

## GRONDHOUDINGEN IN HET OMGAAN MET (KANSARME) MENSEN

We vragen ons vaak af hoe we op een goede manier kunnen omgaan met gekwetste mensen. Dit is een vraag waarop we **geen pasklaar antwoord** kunnen geven. We kunnen je wel een **leidraad** geven. Deze leidraad is het uitgangspunt van Welzijnsschakels: we willen kansarme mensen echt leren kennen. We willen niet alleen maar kijken naar de verschillen. We willen zoeken wat ons verbindt, wat we gemeenschappelijk hebben. Dit zoeken vraagt een **open basishouding**. In deze tekst geven we je **vijf kapstokken** die we belangrijk vinden als basishouding.

1. in gesprek gaan met mensen in armoede
2. samen dingen doen
3. bewust zijn van het leefwereldverschil
4. aanvaarden van onmacht
5. verbondenheid: over gelijkenissen en verschillen

Tot slot geven we je **concrete tips** mee voor gesprekken over problemen en discretie.

### KAPSTOK 1: IN GESPREK GAAN MET MENSEN IN ARMOEDE

Kan je **elkaar leren kennen** zonder met elkaar te praten? Mensen leer je vaak op verschillende manieren kennen, maar het gesprek kan je moeilijk weglaten. In gesprek gaan met mensen in armoede betekent niet dat je het over problemen moet hebben. Je kan over alle mogelijke onderwerpen spreken: de voetbal, het vertrouwen in de politiek, het belang van eens goed ruzie kunnen maken, de prijs van de vuilniszakken, je grootste wens, het toneel waar jullie samen naartoe gingen, je favoriete TV-programma, het lievelingsgerecht van je kinderen, je favoriete of meest vervelende klus in huis, ... Kortom, praat over de dingen waarover jij en je gesprekspartner graag praten. Op het begin kan dit even aftasten zijn: wat zijn de interesses van de ander?

Wij dagen je uit om deze **gewone gesprekken** een belangrijke plaats te geven in je contacten met mensen in armoede. Zo leer je elkaar en elkaars leefwereld beter kennen en ontdek je gelijkenissen naast de verschillen.

Mensen zullen regelmatig over **problemen** spreken. In bijlage vind je tips voor gesprekken over problemen.

**Wees jezelf.** Doe je niet anders voor dan je bent. Durf jezelf zijn en durf jezelf ook laten zien. Vertel de ander wat je aan het contact hebt. Zeg niet alleen waar je het moeilijk mee hebt, vertel ook wat je deugd doet.

In gesprek gaan met mensen is belangrijk! Het is zonder woorden zeggen: 'ik vind je de moeite waard'. Voor mensen met weinig zelfvertrouwen en eigenwaarde is dit heel belangrijk.

### KAPSTOK 2: SAMEN DINGEN DOEN

Niet iedereen houdt van praten. Sommige mensen houden meer van 'dingen doen'. Iets samen doen, is een andere manier om elkaar te leren kennen. Samen koken, meestappen in een actie voor meer sociale woningen, een knutselactiviteit, samen boodschappen doen, meegaan naar het oudercontact, een stand van je groep op de kerstmarkt verzorgen, samen vorming volgen over 'Iedereen telt mee!', ... Iets samen doen, is iets delen, ook al kan de betekenis ervan verschillend zijn. Kan je de ander vertellen wat dit 'samen doen' voor jou betekent? Kan je de ander vragen wat hij eraan heeft? Dit zijn eenvoudige vragen, alleen zijn we niet gewoon om ze te stellen.

### KAPSTOK 3: BEWUST ZIJN VAN HET LEEFWERELDVERSCHIL

Zaken zoals naar school gaan, werk hebben, goed wonen, je gezondheid verzorgen en ontspanning zijn voor mensen zonder armoede-ervaring haast vanzelfsprekend, ook al vraagt dit inspanningen. Voor kansarme mensen vraagt dit veel meer inspanningen en is het niet vanzelfsprekend. Het **verschil** in **leefwereld** is erg groot. Beslissingen die logisch lijken in de ene leefwereld, lijken dit niet in de andere leefwereld. Bv bel ik de 100 om dringend naar spoed te gaan of neem ik een taxi? Ik heb nu geen geld voor de taxi, dus bel ik de 100. Als je dit bekijkt vanuit de leefwereld van arme mensen is dit een creatieve oplossing hier en nu, vanuit de niet-arme leefwereld is dit een financieel probleem groter maken.

In contacten met gezinnen in armoede, die meestal heel anders leven, is het belangrijk om je **bewust te zijn** van het verschil in leefwereld en de gevolgen daarvan in de keuzes die mensen maken. Wij dagen je uit hun manier van leven niet door je eigen leefwereldbril te zien, maar door hun bril en te aanvaarden dat die anders is. Ook dit kan een onderwerp van gesprek zijn.

### KAPSTOP 4: AANVAARDEN VAN ONMACHT

Waarom doe je vrijwilligerswerk? Wat is je motivatie? Het is goed om daar voor jezelf eens over na te denken. Als vrijwilliger wil je iets betekenen voor mensen: je wil mensen uit armoede halen of minstens hun situatie verbeteren. Gaandeweg merk je dat er voor heel wat problemen geen snelle oplossingen zijn en dat 'onze' oplossingen zelden of nooit mensen echt uit armoede halen. Het is belangrijk om deze gevoelens van onmacht te leren aanvaarden. Wat overblijft is je aanwezigheid. Daar is het ons in Welzijnsschakels om te doen: mensen **nabij zijn, elkaar echt leren** kennen, niet blijven hangen bij de verschillen, maar oog hebben voor gelijkenissen en naast de kwetsuren ook de krachten van mensen zien.

### KAPSTOK 5: VERBONDENHEID

Door met mensen in gesprek te gaan en/of samen dingen te doen, leer je de noden en de problemen van mensen kennen vanuit een levensgeschiedenis, soms over generaties heen. Je ziet hoe diep de kloof tussen deze leefwerelden is.

Door de levenservaringen van kansarme en kansrijke mensen naast elkaar te leggen, kan je bij jezelf en bij de ander **kwetsuren** ontdekken die soms heel verschillend en soms heel herkenbaar zijn. Naast de kwetsuren willen we je uitnodigen om vooral oog te hebben voor de **krachten** in de andere en in jezelf. Krachten die mensen vooruithelpen in hun leven. Een leuke manier om dit te oefenen is zoeken naar het beste (een positieve eigenschap) in de ander (positief herkaderen).

Uit dit delen kunnen we leren en groeien als mens, ieder op zijn manier. Het delen van ervaringen schept kansen om elkaar **interesses en talenten** te **ontdekken**. De 'activiteiten' van je groep kunnen inspelen op interesses van mensen en mensen de kans geven om hun talenten **in te zetten**: DJ spelen, koffie schenken, mensen thuis uitnodigen voor een uitstap, mee kaarten, de school vragen om de factuur in stukjes te laten betalen, een huisbezoek doen, bonnetjes voor de maaltijd ophalen, met iemand naar een lokale werkwinkel gaan, ... Zo kan je mensen laten **meetellen** en laten groeien, ook in jouw groep.

## GESPREKKEN OVER PROBLEMEN: CONCRETE TIPS

### **LUISTEREN**

- Om echt te luisteren moet je jezelf loslaten. Jezelf loslaten lukt beter als je je bewust bent van je eigen gevoelens en je eigen ideeën, zodat er ook ruimte is om de ideeën van de andere ernaast te laten staan.

### **STILSTAAN BIJ DE BETEKENIS VOOR DE SPREKER**

- Het gaat niet alleen over een probleem op zich, het gaat ook over hoe die persoon dit ervaart, welke gevoelens en gedachten dit bij hem oproept.
- Om die betekenis te achterhalen, helpt het om **vragen** te stellen.
  - Is dat de eerste keer dat dit gebeurt of is dat al vaker gebeurd?
  - Hoe heb je het vorige keer aangepakt? (Wat zou je willen veranderen?)
  - Wat roept dit bij je op?
  - Ken je mensen die daar ervaring mee hebben? Wat hebben zij gedaan?
  - Wat houdt je recht? Waarop kan je steunen?
  - Heb je mensen (of organisaties) die je nu kunnen helpen?
  - Wat verwacht je van mij?

### **DURF STILTES TOELATEN**

- Vermijd om stiltes vol te praten uit onbehagen.
- Stiltes geven tijd om na te denken en gedachten of gevoelens te verwoorden.

### **VERMIJD JOUW OPLOSSINGEN**

- Vertellen over problemen is niet hetzelfde als vragen om ze op te lossen. Door te vertellen gaan mensen zich meestal rustiger voelen. Het helpt mensen om te verwerken en kan mensen kracht geven om zichzelf verder te helpen.
- Het kan dat wij oplossingen zien vanuit ons denkkader, vanuit onze leefwereld. Heel vaak merk je dat dat niet werkt: mensen gaan niet in op de raad die jij hen biedt. De oplossing die jij haalbaar vindt, is niet automatisch haalbaar voor hen. Of wat jij het meest dringende probleem vindt, is voor hen misschien niet het meest dringende.

### **GEEF JE MENSEN ADVIES, RESPECTEER DAN VOLGENDE REGELS:**

- Geef geen advies waar je niet 100% zeker van bent. Als je het niet weet, zeg dat dan. Laat je niet 'pakken' door het gevoel dat je iets moet doen. Zeg dat je er graag over wilt nadenken, als dat zo is.
- Stel verschillende mogelijkheden voor en bespreek de voor- én de nadelen. Wijs mensen op de gevolgen van een bepaalde keuze, maar respecteer hun vrijheid en verantwoordelijkheid om zelf te beslissen.
- Beloof niets dat je niet kunt opnemen of volhouden.
- Vermijd om zaken over te nemen.

**ERKEN DE PROBLEMEN ZONDER ZE GROTER OF KLEINER TE MAKEN.**

**ERKEN DE INZET EN HET VOLHOUDEN.**

- Benoem het positieve, wat mensen goed doen, wat wel al lukt, ook al lijkt dat in jouw ogen misschien nog klein.
- Zeg enkel wat je meent: je moet niet iets positiefs zeggen om iets positief te zeggen, je moet het ook echt menen.

**TOETSEN**

- Ga na of je goed begrepen hebt wat de ander je wilt zeggen (communicatief toetsen). Zo ben je zeker en laat je gelijk horen dat je echt luistert.
  - Begrijp ik het goed dat je ...
  - Hoor ik je zeggen dat ...

**HET GESPREK ORDENEN**

- Zet bij de afronding van het gesprek de belangrijkste punten op een rij. Zo orden je het gesprek voor je gesprekspartner en voor jezelf.

**WEES JEZELF**

- Doe je niet anders voor dan je bent. Durf jezelf zijn en durf jezelf ook laten zien.
- Sta ook stil bij jezelf. Neem tijd om na te denken over je ervaringen met mensen in armoede? Jezelf de vraag stellen 'Wat denk ik?' en 'Wat voel ik?' helpen je om je bewust te worden van wat je moeilijk vindt.
- Durf ook zeggen waar je het moeilijk mee hebt. 'Ik heb het moeilijk dat je ...'
- Laat je gevoelens toe voor jezelf en praat erover met de ander als dat nodig is. Mensen in armoede hebben speciale voelsprietten. Ze voelen aan als je ergens mee zit. Als je daarover kan praten op een respectvolle manier (bv. ik heb het moeilijk met ...), dan komt dit het vertrouwen ten goede. Mensen voelen of je denken, je voelen en je spreken met elkaar klopt of niet.

## DISCRETIE: CONCRETE TIPS

Als vrijwilliger stel je je discreet op

- naar de mensen in armoede
- naar de buitenwereld

### **DISCRETIE NAAR DE MENSEN IN ARMOEDE**

- Contact leggen is een mens ontmoeten met een eigen naam, met een eigen ruimte. Je treedt altijd in de intimiteit van een ander. Intimiteit is de persoonlijke ruimte waarin een ander leeft.
- Die ruimte is deels *zichtbaar* (bv. de woning of de leefruimte). Die ruimte is deels *onzichtbaar*. Intimiteit is ook wat in iemands binnenste leeft; die ruimte in jezelf waar niemand ongevraagd mag komen. Ze is de plaats waar je geheimen zijn, de ervaringen die je alleen wil delen met mensen aan wie je ze wil toevertrouwen. Intimiteit is soms ook iemands eenzaamheid: waar iemand alleen mee leeft, wat iemand verborgen wil houden, wat iemand niet delen kan.
- Discretie is **eerbied voor de persoonlijke levenssfeer**. Ook als die persoonlijke levenssfeer anders is dan die van ons.

### **DISCRETIE NAAR DE BUITENWERELD**

- Wanneer je met moeilijke en pijnlijke situaties te maken hebt (bv. financiële problemen, drankverslaving, mishandeling), kan het belangrijk zijn om daar met iemand over te praten. Het is belangrijk om daar in je groep afspraken over te maken. Kan dit op de vrijwilligersvergadering aan bod komen? Is er in de groep een andere vrijwilliger waar je op zo'n momenten terecht kan?
- In zo'n gesprek kan je vertellen wat deze situaties bij jou teweeg brengen of overleggen hoe je er best mee omgaat. Het gebeurt met respect voor de mensen. Wat je vertelt, moet jou of de ander vooruit helpen.

### **TIPS HOE JE DAT KAN DOEN:**

- Vertel je ervaringen alsof de mensen er zelf bij zijn. Ze staan als het ware naast jou mee te luisteren.
- Zeg tijdens het gesprek met mensen dat je het zelf nodig hebt om er met iemand over te praten. Vraag of dat mag. Vraag wat je mag vertellen en wat niet.
- Vertel je verhaal en vermijd verwijzingen naar concrete namen en plaatsen.

Discretie is **met zorg omgaan met wat je toevertrouwd werd**.

*Deze tekst is een herwerking van volgende documenten:*

- *Grondhoudingen in het omgaan met mensen, Fino Tratsaert.*
- *Schakels die bruggen slaan, Welzijnsschakels vzw.*

Wil je met deze tekst werken, graag! Vermeld je wel de herkomst?

Laatste herwerking: 16 februari 2009