen dat zij er niet voldoende zijn (geweest) voor hun moeder. Uit datgene wat ze vertelt kan ik opmaken dat ze geen rekening wil houden met de behoefte van haar kinderen. De jongste zoon ziet het absoluut niet zitten om terug naar zijn vader te verhuizen aangezien hij wil gaan verder studeren. De oudste zoon zou hier geen mening over hebben volgens S. Als

voorwaarde om thuis te blijven wonen moeten ze dan wel een vakantiebaan zoeken om zodoende financieel te kunnen bijspringen. Als laatste optie stelde ze voor dat vrienden een deel van haar woning kopen en zij het vruchtgebruik behoudt. Alvorens ze deze stap wil zetten, wil ze graag meer juridische informatie over cohousing. Aangezien ik hier geen kennis van heb, raadde ik haar aan om eens langs te gaan bij een notaris.

Tijdens het gesprek merkte ik dat S zich afhankelijk opstelde naar mij toe. Ze wou dat ik een beslissing voor haar zou nemen. Ik legde haar uit dat dit een ingrijpende keuze is en zij hier goed over moet nadenken. Iemand anders kan deze keuzes niet voor haar maken. Ik voelde tijdens het gesprek dat de ondersteuning die ik aanbood niet voldoende voor haar was. Ik heb haar gevraagd of ik in overleg mocht gaan met mijn collega's. Hier stemde ze mee toe en we hebben afgesproken dat ik telefonisch contact zou opnemen wanneer ik haar situatie had besproken. Tijdens de cliëntbesprekingen die wekelijks worden georganiseerd met heel het team wordt duidelijk dat S vorig jaar omwille van dezelfde problematiek ook al bij een collega van mij is geweest. Van daaruit wordt aangeraden om S opnieuw uit te nodigen voor een gesprek rond de keuzemoeilijkheden die zij ervaart en wie haar hierbij zou kunnen ondersteunen.

Rol van de hulpverlener

Ik heb S haar verhaal laten vertellen zonder hier een waardeoordeel over te vellen en dit vanuit het perspectief dat een niet-wetende houding noodzakelijk is om een zo volledig mogelijk zicht te krijgen op het verhaal van de cliënt. Het was voor mij niet altijd evident om geen mening te creëren aangezien haar kinderen mijn leeftijd hebben en ik hierdoor al snel in hun rol kroop. Ik vond het heel moeilijk om te begrijpen dat S haar kinderen terug naar hun vader wil sturen omdat ze het financieel niet makkelijk heeft aangezien dit ingaat tegen mijn eigen waarden. Daarnaast zie ik op het CAW ook een aantal cliënten met heel wat minder inkomsten dan € 2.300 waardoor het soms moeilijk was om steeds de keuze van S te begrijpen. Dit kan gelinkt worden aan 2.2.5. waarin beschreven wordt hoe belangrijk het is om als hulpverlener je bewust te zijn van je eigen referentiekader. S stelde zich tijdens het hulpverleningsgesprek afhankelijk op ten aanzien van mij omdat ze verwachtte dat ik haar zou zeggen welke beslissing zij het beste kon maken. Anderzijds was ze ook zeer principieel in een aantal zaken. Empowerment betekent niet meteen oplossingen aanreiken maar de cliënt zijn of haar verhaal laten vertellen en vragen stellen waardoor de cliënt zelf oplossingen aanreikt. S had verschillende oplossingen voor ogen voor haar probleem maar vond het moeilijk om zelf deze ingrijpende keuze te maken en wou deze verantwoordelijkheid bij iemand anders leggen. Ik heb haar uitgelegd dat alleen zij een keuze kan maken aangezien de keuze betrekking heeft op haar leven en betekenis heeft voor verschillende partijen. Samen met S heb ik in kaart proberen brengen hoe ze

maandelijks wel financieel zou kunnen rondkomen. Dit was niet evident aangezien S aangaf dat ze van haar kinderen verwacht dat zij financieel bijspringen en zij nergens op kan besparen. Daarnaast heb ik samen met haar proberen stilstaan bij haar eigen krachten door te kijken hoe zij het in het verleden financieel steeds redde. Dit heeft betrekking op 2.2.4. waarin de kracht van volhouden en herkaderen besproken werd.

Aanwezige krachten van de cliënt

S haar wens is om opnieuw greep te krijgen op haar financiële situatie. Ze zoekt zelf naar oplossingen maar is bang om de verkeerde beslissing te nemen. Voor S is het belangrijk om ondersteuning te krijgen tijdens dit proces. S heeft in het verleden al heel wat meegemaakt maar kon toch steeds haar problemen het hoofd bieden. Ik kan dus stellen dat zij een doorzetter is. Voor S is biologische voeding erg belangrijk. In haar verhaal wordt duidelijk dat zij hier veel kracht uit put en gelooft dat dit haar helpt in haar genezingsproces. Vanuit dit opzicht is het dan ook aangewezen dat ik hier respect voor heb en hier geen oordeel over vel. S is op dit moment het zicht op haar eigen krachten kwijt maar zoals beschreven in 2.3. beschikt ieder individu over verschillende krachten, zo ook S. Ze stelt voor zichzelf een wens voorop, namelijk opnieuw greep krijgen op haar (financiële) situatie. Daarnaast is in haar verhaal een vorm van trots terug te vinden aangezien ze geen schulden wil maken. S is een persoon die erg rationeel in het leven staat en dat kan ook gezien worden als een kracht aangezien ze nuchter tegen de dingen aankijkt.

Het sociale netwerk van de cliënt

De omvang van S haar sociale netwerk bestaat voornamelijk uit vriendschappelijke betrekkingen. Tijdens het gesprek wordt duidelijk dat S bloedverwanten mist om op terug te vallen. Met haar ex-partner heeft ze geen contact meer en in haar beleving ondersteunen haar kinderen haar onvoldoende en geven weinig erkenning voor de moeilijkheden die ze de afgelopen jaren heeft gekend. Vanuit dit opzicht is het belangrijk om stil te staan bij krachtbronnen in het netwerk van S. Welke personen zouden haar kunnen ondersteunen bij het maken van de juiste keuzes? Zoals reeds aan bod kwam in 2.4, kan het sociale netwerk een belangrijke betekenis vervullen bij het maken van moeilijke keuzes. Het gevoel hebben dat een keuze gedragen wordt door meerdere personen en niet enkel door jezelf geeft de nodige bevestiging. Het zou met andere woorden goed zijn om een vervolggesprek te plannen met S zodat dit verder met haar besproken kan worden maar dit kan enkel wanneer zij hiermee toestemt. Empowerment is namelijk een wederzijds proces waarbij er op het tempo van de cliënt dient gewerkt te worden. Op dit moment is het voor mij niet duidelijk welke krachten haar sociale netwerk

kan bieden. Zijn er in aan haar netwerk mensen waar zij op kan steunen? Vanuit dit opzicht zou een tweede gesprek goed zijn.

3.3.5. Casus C – Psychosociale problemen

Situatieschets

Samen met mijn stagementor zie ik C. Zij is een alleenstaande vrouw van middelbare leeftijd. In het verleden kende ze heel wat financiële moeilijkheden maar door professionele begeleiding van het OCMW heeft ze opnieuw grip gekregen op haar financiële situatie. C is in de afgelopen jaren al verschillende keren bij mijn stagementor op gesprek gekomen en merkt dat dit haar helpt. De keuze om nu opnieuw een afspraak te maken is er gekomen na de relatiebreuk met haar vriend. Het ging al enkele maanden niet meer goed tussen hen maar C vond het moeilijk om de relatie te beëindigen. Twee weken geleden heeft ze toch de kracht gevonden om de stap te zetten. De relatiebreuk maakt heel wat emoties bij haar los. Tegelijk beseft ze dat haar vriend niet nodig heeft om een gelukkig leven te leiden. Anderzijds voelt het voor C aan alsof ze drie jaar van haar leven heeft weggegooid. Op dit moment zoekt haar ex-vriend nog steeds contact met haar en ze vindt het moeilijk om hem af te wijzen. Ze zou graag opnieuw een vriendschappelijke relatie met hem aangaan maar ze beseft dat dit niet evident is gezien hun verleden. C geeft aan dat ze wel trots is op hetgeen ze in haar leven al heeft bereikt. Ze heeft haar leven weer vorm gegeven nadat ze enkele tegenslagen heeft gekend. Zo heeft ze nu werk gevonden, maakt ze samen met het OCMW werk van haar schulden en huurt ze haar eigen appartement. In het verleden ging ze ook op een andere manier om met een relatiebreuk. Op die momenten kon C moeilijk rationeel nadenken en verviel ze in destructief gedrag zowel naar zichzelf als naar de ex-partner (bijvoorbeeld medicatiemisbruik, stalking, inboedel kort en klein slaan, ...) C wil graag enkele gesprekken met mijn stagementor om haar verhaal kwijt te kunnen en nieuwe inzichten aangereikt te krijgen.

Rol van de hulpverlener

Net zoals in de voorgaande casussen is het belangrijk dat mijn stagementor een niet-wetende houding aanneemt en geen waardeoordelen velt. Dit is niet steeds evident aangezien je als hulpverlener al een stuk geschiedenis mee hebt gekregen uit voorgaande gesprekken. Samen met C wordt er gekeken wat zij wil bereiken, namelijk: een vriendschappelijke relatie aangaan met haar ex-partner en terug rust inbouwen in haar leven. Daarnaast staat mijn stagementor stil bij hoe zij dit doel kan waar maken. Tijdens het gesprek kwam aan bod dat C het moeilijk vindt om grenzen te stellen. Hier ging mijn stagementor op in en stelde vast dat ze wel grenzen kan aangeven. Ze heeft

namelijk haar relatie beëindigd en gaf hiermee aan dat haar grens was bereikt. Op dit moment vindt ze het moeilijk om haar ex-partner te begrenzen maar toch doet ze het door bijvoorbeeld geen seksueel contact aan te gaan, geen geld aan hem te lenen, Dit kan gelinkt worden aan de kracht van vanzelfsprekendheid zoals beschreven in 2.2.4. Ook het feit dat C aan gaf dat dit voor haar drie verloren jaren waren, werd positief herkadereerd door mijn stagementor. Er zijn vast ook mooie momenten geweest in deze relatie en ze heeft uit deze relatie ook kunnen leren. De manier waarop C deze relatie heeft beëindigd is ook anders dan tijdens de vorige relatiebreuken: ze heeft geen destructief gedrag gesteld naar zichzelf of de ex-partner toe.

Aanwezige krachten van de cliënt

C is erg trots op datgene wat ze bereikt heeft in haar leven en wil dit ook behouden. Dit heeft er mede voor gezorgd dat ze de stap zette om haar relatie te beëindigen. Zoals beschreven in 2.3.6 vormt trots ook een kracht die er mede voor kan zorgen dat iemand terug grip kan krijgen op zijn leven. C wil leren voor zichzelf zorgen en de keuze maken voor een stabiel leven. Deze doelstelling zorgt voor motivatie om haar doelen na te streven.

Het sociale netwerk van de cliënt

C heeft een sociaal netwerk bestaande uit familie en vrienden. Ze heeft niet het gevoel dat ze onvoldoende ondersteuning vindt bij hen maar het helpt haar om haar hart te luchten bij een individu die buiten de situatie staat. Vandaar dat ze de stap zet naar het CAW wanneer ze merkt dat het haar allemaal weer even te veel wordt.

3.4. Conclusie

Uit zowel de interviews die ik heb afgenomen alsook de casuonderzoeken kan ik besluiten dat empowerment heel erg leeft binnen de onthaaldeelwerking van CAW Oost-Brabant. Hulpverleners op een onthaalwerking is vaak balanceren tussen zelf het heft in handen nemen en de verantwoordelijkheid bij de cliënt laten. Het is bijgevolg niet altijd vanzelfsprekend om vanuit de empowerment gedachte aan hulpverlening te doen. Sommige cliënten stellen zich namelijk afhankelijk op tegenover de hulpverlening en verwachten dat de hulpverlener al zijn problemen zal oplossen zonder dat zij hier een aandeel in hebben. Dit is niet mogelijk. Empowerment is tweezijdig en verwacht zowel inzet en motivatie van de hulpverlener alsook van de cliënt. Wanneer de cliënt niet mee wil in deze vorm van hulpverlening is het erg moeilijk om hem nieuwe vaardigheden aan te leren en zodoende weer grip te krijgen op zijn leven.

Empowerment start bij het eerste hulpverleningscontact. Belangrijk is dat de hulpverlener een empatische, niet beoordelende en niet wetende houding aanneemt. Op deze manier wordt een vertrouwensband gecreëerd. Ook bij eenmalige hulpverleningscontacten kan er vanuit de empowerment gedachte gewerkt worden. Wanneer een hulpverlener een cliënt helpt met het invullen van een document of het schrijven van een afbetalingsvoorstel en de cliënt verstuurt deze brief zelf met de post wordt er empowerend gewerkt. De cliënt krijgt in dit voorbeeld een verantwoordelijkheid, namelijk de brief zo snel mogelijk versturen naar de bevoegde dienst. Op deze manier wordt hij gewezen op zijn eigen krachten. Deze kleine taken zijn voor sommige mensen een zware opdracht maar door toch de stap te zetten, vergroot zijn of haar verantwoordelijkheid en grip op het eigen leven. Daarnaast moet er ook stil gestaan worden bij het feit dat het voor heel wat mensen niet evident is om de stap te zetten naar het CAW. Hier erkenning voor geven is al empowerend werken. Ik kan dus concluderen dat vanuit de kleinste stappen die een cliënt zet er empowerend gewerkt kan worden.

Zoals aangegeven in 2.3 is het belangrijk om in te zetten op de krachten van een individu. In de bespreking van de casussen kwam naar voren dat de wensen van een individu erg motiverend werken. Door samen met een cliënt naar de toekomst te kijken en te bevragen wat hij of zij graag wil bereiken, worden doelen en meteen ook zijn of haar motivatie zichtbaar. Daarnaast werd bijvoorbeeld in de casus van R ook duidelijk dat inzetten op vaardigheden een positieve invloed kan hebben op een hulpverleningsproces: door in te zetten op zelfreflectie kon R een meer werkbare hulpvraag formuleren.

Zoals duidelijk werd in de interviews en casusbesprekingen, speelt het sociale netwerk van een individu een betekenisvolle rol. Dit zijn namelijk krachten die buiten onszelf liggen. In 2.4 beschrijf ik de verschillende rollen en de structuur die een netwerk kan aannemen. In de casussen kwam sterk naar voren hoe belangrijk een gevarieerd netwerk bestaande uit familie en vrienden is voor cliënten. Het netwerk vervult namelijk verschillende functies en dit is enkel mogelijk wanneer het netwerk bestaat uit verschillende personen. In de casussen werd ook zichtbaar dat het netwerk een belangrijke functie vervult voor personen en hoe pijnlijk het gebrek aan een netwerk kan zijn.

Om in de breedste zin van het woord empowerend te kunnen werken zijn er nog enkele aandachtspunten. Dit heeft voornamelijk te maken met tijd en ruimte binnen de organisatie. Zo is het niet altijd mogelijk om huisbezoeken in te plannen door de drukke agenda's van de hulpverleners, iets wat binnen de interviews als meerwaarde naar voor kwam. Daarnaast is het vaak een keuze om bepaalde taken uit handen van de cliënt te nemen. Een voorbeeld hiervan is het aanschrijven van schuldeisers. In sommige gevallen is het efficiënter als een hulpverlener dit doet dan wanneer men dit samen met de cliënt moet voorbereiden. Het is dan ook nog niet zeker dat de cliënt deze brieven effectief zal opsturen binnen een bepaalde termijn. Vanuit dringendheid en een nakende dreiging (bijvoorbeeld een eisende deurwaarder, dakloosheid, veiligheid in gevaar, ...) is het daarom soms ook een bewuste keuze om even erg directief te zijn. In het vervolg van de hulpverlening kan er meer ruimte gemaakt worden voor empowerend werken.

Zowel hulpverleners als cliënten moeten aan heel wat verwachtingen voldoen. Dit is niet altijd evident. Zo wordt er vaak druk uitgeoefend op hulpverleners om bepaalde quota binnen een vooropgestelde tijdsperiode te behalen. Dit heeft ook gevolgen voor het werken vanuit de empowerment gedachte. Empowerment is een variabel proces wat betekent dat er geen vaste duur op staat. Dit kwam ook naar voren in 2.2.6. waarin het belangrijk is om als hulpverlener stil te blijven staan bij het leerproces van de cliënt. Iedere cliënt is uniek wat betekent dat empowerment een open einde kent en dus steeds in beweging is. Empowerend werken houdt werken op het ritme van de cliënt in maar hulpverleners zijn zelf ook gebonden aan regels die zij opgelegd krijgen. Dit botst soms met de onthaalfunctie. Zoals beschreven in 1.7. houdt deze functie directe hulp, vraagverduidelijking, korte trajecten en/of zo snel mogelijk toeleiden naar de juiste hulpverleningsinstantie in. Het is niet altijd evident om geen druk te voelen wanneer je weet dat er in de wachtzaal nog drie cliënten wachten op een gesprek. Zoals reeds aangegeven kan empowerend werken vanaf een eerste contact, hoe moeilijk en druk het ook is. Ik ben er sterk van overtuigd dat dit een meerwaarde biedt voor de cliënt.

3.5. Aanbevelingen

Zoals eerder vermeld, leeft de empowerment gedachte sterk binnen het CAW. Empowerment komt aan bod in de visie van de organisatie alsook in de werkingsprincipes van waaruit het CAW vertrekt. Vanuit de interviews en de casussen werd duidelijk dat empowerment ook in de praktijk wordt toegepast en hulpverleners ook erg achter deze gedachte staan. Ik kan dus stellen dat het CAW al goed op weg is om zijn hulpverleners vanuit de empowerment gedachte te laten werken. De aanbevelingen die ik meegeef zijn gericht op het optimaliseren van het werken vanuit empowerment.

Een aanbeveling is het installeren van een opleiding over empowerend werken. Op die manier kunnen hulpverleners hun expertise, visie en knowhow over krachtgericht werken worden uitgebreid. Voorbeelden van vormingen zijn:

- Een vijfdaagse Bind-krachtvorming over krachtgerichte hulpverlening georganiseerd door VSPW Gent. (deze is reeds gevolgd door enkele medewerkers, voornamelijk uit de inloopcentra)
- Een tweedaagse vorming krachtgericht werken vanuit het oplossingsgericht perspectief georganiseerd door KHLeuven.
- Een tweedaagse opleiding over kwetsbaarheid en veerkracht georganiseerd door Vormingscentrum Rapunzel Diest.
- Een vierdaagse vorming over krachten en kwetsuren georganiseerd door Karel de Grote-Hogeschool.

Wanneer enkele hulpverleners dergelijke opleidingen zouden volgen, kunnen zij hier nadien zelf een interne vorming over geven binnen CAW Oost-Brabant. Los van het economische voordeel (namelijk het drukken van de werkingskosten) kan op deze manier empowerment ook gedragen worden door alle CAW medewerkers en zodoende een uitgedragen visie zijn.

Daarnaast is het belangrijk om stil te staan bij de tijd die van hulpverleners wordt gevraagd wanneer zij gaan werken vanuit de empowerment gedachte. Zo zou er meer ruimte in de agenda's kunnen gecreëerd worden om bijvoorbeeld op huisbezoek te gaan of om meer tijd te maken voor een hulpverleningsgesprek. Zeker naar kwetsbare mensen toe is het van belang om er meer te kunnen zijn voor hen. Het is natuurlijk ook een open deur intrappen dat er een personeelstekort is en er een gebrek aan middelen is.

DEEL 4: KRITISCHE KIJK

4.1. Kritische kijk op de stageplaats

Ik kan vaststellen dat het onthaal als deelwerking binnen het CAW werkt vanuit de empowerment gedachte. Cliënten worden vanuit een vraaggerichte werking aangezet om na te gaan wat hun hulpvraag precies inhoudt, wat ze willen veranderen en op welke manier ze dit willen doen. Hierdoor zullen cliënten stilstaan bij hun huidige situatie en worden ze aangespoord om hun verantwoordelijkheid op te nemen in het veranderen van de probleemsituatie. Het CAW zal geen pasklare antwoorden aanbieden op de gestelde hulpvraag van een cliënt (wel wanneer het gaat om directe hulp of een crisisinterventie, bijvoorbeeld een vraag naar de contactgegevens van een zelfhulpgroep of opname in het vluchthuis) maar nagaan wat zijn of haar mogelijkheden zijn en hierop inspelen. Een hulpverlener gaat namelijk aan de slag met de vaardigheden die een cliënt al bezit en zal andere vaardigheden helpen ontwikkelen. Dit vanuit de visie dat een oplossing die vanuit de cliënt komt meer kans heeft op slagen doordat de cliënt meer gemotiveerd is. Op die manier zullen cliënten na verloop van tijd hun leven terug in eigen handen kunnen nemen omdat ze terug greep hebben gekregen op hun eigen vaardigheden.

De resultaten van de interviews die ik heb afgenomen zijn zeer positief. Empowerment leeft niet enkel op papier in het CAW maar ook in de praktijk. Dat het leeft in de praktijk blijkt ook uit de beschrijving van de casussen. Hulpverleners staan achter de empowerment gedachte en zetten in op de krachten van cliënten wanneer de probleemsituatie dit toelaat. Wanneer het gaat om een crisissituatie is preventie uiteraard belangrijker dan empowerend werken. De aanbevelingen die ik heb geformuleerd naar CAW Oost-Brabant toe kunnen ervoor zorgen dat de empowerment gedachte levend wordt gehouden in de organisatie. Zo kunnen er bijvoorbeeld vormingen gevolgd worden om de expertise over empowerment verder uit te breiden.

De aanbevelingen die ik beschrijf in 3.9 kan ik wel voorstellen maar het spreekt voor zich dat het geen evidentie is om dit in te bedden in de ruimere werking van het CAW. Empowerend werken vraagt heel wat van een organisatie en dit laat onze maatschappij niet altijd toe. Een voorbeeld hiervan is de verzakelijking van de welzijnssector. De overheid stelt kwantitatieve eisen voorop die niet haalbaar zijn wanneer hulpverleners werken vanuit de empowerment gedachte. Daarnaast moeten er voldoende middelen aanwezig zijn binnen de organisatie om empowerment ook in de praktijk toe te passen. Tijd is een belangrijke factor om te kunnen stellen dat het voor hulpverleners niet altijd evident is om empowerend te werken. Tot slot moeten hulpverleners voldoende onderbouwd zijn om vanuit de empowerment gedachte cliënten te benaderen.

4.2. Kritische kijk op mijn eindwerkthema

Ik heb gekozen om mijn eindwerk te schrijven rond het thema empowerment omdat ik sterk geloof in de eigen krachten van een persoon. Een oplossing die vanuit de cliënt komt is er vaak één die beter werkt. Mensen die de keuze maken om in de hulpverlening te stappen zijn vaak kwetsbaar: ze hebben het zicht op hun eigen vaardigheden kwijt gespeeld door de moeilijke situatie waarin ze verkeren, de draaglast is groter dan de draagkracht. Het is van groot belang dat een hulpverlener een cliënt zijn of haar krachten laat (her)ontdekken en deze persoon na verloop van tijd zijn leven terug in handen kan nemen. Tevens hebben we in de opleiding het thema empowerment meermaals benaderd en ik kan stellen dat ik hier meteen door gebeten was.

Empowerment is zeer actueel en duikt steeds vaker op in de hulpverlening, bijvoorbeeld in integrale jeugdhulp, bemiddeling en vermaatschappelijking van de zorg. Daarnaast is het een erg ruim begrip. Bij het raadplegen van de literatuur kwam ik er al snel achter dat empowerment op verschillende manieren wordt ingevuld door auteurs. Er is heel veel informatie over empowerment te vinden. Ik heb bewust geen internetbronnen geraadpleegd aangezien de betrouwbaarheid van een bron niet altijd duidelijk is. Daarnaast is mijn literatuurlijst erg uitgebreid omdat ik het belangrijk vond om een ruim beeld te ontwikkelen van empowerment en de invulling die verschillende auteurs aan deze methodiek geven. Tegelijk maakt dit het soms moeilijk daar er geen eenduidige definitie is en empowerment hierdoor soms een interpreteerbaar begrip wordt.

Binnen heel wat verschillende sectoren wordt vanuit de empowerment gedachte gewerkt. Zowel binnen de literatuur als binnen de praktijk zijn er doelgroep specifieke empowerende acties. Aangezien het CAW een algemeen publiek beoogt, heb ik er dan ook voor gekozen om mij niet toe te spitsen op doelgroep specifieke invullingen van empowerment.

Als maatschappelijk assistent in wording heb ik zelf ook geprobeerd om empowerend te werken met mijn cliënten. In de eerste fase van mijn stage was ik voornamelijk observant tijdens hulpverleningsgesprekken waardoor ik heel wat empowerende elementen in gesprekken kon benoemen. In de tweede fase kreeg ik de kans om zelf gesprekken te voeren met cliënten. Op die manier kon ik cliënten benaderen vanuit een krachtgerichte kijk op hulpverlening. Krachtgericht werken houdt voor mij in mensen op een positieve manier benaderen, erkennen en eigenaar laten zijn van hun verhaal. Krachtgericht werken betekent voor mij ook het geloof hebben dat mensen beschikken over vaardigheden en deze in kaart brengen. Daarnaast is het voor mij belangrijk om cliënten te benaderen vanuit een respectvolle en niet wetende houding. Empowerment houdt een

wederzijds proces in waar cliënt en hulpverlener aandeel in hebben. Als hulpverlener moet je de cliënt de tijd geven om zijn verhaal te brengen en om zijn vaardigheden en mogelijkheden duidelijk te krijgen. De cliënt moet dan weer open staan om zijn verhaal te vertellen en gemotiveerd zijn om te werken aan zijn krachten. Daarnaast is de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt gebaseerd op respect, gelijkwaardigheid en wederkerigheid.

Door mijn beperkte praktijkervaring en de relatief korte duur van mijn stage moet ik vaststellen dat het niet steeds evident was om deze methodiek te hanteren. Dit komt enerzijds omdat ik heb gepoogd om empowerend te werken maar het proces nog niet volledig was afgerond naar het einde van mijn eindwerk en stage toe. Anderzijds beschik ik nog over onvoldoende ervaring en eigenheid om deze methodiek toe te passen in hulpverleningsprocessen.

4.3. Kritische kijk op mijn persoonsgebonden traject

Uiteraard kan ik vaststellen dat het schrijven van dit eindwerk geen evidente opdracht was. Allereerst vond ik het moeilijk om een geschikt onderwerp te vinden voor mijn eindwerk. Het was onder andere moeilijk om een keuze te maken aangezien ik geen concreet beeld had van de onthaalwerking binnen het CAW toen ik de opdracht kreeg om een onderwerp te kiezen. Wanneer ik uiteindelijk besloot om mijn eindwerk te schrijven rond het thema empowerment stond ik alweer voor een volgende keuze: waarop ga ik me toespitsen? Empowerment is namelijk een breed begrip waarmee je verschillende kanten kan uitgaan. Na overleg met mijn stagementor besloot ik om een onderzoek te voeren naar hoe empowerment wordt ingezet in hulpverleningsgesprekken. Vanaf dat moment kon ik gericht van start gaan met het schrijven van mijn eindwerk.

Ik ben een persoon die steeds ruim op voorhand werkt en nooit iets op het laatste moment zal afronden. Dit was voor het schrijven van dit eindwerk een positieve vaardigheid van mezelf. Ik startte in de zomervakantie al met het opzoeken van geschikte literatuur en nam deze op een rustig tempo door. Ik kan dus stellen dat mijn theoretisch deel ruim op voorhand al was afgewerkt. Ik heb er bewust voor gekozen om het deel betreffende mijn stageplaats pas tijdens mijn stage te schrijven aangezien ik dan een beter beeld had van het CAW. Daarnaast kon ik tijdens mijn stage ook gemakkelijk informatie met betrekking tot de organisatie raadplegen. Het praktisch onderdeel vond ik moeilijker om te schrijven. Ik had gekozen voor casestudies maar ik vond het moeilijk om een selectie te maken van casussen die ik zou gebruiken. Daarnaast kwam ik pas voor de paasvakantie op het idee om ook een kort interview af te nemen van enkele hulpverleners van de onthaaldeelwerking van het CAW. Gelukkig kon ik rekenen op de medewerking

van mijn collega's en maakte zij ondanks hun drukke agenda's toch tijd om hieraan deel te nemen. Ik vind het een goede keuze om interviews af te nemen omdat dit een concreet beeld creëert van de visie op empowerment door hulpverleners.

Aangezien de periode van mijn stage relatief kort was, botste ik toch op enkele beperkingen met betrekking tot het schrijven van mijn praktisch deel. Zo zijn er casussen die een langer verloop kenden dan de inleverdatum van mijn eindwerk. Hierdoor liepen sommige casussen nog verder na het schrijven van mijn eindwerk waardoor ik niet steeds een volledig verloop kon schetsen.

Wanneer ik mijn eindwerk opnieuw zou schrijven, zou ik het vermoedelijk anders aanpakken. Eerst en vooral zou ik nog vroeger gestart zijn met mijn praktisch onderzoek. Dit sluit aan bij mijn vaardigheid om ruim op voorhand me er op kunnen toespitsen. Daarnaast zou ik misschien een ander onderzoek hebben gekozen. Eventueel zou ik dan geopteerd hebben om meer toe te spitsen op het afnemen van interviews van hulpverleners binnen de onthaaldeelwerking van het CAW. Op die manier zou ik heel wat inzichten verwerven over hun expertise en visie op empowerment. De interviews die ik tijdens mijn stage heb afgenomen van enkele hulpverleners vormen zeker een meerwaarde binnen mijn praktisch deel. Op die manier kan ik mijn conclusies beter kaderen en zodoende aanbevelingen formuleren. Ik kreeg de kans om gesprekken al vrij snel alleen te voeren. Mijn onderzoek is voor een deel gebaseerd op mijn eigen ervaringen. Casestudies is een goede manier om mijn onderzoeksvraag te benaderen. Hierdoor krijg je een duidelijk beeld van de manier waarop hulpverleners empowerend werken en of ze deze methodiek al dan niet toepassen in een hulpverleningsgesprek.

Ik kan besluiten dat het voor mij een uitdaging was om dit eindwerk te schrijven maar over het algemeen verliep het proces minder moeizaam als gedacht. Het was voor mij een zeer leerrijke periode waarin ik heel veel heb bijgeleerd over het CAW alsook over empowerment.

ALGEMEEN BESLUIT

Ik heb een onderzoek gevoerd naar hoe empowerment ingezet kan worden in een hulpverleningsgesprek binnen het CAW. Het was mijn doel om een beeld te krijgen van hoe hulpverleners deze methodiek in de praktijk toepassen. In theorie wordt empowerment uitgebreid beschreven maar is dit ook effectief haalbaar?

Na mijn onderzoek heb ik enkele aanbevelingen geformuleerd. Deze aanbevelingen bestaan voornamelijk uit adviezen om de kennis van de hulpverleners binnen het CAW te vergroten.

In het eerste deel beschrijf ik de visie van het CAW. In zijn visie geeft het CAW aan dat het vanuit het krachtenperspectief wil werken. Daarnaast heeft het CAW ook oog voor werken aan verbinding van mensen met zichzelf en zijn omgeving. Ik kan dus besluiten dat het CAW in theorie al erg veel aandacht schenkt aan empowerend werken. Dit bevestigt mijn idee dat zowel stage lopen op het CAW en de keuze van dit onderwerp een goede keuze was voor mij als persoon.

Verbindend werken komt ook terug in mijn theoretisch onderdeel waarin duidelijk wordt dat het sociale netwerk van een individu een erg belangrijke rol speelt.

In mijn praktisch onderzoek heb ik gepeild naar het empowerend werken van het onthaal, een deelwerking van het CAW. De theorie die ik in mijn literatuurstudie heb uitgeschreven komt terug aan bod in mijn praktisch onderdeel. Doormiddel van casestudies heb ik gepoogd om de rol van de hulpverlener, de aanwezige krachten van de cliënt en zijn of haar netwerk in kaart te brengen. Daarnaast heb ik ook een beeld proberen schetsen van de kijk op empowerment door de hulpverleners van het onthaal.

Na het uitvoeren van mijn praktisch onderzoek kan ik besluiten dat de empowerment gedachte die sterk naar voren komt in de visie van het CAW vertaald wordt in de praktijk. De relatie tussen hulpverlener en cliënt is gebaseerd op respect, empathie, gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Dit is ook meteen de basis voor empowerend werken. Een hulpverlener gaat samen met de cliënt op zoek naar de mogelijkheden om de vaak problematische situatie opnieuw leefbaar te maken. Op die manier zal een cliënt terug greep krijgen op zijn leven en neemt zijn autonomie toe. Door te werken aan verbinding wordt de participatie van de cliënt aan het hulpverleningsproces vergroot.

Tot slot kan ik besluiten dat de hulpverleners binnen de onthaaldeelwerking van het CAW erg inzetten op empowerment. Dit werd niet alleen duidelijk in de interviews die ik heb afgenomen van enkele hulpverleners maar ook in de casussen die ik heb besproken. Krachtgericht werken is zoals het CAW zelf aangeeft de hartslag van zijn hulpverlening en het is belangrijk om daarop blijven in te spelen door bijvoorbeeld vormingen te volgen over dit onderwerp. Op die manier zullen hulpverleners hun eigen krachten vergroten om krachtgericht te kunnen werken.

LITERATUURLIJST

1. Geschreven bronnen

BAARDA, B. (2014). *Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers

BAERT, H., BIDDELOO, N. & VANHEES, M. (1998). *Kwaliteitsvolle intake. Een praktijkmodel voor aanmelding tot hulptoewijzing in het algemeen welzijnswerk*. Leuven: Acco.

BERG, I.K. & DE JONG, P. (2004). *De kracht van oplossingen. Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Amsterdam: Harcourt Assessment.

DRIESSENS, K., VANSEVENANT, K. & REGENMORTELT, T. Van (2008). *Bind-kracht in armoede: krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. Leuven: LannooCampus.

JACOBS, G. (2001). *De paradox van kracht en kwetsbaarheid*. Amsterdam: SWP.

JACOBS, G., BRAAKMAN, M. & HOUWELING, J. (2005). *Op eigen kracht naar gezond leven. Empowerment in de gezondheidsbevordering: concepten, werkwijzen en onderzoeksmethoden*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek

MACHIELSE, A., HORTULANUS R. & MEEUWESSEN, L. (2003). *Sociaal isolement. Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. Den Haag: Reed Business Information.

OFMAN, D. (2013). *Bezieling en kwaliteit in organisaties*. Amsterdam: Veen Media.

(PENNINX, K., SCHOLTEN, C. & VELTMAN, M. (2005). *Werken aan maatschappelijke ondersteuning: een handreiking voor sociale professionals*. Den Haag: Lemma.)

PENNINX, K., OVERBEEK, R. Van, SMIT, B. & SIEGELAER, E. (2004). *Empowerment van kwetsbare mensen*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.

RAVELLI, A. & VAN DOORN, L. (2009). *Werk(en) met betekenis, dialooggestuurde hulp- en dienstverlening*. Bussum: Coutinho.

REGENMORTEL, T. van (2002). *Empowerment en maatzorg, een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*. Leuven: Acco.

REGENMORTEL, T. van (2008). *Zwanger van empowerment, een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Cursus, Fontys Hogeschool, Sociale studies.

SCHEFFERS, M. (2010). *Sterk met een vitaal netwerk*. Bussum: Coutinho.

VLAEMINCK, H., SAELENS, S. & MALFIET, W. (2010). *Social casework in de 21^{ste} eeuw*. Mechelen: Wolters Kluwer.

WILKEN, J.P. & HOLLANDER, D. den (2011). *Zo worden cliënten burgers*. Amsterdam: SWP.

1.1. Folder

CENTRUM ALGEMEEN WELZIJNSWERK (2014). *CAW versterkt welzijn, CAW Oost-Brabant*. Leuven.

1.2. Niet-gepubliceerde documenten

Bind-kracht: verbindend en versterkend werken. Leuven, Centrum Algemeen Welzijnswerk, z.j. (niet-gepubliceerd document)

CAW-Visie. Onthaal: een volwaardig hulpaanbod. Berchem, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2011. (niet-gepubliceerde cursus)

Werken aan verbinding. Onze visie op de kerntaken en de profilering van het CAW. Berchem, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2006. (niet-gepubliceerd werkdocument)

2. Internetbronnen

CENTRUM ALGEMEEN WELZIJNSWERK. (2013-2014). *Over het CAW*. Geraadpleegd op 22 november 2014, van <http://www.cawoostbrabant.be/over-het-caw>

CENTRUM ALGEMEEN WELZIJNSWERK. (2013-2014). *Hoe wij helpen*. Geraadpleegd op 15 februari 2015, van <http://www.cawoostbrabant.be/hoe-wij-helpen>

CENTRUM ALGEMEEN WELZIJNSWERK. (2013-2014). *Samenwerking*. Geraadpleegd op 15 februari 2015, van <http://www.cawoostbrabant.be/samenwerking>

CENTRUM ALGEMEEN WELZIJSWERK. (2013-2014). *Iedereen heeft het wel eens moeilijk*. Geraadpleegd op 15 februari 2015, van <http://www.caw.be/hoe-wij-helpen>

CENTRUM ALGEMEEN WELZIJSWERK. (2013-2014). *Het onthaal helpt je verder*. Geraadpleegd op 17 februari 2015, van <http://www.caw.be/onthaal>

BASISINFORMATIE EINDWERK

VOORNAAM: Laura

NAAM: Ballet

KLAS: 3 MAW

DEPARTEMENT: PXL Social Work

ACADEMIEJAAR: 2014 – 2015

TREFWOORD: Empowerment

TITEL: Zelf kiezen maar niet in je eentje!

De start van empowerment in het hulpverleningsgesprek

SAMENVATTING

In het eerste deel van mijn eindwerk geef ik een beschrijving van CAW Oost-Brabant. Dit is één van de elf CAW's in Vlaanderen. Ze maken deel uit van de sector Algemeen Welzijnswerk en zijn opgericht door middel van de wetgeving vastgelegd in het decreet Algemeen Welzijnswerk van 1997. In 2013 zijn er hervormingen doorgevoerd in het kader van het decreet Algemeen Welzijnswerk van 2009. In zijn visie geeft het CAW aan dat het wil werken vanuit een positieve, krachtgerichte en herstelgerichte hulpverlening. Hierbij staat het versterken van de eigen krachten en de verbinding van mensen met zichzelf, anderen en de samenleving centraal. Dit sluit aan bij de empowerment gedachte. Het CAW tracht kwetsbare mensen en groepen te bereiken en dit vanuit drie kernopdrachten, namelijk: algemene preventie, onthaal en psychosociale begeleiding. Allereerst is er de preventieve opdracht die de CAW's proberen in te bouwen in hun werking. Dit houdt het voorkomen van ergere schade in bij cliënten en hun systemen. Via drie inloopcentra tracht CAW Oost-Brabant in te zetten op preventie. Een inloopcentrum is een ontmoetingsplaats waar iedereen terecht kan om even tot rust te komen, iets te drinken of gezellig te babbelen met de andere aanwezigen. Vervolgens is er ook nog het onthaal als een volwaardige kernopdracht. Het onthaal vangt de hulpvrager op bij zijn eerste contacten met het CAW en heeft een ondersteunende en adviserende functie. Binnen het onthaal draait het voornamelijk rond vraagverheldering. In sommige gevallen kan dit al voldoende zijn maar vraagverheldering kan ook leiden tot directe hulp en/of een instap zijn naar verdere begeleiding binnen het CAW of een andere instantie. Tot slot bieden CAW's een uitgebreid aanbod aan psychosociale begeleiding aan. Deze begeleiding richt zich op één of meerdere probleemaspecten uit de situatie van de cliënt waarrond de hulpverlener zal werken. Ik eindig dit onderdeel met een bespreking van het intakemodel volgens Baert waar CAW Oost-Brabant gebruik van maakt. De basis van dit model houdt een evenwichtige en evenwaardige participatie in van zowel hulpverlener als hulpvrager.

Het tweede gedeelte van dit eindwerk staat in het teken van een uitgebreide theoretische bespreking van mijn onderwerp. Dit bestaat uit een beschrijvend kader waarin ik verschillende empowerment definities toelicht. Vervolgens bespreek ik de rol van de

hulpverlener bij deze vorm van empowerment. Nadien beschrijf ik een aantal krachten die iedere persoon in zich heeft. Tot slot neem ik het sociale netwerk van een individu onder de loep. Empowerment gaat uit van de krachten en competenties waarover cliënten beschikken zonder de hulpvraag van de cliënt uit het oog te verliezen. De aanwezige krachten en competenties worden ingezet bij het oplossen van de problemen van de cliënt. Hierdoor zal hij terug greep krijgen op zijn leven. In mijn eindwerk spits ik mij toe op psychologische empowerment omdat dit relevant is voor mijn onderzoeksvraag. Psychologische empowerment richt zich op het individu zelf. Dit betekent geloven in de eigen capaciteiten en krachten om de omgeving te kunnen beïnvloeden. Psychologische empowerment kan onderverdeeld worden in drie componenten, namelijk: een intrapersoonlijk, interpersoonlijk en gedragscomponent. In het proces van empowerment speelt de hulpverlener een erg belangrijke rol. Ik beschrijf daarom zes houdingsaspecten die een hulpverlener kan helpen om empowerment toe te passen in de praktijk. Allereerst moet er rekening worden gehouden met de betekenis die de cliënt geeft aan de situatie. Daarnaast moet een hulpverlener een niet-wetende houding aannemen en zich niet richten op de problemen maar wel op de toekomst. Vervolgens moet de hulpverlener oog hebben voor de krachten van de cliënt alsook voor het leer- en ontwikkelingsproces. Tot slot moet de hulpverlener zich bewust zijn van zijn eigen referentiekader. Uiteraard mag in mijn literatuurstudie de soorten krachten waarover iedere individu beschikt niet ontbreken. Dit zijn onder andere wensen, talenten en vaardigheden, culturele, religieuze en spirituele bronnen, trots en krachten in de omgeving. Zoals beschreven zijn er in de omgeving ook krachten terug te vinden. Het spreekt dus voor zich dat het netwerk van een cliënt een belangrijke functie inhoudt. Het sociale netwerk is een erg ruim begrip waaronder het gezin, familie, vrienden, collega's, lotgenoten, vrijwilligers, etc. worden verstaan.

Het volgende gedeelte houdt mijn praktisch onderzoek in. Hierin beschrijf ik de resultaten van de interviews die ik heb afgenomen van enkele collega's binnen de onthaalwerking van CAW Oost-Brabant. Vervolgens heb ik verschillende casussen onder de loep genomen en heb ik mijn theoretische beschrijving hieraan getoetst. Aan de hand van de resultaten heb ik een conclusie neergeschreven en enkele aanbevelingen naar CAW Oost-Brabant toe geformuleerd. De conclusie houdt voornamelijk in dat het CAW heel erg inzet op empowerment en hier ook veel aandacht aan schenkt en dit zowel op papier als in de praktijk. De aanbevelingen die ik heb geformuleerd zouden ervoor kunnen zorgen dat hulpverleners binnen CAW Oost-Brabant zich de empowermentgedachte makkelijker kunnen internaliseren.

Tot slot formuleer ik een kritische kijk over mijn stageplaats, eindwerkthema en persoonsgebonden traject. Ik kan vaststellen dat het onthaal als deelwerking binnen het

CAW werkt vanuit de empowermentgedachte. Dit komt ook sterk naar voren in de resultaten van mijn praktisch onderzoek. Tijdens het schrijven van dit eindwerk kwam ik er al snel achter dat er heel wat literatuur te vinden is over empowerment waardoor het niet altijd evident was om relevante informatie te selecteren. Uiteraard botste ik op beperkingen tijdens het schrijven van dit eindwerk maar over het algemeen kan ik wel stellen dat alles vlot is verlopen. Het was voor mij een zeer leerrijke periode waarin ik heel veel heb bijgeleerd over het CAW alsook over empowerment.

