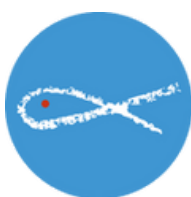




GIDS 1

MEER DAN MATERIËLE HULP



Vincent de Paul Belgium
OZANAM ACADEMY

INHOUDSTAFEL

ONZE IDENTITEIT	1
------------------------	---

ARMOEDE VANDAAG

THEMA 1 :	4
------------------	---

Een tekort aan geld: meerdere gevolgen

THEMA 2 :	8
------------------	---

Mechanismen van sociale uitsluiting identificeren

RELATIONELE COMPETENTIES VAN DE VRIJWILLIGER

THEMA 3 :	11
------------------	----

De houding van de vrijwilliger in een hulpverlenende relatie

THEMA 4 :	13
------------------	----

Het onthaal van iemand op zoek naar hulp

THEMA 5 :	15
------------------	----

Het evenwicht zoeken tussen empathisch luisteren en concrete actie

THEMA 6 :	16
------------------	----

Veerkracht versterken

THEMA 7 :	18
------------------	----

Het dubbele statuut ontvanger-vrijwilliger

THEMA 8 :	20
------------------	----

Zich inwijken in de conflictbeheersing

THEMA 9 :	22
------------------	----

De limieten van een hulprelatie identificeren

EEN ONDERSTEUNEND NETWERK OPBOUWEN EN ONDERHOUDEN

THEMA 10 :	25
-------------------	----

Werken in een netwerk

BIBLIOGRAFIE	27
---------------------	----

Frédéric Ozanam (1813-1853)

Oprichter van het
Sint-Vincentiusgenootschap

Hulpverlening eert wanneer zij,
naast het brood dat voedt, ook het
bezoek brengt dat troost, het advies
geeft dat verheldert, en de
handdruk biedt die de moed
herstelt.

l'Assistance qui honore, 1848

ONZE IDENTITEIT

Pioniers in armoedebestrijding



Vincent de Paul: Bron van inspiratie door de eeuwen heen

Vincent de Paul (1581-1660), een emblematische figuur in de strijd tegen armoede, blijft onze dagelijkse acties inspireren in een moderne en pluralistische samenleving. Zijn waarden doordringen al onze initiatieven: we bieden een warme ontvangst, met luisterbereidheid, discretie en welwillendheid, terwijl we mensen begeleiden met respect voor hun waardigheid.

Een uitzonderlijk menselijk kapitaal

Wij zijn een grote familie, bestaand uit duizenden vrijwilligers met verschillende achtergronden, allen gedreven door dezelfde vastberadenheid om te handelen voor het algemeen welzijn. Verenigd rond een gezamenlijke missie zetten we onze talenten, tijd en energie in om samen aan een rechtvaardigere, inclusievere en meer solidaire samenleving te bouwen. Elke handeling, hoe klein ook, draagt bij aan het versterken van ons collectief engagement en maakt een echte impact in het dagelijks leven.

Geënt op het lokale niveau

Wij zijn aanwezig in het hart van steden, wijken en dorpen met verenigingen die dicht bij de behoeften van de gemeenschap staan. Deze entiteiten, autonoom en vrij in hun initiatieven, passen hun acties aan om gericht en effectief in te spelen op de specifieke uitdagingen van elke gemeenschap. Samen strijden we actief tegen armoede door op maat gemaakte oplossingen te creëren die solidariteit, wederzijdse hulp en inclusie bevorderen.

Meer dan materiële hulp

Met onze materiële hulp beantwoorden wij aan basisbehoeften, maar onze missie gaat veel verder. Onze sociale actie heeft als doel mensen te ondersteunen op hun weg naar meer autonomie en hen perspectieven voor de toekomst te bieden. We bieden een holistische begeleiding aan waarbij we onze interne middelen mobiliseren of doorverwijzen naar externe partners. Zo wordt materiële hulp niet alleen middel om aan onmiddellijke noden te voldoen, maar ook een toegangspoort naar duurzame oplossingen voor de uitdagingen die met armoede gepaard gaan.

Een inclusieve gemeenschap

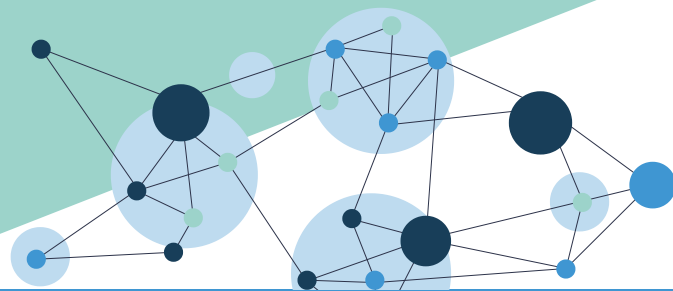
Wij zijn een hechte gemeenschap, waarin donateurs, vrijwilligers, partners en ondersteunde personen samenkomen, open voor iedereen. De duizenden donateurs die ons steunen spelen een belangrijke rol als directe partners in onze sociale impact. Samen belichamen we een collectieve burgerverantwoordelijkheid, waarbij we onze krachten bundelen om een meer solidaire samenleving op te bouwen.



ARMOEDE VANDAAG

THEMA 1

Een tekort aan geld: meerdere gevolgen



Onmiddellijke materiële hulp is nodig voor sommige kwetsbare groepen. Zulke hulp blijft echter ontoereikend omdat hun problemen zich vaak vermeerderen en de levenskwaliteit aantasten op verschillende vlakken.

Achter het woord "armoede"...

Vandaag de dag leven veel mensen in een precaire situatie, waarbij een onverwachte gebeurtenis (zoals ontslag of een relatiebreuk) of de stijgende kosten van huisvesting, energie en basisbehoeften hen in armoede kan doen belanden.

Aangezien armoede niet alleen wordt gedefinieerd door een gebrek aan inkomsten, maar ook door uitsluiting van de dominante levensstijl en de daarbij horende criteria voor welzijn, loopt een grote verscheidenheid aan mensen potentieel risico op armoede.

- Mensen in economische bestaansonzekerheid
- Ouderen met onvoldoende inkomsten
- Personen met mentale gezondheidsproblemen
- Personen met een handicap
- Vluchtelingen en ontheemden
- Personen met verslavingsproblematiek (alcohol, drugs, ...)
- Slachtoffers van huiselijk geweld
- Personen in een familiebreuk
- Personen met weinig of geen kwalificaties
- Personen in een situatie van analfabetisme
- LGBTQIA+ personen
- Mensen die in geïsoleerde plattelandsgebieden wonen
- Daklozen
- Etnische en culturele minderheden
- Personen die een gevangenisverleden hebben
- Jongeren in moeilijkheden
- Personen met een chronische ziekte
- Alleenstaande ouders
- Studenten
- Werkenden met onvoldoende inkomsten
- ...

Tegenwoordig vormen alleenstaande moeders de grootste groep binnen sociale hulporganisaties.

De verschillende aspecten van de impact van armoede

Mensen in armoede worden vaak met meerdere problemen tegelijk geconfronteerd, wat hen nog kwetsbaarder maakt. Dit fenomeen wordt intersectionaliteit genoemd.

Het is essentieel om rekening te houden met de diverse uitdagingen waarmee deze mensen te maken hebben wanneer we hen willen helpen:

- **Economische situatie:** onvoldoende inkomsten, afhankelijkheid van sociale hulp, problematische schulden
- **Huisvesting:** dakloosheid, slechte huisvesting, overbevolking, slechte isolatie, beperkte toegang tot groene zones, vervuilde gebieden
- **Fysieke en mentale gezondheid:** beperkte toegang tot zorg, ondervoeding, chronische gezondheidsproblemen, gebrek aan preventieve zorg
- **Opleiding en werk:** ontbreken van werk of precare tewerkstelling, behoefte aan kwalificaties, moeilijke arbeidsomstandigheden, onvoldoende deeltijds werk
- **Sociale relaties:** terugtrekking, sociaal isolement, beperkt sociaal kapitaal
- **Zelfbeeld en zelfvertrouwen:** machteloosheid of afhankelijkheid vermindert het zelfvertrouwen en de eigenwaarde

NOTA'S

THEMA 2

Mechanismen van sociale uitsluiting identificeren



De vooroordelen die armoede associëren met een gebrek aan wilskracht of verdienste belemmeren het begrijpen van de werkelijke oorzaken ervan.

Definitie van sociale uitsluiting

Het is het proces waarbij individuen of groepen gemarginaliseerd worden, beroofd van essentiële middelen en diensten. Hierdoor hebben ze meer ondersteuning en maatschappelijke begeleiding nodig om toegang te krijgen tot basisvoorzieningen zoals voedsel, huisvesting en gezondheidszorg.

Vrijwilligersorganisaties kunnen een sleutelrol spelen in deze ondersteuning, maar de echte oplossingen zijn politiek van aard.

De oorzaken van sociale uitsluiting zijn meervoudig

Sociaal

De oorzaken van sociale uitsluiting kunnen uiteenlopend zijn. Discriminatie plaatst personen of groepen in situaties met beperkte perspectieven en kansen op vooruitgang.

Politiek

- Fiscale en sociale beleidsmaatregelen zorgen er niet voor dat de toegang tot middelen voor iedereen op een eerlijke manier wordt gebalanceerd, en behouden structurele sociale ongelijkheden op het gebied van voeding, huisvesting, gezondheid, mobiliteit, onderwijs, werk, ecologische transitie en digitalisering.
- Het onderwijssysteem bevordert de sociale ladder niet.
- Politieke systemen kunnen migratie van politieke vluchtelingen veroorzaken, die zonder middelen aankomen.

Economisch

Economische en/of energiecrites veroorzaken prijsstijgingen, economische vertragingen, faillissementen, inflatie, daling van de koopkracht, werkloosheid en verslechtering van de levensomstandigheden.

Geografisch

Mensen die in landelijke gebieden wonen, zijn ver verwijderd van essentiële diensten, waaronder werkbegeleiding en gezondheidsvoorzieningen.

Klimaat en milieu

De economische impact van milieurampen (zoals overstromingen) kan desastreus zijn voor kwetsbare groepen. Bovendien veroorzaken ongeschikte leefomstandigheden in sommige regio's migratiestromen.

Het aantal mensen dat materiële hulp ontvangt van onze verenigingen blijft stijgen

Ondanks technologische, economische en sociale vooruitgang, en ondanks middelen die in principe voldoende zouden moeten zijn om de behoeften van de bevolking te dekken en armoede uit te roeien, blijft de armoedeproblematiek een grote uitdaging in onze maatschappij.

Dit inzicht helpt om zich los te maken van het vooroordeel dat mensen die zich bevinden in een armoedesituatie hier uitsluitend een individuele verantwoordelijkheid voor dragen.

NOTA'S

RELATIONELE
COMPETENTIES
VAN DE
VRIJWILLIGER

THEMA 3

De houding van de vrijwilliger in een hulpverlenende relatie



De manier waarop we de persoon die we begeleiden waarnemen, heeft invloed op hoe deze zichzelf zal zien en handelen in zijn of haar sociale traject.

De houding van de vrijwilliger in sociale actie berust op sterke waarden:

- Respect voor de waardigheid van de ondersteunde persoon
- Goedwillendheid
- Vertrouwelijkheid en discretie
- Empathie
- Niet-oordelen
- Ondersteuning van autonomie

Een belangrijk doel wordt nagestreefd: de autonomie van de ondersteunde persoon

Een van de belangrijkste uitdagingen is het versterken van het vermogen van mensen zich los te maken van afhankelijkheid van sociale hulp.

Het doel van autonomie is relatief, afhankelijk van de concrete situaties, capaciteiten en wensen van de ondersteunde persoon.

Sommige bescheiden vormen van autonomie (bijvoorbeeld deelnemen aan een gezamenlijke activiteit) kunnen belangrijke stappen naar een betere levenskwaliteit vormen.

Begeleiding die vertrekt vanuit de middelen en capaciteiten waarover de ondersteunde persoon reeds beschikt, heeft een positief effect op zijn of haar traject

Elke ondersteunde persoon heeft een vermogen tot veerkracht en transformatie.

Een persoon in armoede zit niet vast in de rol van afhankelijke ontvanger.

Iemand is niet "arm" als persoon, maar hij of zij bevindt zich in een "situatie van armoede". Het woord "arme(n)" stigmatiseert en impliceert onveranderlijkheid.

De fundamentele menselijke behoeften identificeren en passende antwoorden bieden

Er zijn fundamentele menselijke behoeften die constant blijven doorheen de geschiedenis en verschillende culturen. Er bestaat geen hiërarchie tussen deze behoeften; ze zijn allemaal aanwezig en belangrijk, en vereisen middelen om ze te vervullen.

Voor een menswaardig bestaan is het even belangrijk om materiële behoeften te vervullen als behoeften die verder gaan dan het louter materiële: iemand die voeding nodig heeft, heeft ook behoefte aan betekenis in het leven, veiligheid, rustmomenten, en vrije tijd.

De classificatie van behoeften door Manfred Max-Neef:

Levensonderhoud
Vrijheid/autonomie
Bescherming/veiligheid
Participatie
Affectie/liefde
Creatie/creativiteit
Begrip
Vrije tijd
Identiteit/zingeving

Deze benadering leidt tot een herinterpretatie van het concept van armoede. Elk fundamenteel gebrek dat niet correct wordt vervuld, creëert een menselijke armoede die gevolgen met zich meebrengt. Een persoon die in sociale isolatie verkeert, wordt dus beschouwd als in armoede omwille van de afwezigheid van sociale banden.

Materiële armoede vertaalt zich vaak snel in armoede op andere vlakken van behoefte.

Hoe meer ondersteunde personen doorverwezen worden naar gespecialiseerde partners, hoe beter hun fundamentele behoeften gedekt worden: participatie, begrip, veiligheid, vrije tijd...

NOTA'S

THEMA 4

Het onthaal van iemand op zoek naar hulp



Een respectvolle ontvangst van iemand die op zoek is naar hulp of advies vereist aandacht voor zijn of haar mogelijke gevoelens en behoeften.

De mogelijke emoties van iemand die naar een lokale vereniging toestapt op zoek naar hulp

- **Stress:** door de gedachte nieuwe mensen te ontmoeten en zijn of haar persoonlijke situatie te moeten delen
- **Schaamte of gêne:** om hulp te moeten vragen
- **Kwetsbaarheid:** door geconfronteerd te worden met zijn of haar beperkingen
- **Onzekerheid:** over hoe zijn of haar situatie behandeld zal worden
- **Bezorgdheid en wantrouwen:** over hoe hij of zij zal worden benaderd
- **Hoop, opluchting en dankbaarheid:** bij het vinden van hulp en oplossingen
- **Frustratie:** als er weinig antwoorden zijn op de verwachtingen

Een ontvangst die aansluit bij de waarden van onze vereniging

1. Informeer over het kader van de lokale vereniging, de beschikbare diensten, de rechten van de ondersteunde persoon en de te volgen regels.

2. Voor FSE+-voedselpakketten: onderzoek of de hulpzoekende persoon in aanmerking komt volgens de geldende overeenkomst met het lokale OCMW (in dat geval spreken we van een "begunstigde").

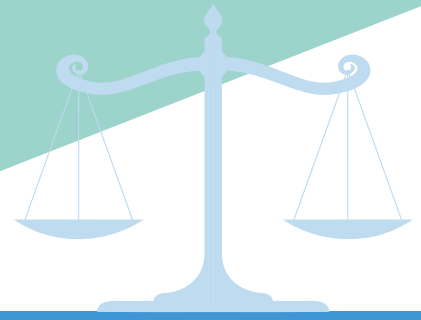
- Type 1-overeenkomst: begunstigden hebben een individuele verklaring van het OCMW, verkregen na een sociaal onderzoek. Lokale verenigingen handelen op basis van deze verklaring.
- Type 2-overeenkomst: het OCMW verstrekt, na sociale onderzoeken, een lijst van in aanmerking komende begunstigden aan lokale verenigingen. De verenigingen handelen op basis van deze lijst.
- Type 3-overeenkomst: het OCMW erkent de lokale verenigingen als bevoegd om te controleren of potentiële begunstigden in aanmerking komen. De vrijwilliger die het desbetreffende formulier invult, moet de privacy van de begunstigde respecteren en vertrouwelijkheid waarborgen.

3. Om een duidelijk referentiekader te bieden, is het nuttig om een **document met de belangrijkste informatie** zichtbaar op te hangen in de ruimte. Dit zorgt voor transparante communicatie, helpt de ondersteunde personen de opzet beter te begrijpen, voorkomt misverstanden en vergemakkelijkt het omgaan met spanningen.
4. Waarborg de **vertrouwelijkheid** van alle gedeelde informatie.
5. **Wees open** voor culturele verschillen, overtuigingen en waarden van de hulpontvanger.
6. **Benader een ondersteunde persoon vanuit zijn of haar sterktes.** Zie hem of haar niet alleen als een passieve ontvanger van hulp, maar als een persoon met potentieel, waarbij het doel is om uiteindelijk zijn of haar autonomie te vergroten.
7. **Luister actief en met aandacht** om de situatie en behoeften van de persoon goed te begrijpen.
8. Verwijs naar **interne en externe hulpbronnen** die aansluiten bij de vastgestelde behoeften.

NOTA'S

THEMA 5

Het evenwicht zoeken tussen empathisch luisteren en concrete actie



In het kader van sociale actie kan te veel empathie leiden tot een gebrek aan vooruitgang richting praktische oplossingen. Actief luisteren naar behoeften moet worden gevolgd door concrete antwoorden op deze behoeften.

Actief luisteren betekent dat je volledige aandacht geeft aan wat iemand zegt en daarbij zowel de woorden als de emoties begrijpt. **Empathie** houdt in dat je je inleeft in wat de ander voelt. Samen helpen deze vaardigheden om een ondersteunde persoon écht te begrijpen, zowel in de kern van zijn of haar probleem als in de bijbehorende emoties.

Enkele kernpunten van actief luisteren die bijdragen aan de creatie van een veilige en respectvolle ruimte waarin iemand zich gehoord voelt

- Focus op het uitwisselingsmoment: echt aanwezig en beschikbaar zijn.
- Toon empathie: wees attent voor de emoties van de ander en erken deze (vier primaire emoties: vreugde, woede, verdriet, angst).
- Reflecteer de emoties van de ander: benoem wat je waarneemt om te laten zien dat je begrijpt wat de ander voelt, bijvoorbeeld: "Ik zie dat... Het lijkt me zwaar wat u doormaakt..."
- Erken de gevoelens: "U voelt... en dat is heel begrijpelijk."
- Vat de belangrijkste punten samen: "U vertelt me dat..."
- Stel open vragen als het nodig is om het gesprek te verdiepen: "Kunt u me meer vertellen over...?"
- Formuleer respectvolle antwoorden zonder oordeel.

Na het begrijpen van een moeilijke situatie via actief luisteren: concrete oplossingen voorstellen

- Materiële steun of interne diensten aanbieden.
- Doorverwijzen naar externe hulp wanneer een probleem buiten de interne mogelijkheden valt van de vereniging; een gespecialiseerde organisatie kan gerichte ondersteuning aanbieden.

NOTA'S

THEMA 6

Veerkracht versterken



Soms is het al voldoende dat er op het juiste moment iemand aanwezig is, die empathie toont en het vertrouwen van de persoon in zijn of haar vermogen om met tegenslagen om te gaan versterkt, om zo veerkracht te bevorderen.

Definitie van veerkracht

Veerkracht is het vermogen van een persoon om zich te herstellen van een traumatische ervaring (zoals mishandeling, oorlog, migratie, armoede...), zich te herpakken en aan te passen aan veranderingen.

Veerkracht is een interactief proces dat ontstaat in contact met anderen: zonder interactie is veerkracht niet mogelijk. Vrijwilligers kunnen hierin een sleutelrol spelen als "begeleiders van veerkracht" door middelen aan te reiken, aanmoediging te bieden, iemands vaardigheden te erkennen en ondersteunende netwerken te creëren.

Het belangrijkste doel is dat ondersteunde personen zich actieve deelnemers voelen in hun traject, met controle over hun situatie, in plaats van passieve, machteloze slachtoffers.

De veerkracht van ondersteunde personen kan worden versterkt door:

1. Te luisteren met empathie

Wanneer een ondersteunde persoon zich geaccepteerd, begrepen en vertrouwd voelt, wordt het makkelijker om advies te geven en/of door te verwijzen naar partners.

2. Ondersteunde personen bewust te maken van hun eigen krachten

Ze hebben deze krachten al eerder getoond of zijn bezig ze te ontwikkelen. Dit geeft hen het signaal dat ze controle kunnen hebben over hun situatie.

Een persoon die gelooft dat hij of zij moeilijkheden aankan, ontwikkelt een positief zelfbeeld, wat zijn of haar vermogen om te herstellen vergroot.

Het erkennen van successen, groot of klein, helpt mensen om zichzelf te zien vanuit hun mogelijkheden en moedigt hen aan om in actie te komen voor meer zelfstandigheid.

Zelfs kleine overwinningen kunnen waardevol zijn: een handeling uitvoeren op een mobiele telefoon of computer, contact opnemen met een organisatie via de telefoon, deelnemen aan een dag van vrijwilligerswerk, een brief schrijven, ...

3. Vormen van participatie voor te stellen aan ondersteunde personen

- Hen raadplegen om hun mening over de diensten van de vereniging te kennen. Dit stelt hen in staat om erkend te worden als actieve deelnemers in de hulprelatie.
- Hen uitnodigen om deel te nemen aan de organisatie van een eenmalige of terugkerende activiteit(en) of evenement(en) om sociale verbinding en de ontwikkeling van vaardigheden te bevorderen.
- Voor sommige ondersteunde personen de optie onderzoeken om naast ontvanger van hulp ook als vrijwilliger in de vereniging actief te zijn.

NOTA'S

THEMA 7

Het dubbele statuut ontvanger-vrijwilliger



Een ondersteunde persoon als vrijwilliger betrekken bij de werking van de lokale vereniging kan zijn of haar vaardigheden en sociaal kapitaal versterken. Het is echter belangrijk dat de ervaring positief en duidelijk omkaderd is, om te voorkomen dat het moeilijkheden verergert.

Vrijwilligers werven onder de ondersteunde personen heeft zowel voordelen voor de werking van de vereniging als voor de ondersteunde persoon zelf:

Voor de vereniging

- Het vergroten van het aantal mensen dat het team ondersteunt om de voortzetting van de acties te waarborgen.
- Nieuwe vaardigheden aan het team toevoegen.
- Gebruik maken van de expertise van mensen die in armoede leven om het hulpaanbod aan te passen.
- Vrijwilligerswerk inzetten als middel voor integratie, zodat ondersteunde personen meer verantwoordelijkheid krijgen, hun handelingsvermogen versterkt wordt en zij een gevoel van sociale nuttigheid en persoonlijke ontwikkeling ervaren.

Voor de ondersteunde persoon

- Een mogelijkheid tot participatie in functie van autonomie en burgerlijke verantwoordelijkheid.
- Het handelingsvermogen stimuleren, en zo persoonlijke vaardigheden activeren of versterken.
- Betrokken worden in een actieve rol binnen de vereniging en niet enkel als passieve ontvanger.
- Het gevoel van waardigheid versterken.
- Tegemoetkomen aan de behoefte aan participatie, sociale banden en gevoel van erbij te horen.
- Toegang krijgen tot teamwerk, wat een gevoel van nuttigheid kan opwekken en bijdraagt aan het vinden van zingeving in het leven.

Mogelijke obstakels voor het werken met vrijwilligers in een dubbele rol

Volgens waarnemingen van liefdadigheidsverenigingen die materiële hulp verlenen, zijn er geen grotere moeilijkheden met vrijwilligers die tegelijkertijd ondersteunde personen zijn in vergelijking met vrijwilligers zonder dubbele rol.

De potentiële problemen die kunnen ontstaan door het niet naleven van een kader zijn niet specifiek voor vrijwilligers met een dubbele status, maar kunnen ook optreden bij andere vrijwilligers.

- **Duidelijke informatie verstrekken** over de concrete werking van de vereniging en over de waarden, principes, missies en verwachtingen van de vereniging. Hieronder valt ook de vraag of de vrijwilliger in dubbele rol al dan niet een tegenprestaties kan ontvangen voor de verleende diensten. Deze informatie helder communiceren, biedt de beste garantie voor een geslaagde ervaring en vergemakkelijkt eventuele bijsturingen.
- De **motivatie en vaardigheden** van de ondersteunde personen die kandidaat zijn voor vrijwilligerswerk **onderzoeken**.
- Voor de start van het vrijwilligersengagement duidelijk maken welke **taken** worden aangeboden en welke **voorwaarden** hieraan verbonden zijn. Samenwerking in duo's, mentorschap? Eerst observatie? Directe praktijkactie?
- Een **proefsessie** stelt de ondersteunde persoon in staat om te ervaren of de geplande taken goed overeenkomen met zijn of haar vaardigheden en wensen, en om te beoordelen of de concrete ervaring overeenkomt met de verwachtingen die hij of zij had van het vrijwilligersengagement.
- De dagen en/of uren van aanwezigheid aangeven in een **heldere planning**.
- Informeren dat er regelmatig een evaluatie zal plaatsvinden en wanneer dit zal gebeuren.
- **Na de eerste praktijkervaring:**
 - **Terugkoppeling** vragen over de integratie-ervaring (acties, gevoelens).
 - **Suggesties** aanmoedigen.
 - **Bedanken** voor de acties waaraan hij of zij heeft deelgenomen.
 - Concreet de **impact** van de geboden hulp presenteren.
 - **Regelmatige uitwisselingsmomenten voorzien** met de voorzitter of een aangewezen ervaren vrijwilliger voor het delen van ervaringen.
 - **Bijsturen** op een zorgzame manier indien de persoon zich buiten het vastgestelde kader beweegt, om acties en gedragingen in overeenstemming te brengen met de waarden en doelstellingen van de vereniging.
- De start van het vrijwilligerswerk **uitstellen naar een geschikt moment** als de ondersteunde persoon zelf aangeeft als vrijwilliger aan de slag te willen gaan, maar zijn of haar situatie voorlopig nog te ingewikkeld is.
- **Een pauze voorstellen** in de vrijwilligersactiviteit als deze reeds werd gestart, maar de moeilijkheden van de ondersteunde persoon zijn toegenomen.
- Een nieuwe vrijwilliger-ontvanger alleen na **overleg binnen het team** integreren.

THEMA 8

Zich inwijken in de conflictbeheersing



Omgaan met spanningen is allesbehalve vanzelfsprekend. Door ervaring en trainingen kunnen we vaardigheden in conflicthantering ontwikkelen.

In een context van sociale hulpverlening kunnen **spanningen** ontstaan tussen ondersteunde personen, tussen vrijwilligers of tussen vrijwilligers en ondersteunde personen.

Mogelijke oorzaken van spanningen

- Stress door de economische of persoonlijke situatie van ondersteunde personen
- Misverstanden of onvervulde verwachtingen
- Culturele, taal- of waardeverschillen die tot onbegrip leiden

Een methode voor conflicthantering: PACE

Met de PACE-methode kun je **in urgente situaties de spanning verlagen**.

PACE staat voor **Pauze, Aandacht, Compassie en Engagement**.

Het woord "pace" betekent ook "vrede" in het Italiaans.

Bij een conflict ziet ons brein gevaar en reageert het automatisch door het sympathisch zenuwstelsel te activeren, wat ons in een overlevingsmodus brengt.

Zonder afstand te nemen, reageren we vaak met vluchten of agressie als verdedigingsmechanisme. In een begeleidingscontext zijn deze reacties echter niet geschikt, omdat ze de spanningen alleen maar verergeren.

De enige oplossing is **afstand nemen**, wat mogelijk wordt door ervaring met conflicthantering.

Er zijn verschillende methoden, maar PACE is eenvoudig en pragmatisch, en daardoor zeer effectief.



P: zoals Pauze

- Adem diep in en uit (dit geeft je lichaam het signaal dat je de situatie aankunt).
- Neem een open, niet-bedreigende houding aan.
- Spreek met een rustige en assertieve stem (dit geeft de betrokken persoon het signaal dat je in staat bent de situatie te beheren).

A: zoals Aandacht

- Geef de betrokken persoon je volledige aandacht.
- Herhaal wat hij of zij zegt om te laten zien dat je luistert en begrijpt: "U zegt dat de organisatie een probleem is omdat..."

C: zoals Compassie

- Erken de emoties van de betrokken persoon (dit betekent niet dat je het ermee eens bent) en vraag om bevestiging: "Ik merk dat deze situatie u boos maakt, klopt dat?"

E: zoals Engagement

- Stel een concrete oplossing voor om het conflict op te lossen: "Kunnen we een moment nemen om dit rustig te bespreken en samen een oplossing te vinden?"

NOTA'S

THEMA 9

De limieten van een hulprelatie identificeren



De grenzen van een hulpverleningsrelatie bepalen en respecteren, helpt vrijwilligers om zich op de juiste manier te positioneren ten opzichte van de ondersteunde personen en hun inzet op een prettigere manier te ervaren.

De grenzen van de vereniging

De **doelstellingen van de lokale vereniging, vastgelegd in een statuut** en duidelijk gecommuniceerd, helpen de vrijwilligers te begrijpen welke acties zij kunnen ondernemen, tot hoever zij kunnen gaan en volgens welke regels.

Deze informatie maakt duidelijk aan de ondersteunde personen wat zij wel of niet van de vereniging kunnen verwachten.

De sociale sector is essentieel voor het werken daar waar publieke sociale instellingen tekortschieten, maar de **echte oplossingen liggen in het politieke domein**. Onze rol als vereniging is beperkt.

De grenzen van de vrijwilligers

Vrijwilligers zijn **geen professionals** en kunnen in bepaalde situaties tegen hun persoonlijke grenzen aanlopen.

Iedereen heeft de verantwoordelijkheid om zijn of haar **psychologisch welzijn te beschermen**.

Bij emotionele overbelasting moet de vrijwilliger het **werk overdragen** aan een teamlid.

Vrijwilligers moeten hun **eigen behoefte aan lichamelijke rust respecteren** en waarschuwen wanneer de last te zwaar is.

Het team moet zorgen voor een **evenwichtige taakverdeling**, rekening houdend met de tijd die een vrijwilliger wil investeren, zijn of haar fysieke capaciteiten en werkritme.

Na de productieve werkzaamheden op het terrein hebben vrijwilligers behoefte aan **momenten van samenkomen**, het vieren van het behaalde werk en de successen, en het uitwisselen van erkenning, voordat ze zich weer richten op de eisen van hun taken.

Werken binnen een netwerk maakt het mogelijk om ondersteunde personen door te verwijzen, hen door te sturen naar externe hulp of ondersteuning te krijgen voor begeleiding bij specifieke problemen.

Binnen de verenigingen worden **opleidingsmomenten** aangeboden om afstand te nemen, van gedachten te wisselen, en vaardigheden en bronnen te ontwikkelen.

De grenzen van de ondersteunde personen

Deze worden **bepaald door de regels van de vereniging**, zoals het type hulp dat beschikbaar is, de criteria voor toelating en de voorwaarden voor het verstrekken van hulp.

Ze kunnen in het team worden aangepast na overleg met de ondersteunde personen over de aangeboden diensten.

Een regel moet flexibel blijven; uitzonderingen kunnen worden overwogen na overleg binnen het team.

NOTA'S

EEN ONDERSTEUNEND
NETWERK OPBOUWEN
EN ONDERHOUDEN

THEMA 10

Werken in een netwerk



De sociale problemen van mensen in armoede zijn met elkaar verbonden en versterken elkaar. Samenwerken met verschillende gespecialiseerde partners is de meest effectieve manier om deze problemen aan te pakken, met meer middelen en expertise.

De benoeming van een partnerverantwoordelijke binnen het team: een grote meerwaarde

Zijn of haar taak is het doorverwijzen van ondersteunde personen naar partners. Dit maakt ondersteunen, coördineren en duurzaam maken van een netwerkgerichte werkwijze mogelijk.

Voordelen van netwerken voor ondersteunde personen

Het vinden van **oplossingen voor specifieke problemen via experts**.

Voordelen van netwerken voor een lokale vereniging

- Het vinden van **middelen om de weg naar autonomie te ondersteunen**.
- Het **vergroten van de zichtbaarheid** van de vereniging en haar acties.
- Het **versterken van onze waarden** en het **verrijken van onze actie** dankzij de ervaring van onze partners.
- Het deelnemen aan **gezamenlijke projecten**.

Taken en verantwoordelijkheden van de partnerverantwoordelijke

- Partners identificeren.
- Een up-to-date partnerregister bijhouden.
- De vereniging extern vertegenwoordigen.
- Het aanspreekpunt zijn tussen het team en de partners.
- Een bron van informatie zijn voor het team wanneer een doorverwijzing voor een ondersteunde persoon nodig is.
- Ondersteunde personen doorverwijzen naar de juiste partners.
- Zorgen voor de naleving van gemaakte afspraken met partners.

Een partnerregister: een waardevol gemeenschappelijk hulpmiddel

De inhoud van het register omvat:

- Werkdomeinen (gezondheid, mobiliteit, werkgelegenheid, enz.)
- Type samenwerking
- Contactgegevens van de partner (adres, website, telefoon)
- Contactpersonen binnen de partnerorganisatie
- Actieniveau (gemeentelijk, regionaal, nationaal)

De eerste contacten met partners: een proactieve aanpak

Per telefoon of e-mail:

- Stel de lokale vereniging en haar missie voor.
- Geef het doel van het contact aan (kennis maken met elkaars missies en acties, de respectieve doelgroepen verkennen, mogelijke samenwerkingen onderzoeken).
- Identificeer de persoon waarmee verder contact kan worden opgenomen voor een telefoongesprek of een vergadering.

Een teamvergadering kan de aanzet geven voor de opbouw van een partnernetwerk

Voor elk probleemgebied dat door armoede wordt beïnvloed:

- Gebruik een flipover of een whiteboard.
- Zet je lokale vereniging in het midden van het bord.
- Vraag de deelnemers van de vergadering om op post-its alle organisaties, instellingen en verenigingen te noteren waarmee de lokale vereniging al samenwerkt of waarmee samenwerking mogelijk zou kunnen zijn.
- Voor elke huidige of potentiële partner, geef het type mogelijke middelen aan: materieel, financieel, menselijk, informatief...
- Specificeer de mogelijke samenwerkingsvormen: doorverwijzing van ondersteunde personen, kennis- en ervaringsdeling, gezamenlijke projectontwikkeling, coördinatie van missies...

Lijsten met partners in de sociale sector per regio zijn beschikbaar via de Ozanam Academy.

Vergaderingen tussen geografisch nabijgelegen lokale verenigingen maken het mogelijk om kennissen en connecties met elkaar te delen en zodoende de samenwerkingsmogelijkheden via een netwerk te vergroten.

NOTA'S

Bibliografie

Bronnen om zich verder
te verdiepen



Denken over Sociaal Werk, Samenleving, Rechtvaardigheid en Praktijk • Peter Raeymaeckers et. al.

Dit boek biedt een diepgaand inzicht in de rol van sociale hulpverlening en hoe deze verband houdt met de bredere maatschappelijke uitdagingen van vandaag. Het onderzoekt de theorieën en benaderingen die de basis vormen voor het werken met mensen die ondersteuning nodig hebben, en benadrukt het belang van zowel praktische als empathische vaardigheden. Voor vrijwilligers die actief zijn in de sociale hulpverlening, biedt het waardevolle perspectieven en tools om hun werk te verdiepen en te verrijken. De focus ligt op de menselijke kant van hulpverlening: hoe je met respect en zorg kunt omgaan met mensen die in kwetsbare situaties verkeren. Het boek legt ook uit hoe je als vrijwilliger een verschil kunt maken, door niet alleen praktische hulp te bieden, maar ook door een luisterend oor te zijn en verbinding te maken op een manier die de waardigheid van de ander centraal stelt. Dit boek biedt waardevolle inzichten voor iedereen die zich inzet voor mensen in moeilijke situaties, ongeacht of ze in een professionele of vrijwilligerscapaciteit actief zijn.

De ongelijkheidsmachine • Paul Goossens

Dit boek onderzoekt groeiende economische ongelijkheid in België, waarbij de rijkste 10 procent meer dan de helft van het vermogen bezit. Paul Goossens traceert de oorzaken van ongelijkheid naar historische processen zoals kolonialisme en de Franse Revolutie. Hij betoogt dat de vermeende voordelen van economische groei voor arme groepen niet realiteit zijn, omdat ongelijkheid vaak los van armoede wordt bekeken. Hij pleit voor een bredere discussie over de systemische oorzaken van ongelijkheid, en bekritiseert neoliberale denkbeelden die ongelijkheid als economisch positief beschouwen. Goossens wijst op de schadelijke effecten van extreme ongelijkheid en stelt dat de heersende elite bewust de discussie hierover afleidt door identitaire kwesties te benadrukken. Het boek pleit voor collectieve actie tegen ongelijkheid, waarbij verschillende sociale bewegingen, vakbonden en armoedeverenigingen samenwerken om deze structurele ongelijkheid aan te pakken.

De schande en de keerzijde : over armoede en ongelijkheid • Jos Geysels en Erik Vlamincx

Dit boek is een krachtige oproep tot actie tegen armoede en sociale ongelijkheid. Het boek bestaat uit twee delen: Jos Geysels bekritiseert in "De schande" heilige huisjes zoals de doorsijpeltheorie en het idee dat ongelijkheid onvermijdelijk is, en pleit voor een brede beweging die armoede omzet in georganiseerde "armoede". Met sprekende voorbeelden en scherpe analyses benadrukt hij dat verandering mogelijk is. Erik Vlamincx brengt in "De keerzijde" het fictieve, maar herkenbare levensverhaal van Ronny Van De Kieboom. Met humor, zonder luchtheid, legt hij bloot hoe armoede en sociale uitsluiting doorwerken in het leven van mensen. Samen bieden de auteurs een confronterende kijk op een urgent maatschappelijk probleem en roepen ze op tot concrete actie.

Een nieuwe wereld voor het kind • Caroline Vrijens

In dit boek belicht Kinderrechtencommissaris Caroline Vrijens de impact van kinderarmoede in Vlaanderen, waar meer dan 150.000 kinderen geconfronteerd worden met een realiteit van sociale uitsluiting, gezondheidsproblemen, beperkte toegang tot vrije tijd en/of een gebrek aan basisvoorzieningen. Vrijens benadrukt armoede als een schending van kinderrechten en de strijd van gezinnen zonder ondersteunend netwerk. Hoewel ouders in armoede proberen hun kinderen te beschermen, blijven ze kwetsbaar door systemische ongelijkheden. De auteur pleit voor ambitieuze beleidsmaatregelen, zoals toegankelijke kinderopvang en een adequaat inkomen, om de vicieuze cirkel van armoede te doorbreken. Het boek roept beleidsmakers en de samenleving op kinderarmoede als een fundamenteel probleem aan te pakken met structurele oplossingen.

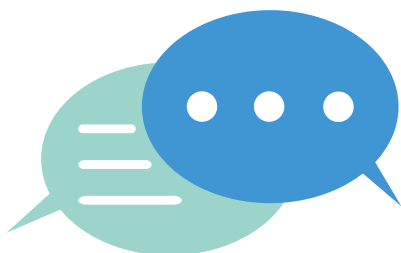
De achterblijvers • Geert Schuermans

Geert Schuermans interviewt zes mensen die worstelen met armoede en sociale uitsluiting. Door hun verhalen te vertellen, brengt hij scherp in beeld hoe de vloer onder de lagere middenklasse wegzakt. De getuigenissen, zoals die van Kurt en Cindy, tonen de complexe realiteit van hun levens: pech, verkeerde keuzes en vaak onbegrip van de overheid. Schuermans geeft een eerlijke inkijk in hun strijd, zonder de pijnlijke en persoonlijke details te censureren. De mensen in het boek stellen zich niet schuldig voor hun situatie en tonen veerkracht, ondanks hun moeilijke omstandigheden.

De kansdansen - woede over armoede • Caro Bridts en Lieven De Pril

In dit boek delen Caro Bridts en Lieven De Pril hun woede over de toenemende armoede in België. Ze vergelijken de situatie met het kinderspel 'stoelendansen', waarbij steeds meer mensen buiten de boot vallen. Armoede wordt vaak toegeschreven aan eigen falen, terwijl er onvoldoende kansen zijn voor kwetsbare groepen. Ze bekritiseren het falende beleid, dat noodhulp als tijdelijke oplossing gebruikt, terwijl structurele armoedebestrijding tekortschiet. De auteurs wijzen op de dringende wooncrisis en stellen dat investeren in betaalbaar wonen en goede werkgelegenheid essentieel is om armoede aan te pakken. Ze pleiten voor meer samenwerking tussen organisaties en beleidsmakers, en kritische introspectie binnen de armoedeverenigingen zelf. Het boek sluit af met een concrete eis: herbekijk de kinderbijslag om gezinnen in armoede beter te ondersteunen.

NOTA'S



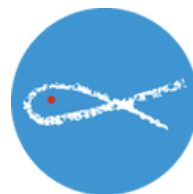
Voor de opleiding van vrijwilligers en teamverantwoordelijken...

Voor ondersteuning bij de opbouw van partnernetwerken en projectaanvragen...

Voor al uw vragen over de Vincentiaanse sociale actie...

Contacteer de OZANAM ACADEMY

ozanamacademy@vincentdepaul.be



WWW.VINCENTDEPAUL.BE

© VINCENT DE PAUL BELGIUM 2024

Alle rechten gereserveerd.
Elke gedeeltelijk of volledig gebruik
of reproductie is verboden zonder
voorafgaande schriftelijke
toestemming van de uitgever.