

Warm en krachtgericht onthaal

Elke hulpvraag ernstig nemen

Het lijkt ons fundamenteel dat hulpverleners er steeds van uitgaan dat er achter gesloten, angstig, eisend, of dubbelzinnig gedrag een hulpvrager zit die zoekt naar een houding om enerzijds een zekere zelfwaarde te behouden en anderzijds zich te tonen in zijn vraag, in zijn nood, verlangen naar respect en erkenning.

Zoeken naar krachten en dialoog

- Een verwonderende bril opzetten
- Niet-veroordelende houding
- Aandacht voor de aanwezige zorg en inzet
- Besef van lotgenootschap
- Zelfreflectie - wat doet het mij
- Ruimte voor ontmoeting

Ongelijkheid tusssen hulpverlener en hulpvrager

Risico op botsing

Machtsverschil

Kapitaalverschil

Taalverschil

Stressgehalte

Noodwendigheid

Context vertrouwdheid

Korte scene uit Another Year

Aandachtspunten en valkuilen bij het een plaats geven van de relatie als kracht-bron

- Elk contact is een kans tot een betekenisvol gebeuren
- Elk contact is een risico om nieuwe kwetsuren toe te dienen
- Vertrek vanuit de visie dat zowel hulpvrager en hulpverlener deskundig zijn in het kijken naar de problematiek
- Besef de druk vanuit de organisatie
- Besef het leefwereld - en perspectiefverschil

Algemene organisatorische principes bij organisatie van goed onthaal

- bereikbaarheid en laagdrempeligheid
- korte wachttijden
- vlotte doorverwijzing
- gerichte vraagverduidelijking
- Flexibiliteit in opvang
- gerichte registratie
- Respect voor privacy en beroepsgeheim
- Warme overdracht naar de persoon die de situatie verder opvolgt.
- Continuïteit van zorg?

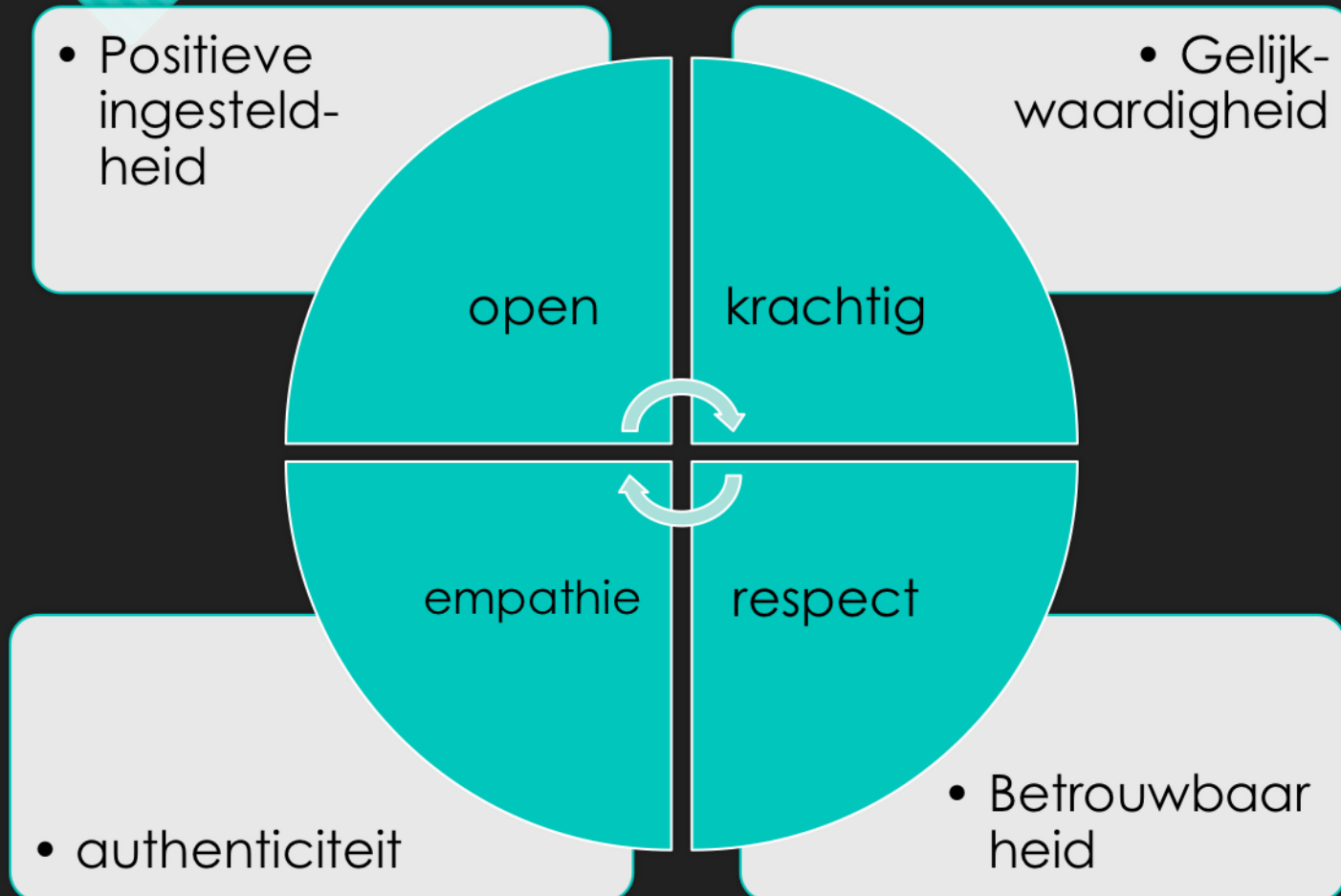
Risico's nadruk instrumentele aanpak

- Te veel aan procedures en regelgeving
- Automatisch advies
- Te sterke nadruk op doorstroming
- gehaast handelen en korte oplossingen
- Te oplossingsgericht handelen
- Dwingende bevraging van bepaalde documenten
- Verhoogde drempels om de minder dringende vragen af te wimpelen
- Directe verwachtingen: voor wat hoort wat.

Risico's van te sterke nadruk op expressieve dimensie

- Te brede bevraging
- Uitgebreide netwerkbevraging
- Uitgebreide life-event
- Focus op verbinding en relatieontwikk.
- Aarzeling en niet werken naar een gericht antwoord
- Te diep willen bevragen op crisismoment
- Te sterke nadruk op relationeel aspect terwijl er nog geen vertrouwen is

Basishouding Buddy



Autonomie in
verbondenheid

INDIVIDUELE
BESTAANS
ETHIEK

- zelfzorg
- zelfafbakening
- individuatie
- identiteit
- bijzonderheid

WEDERKERIGE
ZORGETHIEK

- betrokkenheid
- dialoog
- haalbaar
- gepast
- herstellend
- wederkerig

Zelfvalidatie

○ Zelfvalidatie

Haalbare
verantwoordelijkheid

○ Participatie

SOCIALE GRONDRECHTEN ETHIEK

- fundament van veiligheid
- collectieve waarborgen
- diverse levensdomeinen
- duidelijk en toegankelijk

Recht op
zelfbeschikking

Recht op
gepaste zorg

Elementen van een warm en krachtig onthaal: positief en integraal

- Gericht op relationele nabijheid en menselijke waardigheid
- Duidelijk maken dat er ruimte is om te spreken, dat je tijd wil maken
- Erkenning voor de stap die ze hebben gezet
- Zoeken hoe je draad van het verhaal kan oppakken
- Invoegen in de toon en de sfeer
- Stilstaan bij het tragische in het leven van de hulpvrager.

positief en integraal

- Erkenning geven voor onrecht en benadeling
- Niet dramatiseren en toch de ernst benoemen
- Toon dat je bezorgd bent en dat je mee wil zoeken naar antwoorden
- Sta stil bij de kleine dagdagelijkse dingen, het gewone leven
- toon dat ze de moeite waard zijn: erkenning voor inzet en volhouden

Elementen van een warm en onthaal: krachtengericht en structureel

- Geloof in mogelijkheden van de hulpvrager en deze benoemen en vergroten
- Hulpvrager zien in netwerken en hulpbronnen
- Wijzen op rechten en mogelijkheden
- Ook aandacht voor wat nog mogelijk is als tijdelijke oplossing. Zoeken naar alternatieven
- Door gesprek zoeken naar een betekenisvolle en erkennende - herkende hertaling
- Appeleer op kracht en creativiteit
- Duidelijkheid over realisatie van vragen gekoppeld aan rechten en realistische mogelijkheden

participatie en gedeelde verantwoordelijkheid

- Probeer samen met hen het bredere probleem, de nood definiëren.
- Laat de verantwoordelijkheid bij hen, zodat ze de controle over hun leven behouden
- Participatie: betrek de cliënt zoveel als mogelijk bij hetgeen je doet
- Vraag toestemming vooraleer je de persoonlijke situatie bespreekt met een derde partij
- Geef hen een plaats in het verdere hulpverleningsgebeuren
- Breng op een echte manier aan wat het jou doet
- Toets of je taalgebruik en je manier van vragen niet beschuldigend overkomen
- Afronden met een positieve noot

We hebben iets met elkaar

Vijf invalshoeken voor een verbindende relatieontwikkeling

Courage

Compassion

Connection

Commitment

Community

Een boeiend proces van afstemming, verbinden en versterken, try and error, terug verbinden

Courage



De moed om zich
te begeven naar
de ander

De moed er te zijn
zoals je bent

De moed zichzelf
kwetsbaar binnen
te brengen

De moed om het
moeilijk of lastig
zegbare te
zeggen (echtheid)

Compassion

- Inleving in leefwereld
- inleving in de 'state of Mind'
- inleving in de stress-balans en bandbreedte
- zelfzorg in het oog houden
- the human quality of understanding the suffering of others and wanting to do something about it
- Opschorting oordeel

Connection

Zich verbonden weten en verbinding maken

Loslaten van je vastgeroeste identiteitsaannames

De ander toelaten in je kwetsbaarheid

De ander laten weten dat hij het waard is om zich authentiek mee te verbinden

Commitment

Engagement

Doorleefde aandacht

bereidheid om samen iets te doen

Sterke betrokkenheid, toewijding

Verbintenis: afspraken vastleggen en nakomen

Community

Deel uitmaken van een gemeenschap, een groep

Besef van de kracht erbij te horen

Binding en bridging (putnam)

Deel uitmaken van een samenleving

Dialogoog over stappen naar netwerken en leefwereldverbreding

Dialogoog over toenemende zelfzorg, afbakening en validatie

Vermijden van het dogville-syndroom

Vermijd perfectie en dominantie, een houding van 'ik weet wat goed is voor jou'. Gekwetste mensen hebben nood aan een zoekende en toch richtinggevende steunfiguur, een gids, een verbindingsfiguur, maar dan in alle menselijkheid, met zijn gaven en gebreken, zijn proberen en mislukken, kracht en kwetsbaarheid, waarmee kan gedeeld worden, en vanuit verschil en gelijkheid een boeiende weg kan worden afgelegd.