



Hoe stress verminderen bij iemand die hulp vraagt?

Dialogmoment 1 - 15 januari 2016

Programma

[13u Ontvangst met koffie - p.2](#)

[13u30 Welkom en kennismaking - p.2](#)

[13u45 Geschiedenis van onze themawerking - p.2](#)

[14u Enkele ervaringen - p.3](#)

[14u30 Stress verminderen in 4 stappen - p.6](#)

[14u45 Stress verminderen met 21 kenmerken - p.6](#)

[15u45 Volgende keer \(19/2 - 9u30\) - p.16](#)

13u Ontvangst met koffie

13u30 Welkom en kennismaking

13u45 Geschiedenis van onze themawerking

In 2013 zijn we begonnen aan het thema 'stress'. Mensen in armoede ervaren een continue stress. Onze zorgen zijn dikwijls hetgeen waar we heel de dag mee worstelen. Het vinden van oplossingen voor onze problemen gaat allerm minst vanzelf. We zoeken wegen, botsen op muren, incasseren, ...

Daar komt bij dat we dikwijls minder met anderen kunnen praten over wat ons bezig houdt. Armoede gaat hand in hand met eenzaamheid. Het gebrek aan familie, vrienden en kennissen waar je zorgen mee kan delen. Omdat we niet kunnen delen, blijft het hele pak bij ons.

Vertrekkende vanuit onze eigen ervaringen zijn we op zoek gegaan naar de rode draad in onze stress. Gaandeweg kwamen we bij 2 sporen die kunnen bijdragen tot een vermindering van de stress.

- Spoor 1 hebben we '**Luister meer naar ons**' genoemd. We hebben nood aan een plek met luisterende oren. Daar bleek in deze buurt veel vraag naar te zijn. Samen met nog enkele wijkpartners stampen we hier binnenkort het multihuis uit de grond waar wij er zullen voor waken dat het een laagdrempelige ontmoetingsplaats wordt.
- Spoor 2 noemen we '**Luister beter naar ons**'. Daarvoor zitten we hier vandaag samen. Vertrekkende uit de vaststelling dat mensen in armoede veel in contact komen met hulpverlening en dat ook stress veroorzaakt. In onze ervaringen (positieve en negatieve) zijn we op zoek gegaan naar kenmerken van een goed gesprek. We hebben dat in een schema gegoten en de belangrijkste kwaliteiten van een goed gesprek uitgewerkt. Dat is hoe wij het ervaren. Vandaag horen we graag van jullie of we hiermee op goede weg zijn. Uiteindelijk hopen we dat ons materiaal kan gebruikt worden in opleidingen en vormingen. We hopen dat het ook voor de mensen in armoede een bruikbaar instrument kan worden. Een schema waarop we kunnen terugvallen om een goed gesprek te hebben.

14u Enkele ervaringen

Het themawerk van De Zuidpoort steunt dus op de ervaringen van de mensen in armoede. We maken daarbij zowel gebruik van de goede als van de slechte ervaringen. Dat was ook zo over dit thema. Gelukkig konden we bij iedereen ook positieve ervaringen oppikken, zodat we daaruit veel inspiratie konden opdoen. We geven u vandaag toch graag enkele ervaringen mee die niet zo positief waren en die ons ertoe aangezet hebben om dit spoor Luister beter grondig uit te werken. Het zijn de ervaringen zoals de mensen zelf ze vertellen, ook hoe ze zich erbij voelen. Deze verhalen zijn hier vandaag geen stof voor discussie. Dus iedereen heeft goede en slechte ervaringen verteld die we verder hebben meegenomen. De enkele verhalen die we nu gaan vertellen, zien we als een getuigenis. Voor alle duidelijkheid: de ervaringen komen niet allemaal uit deze buurt.

- **Lieve vertelt:**

“Merel heeft een opvolgingsgesprek in haar trajectbegeleiding naar werk. Er zal beslist worden of ze al dan niet stage moet lopen. Dit zou een nieuwe stap zijn richting werk.

Merel ondervindt zelf dat ze het eigenlijk niet meer aankan om te gaan werken, ze voelt zich uitgeput. Dit is dus een zeer belangrijk gesprek, dat voor Merel vooraf al heel wat spanning oproept.

Merel zit er alleen tegenover 3 werkers, een van hen is van de RVA. Ze hoort hun redeneringen en interpreteert de vragen die gesteld worden. Ze wordt op de rooster gelegd. Ze voelt zich gecontroleerd en beoordeeld. Dat doet geen deugd. Nadien voelt ze zich uitgezogen.

Het besluit is wel dat Merel geen stage moet lopen.”

- **Carine vertelt:**

“Sonia kreeg een depressie in het voorjaar 2014. Ze kon niet meer werken en staat nu op mutualiteit. Ze staat er financieel niet goed voor. Op aanraden van het Geraarke wou Sonia haar situatie door het OCMW laten onderzoeken om te weten waar ze recht op heeft.

Ze meldde zich in september aan de balie bij het OCMW. Ze kreeg de belofte dat men haar zou bellen voor een afspraak. Er werd niet bij gezegd wanneer ze deze telefoon mocht verwachten.

De belofte werd niet nagekomen. In november ging Sonia zelf terug. Er werd nu een afspraak gemaakt. Die werd spijtig genoeg nadien door het OCMW opgezegd. Sonia kreeg de belofte dat men zou terugbellen voor een nieuwe afspraak. Ook nu hoorde ze niets.

In januari ontving Sonia wel een brief dat haar dossier bij het OCMW werd afgesloten omdat er al een tijd geen contact was. Sonia ging terug. Ze kon aan de balie telefoneren en haar verhaal doen aan iemand die in hetzelfde gebouw boven aan het werk was. Er was geen sprake van enige privacy op dat moment aan de balie. Ze kreeg een afspraak eind februari.”

- **Annie vertelt:**

“Louis huurt bij WoninGent sinds 2008. In het najaar 2012 gingen 2 radiators stuk. Louis heeft met hulp van de bediende aan de balie een schriftelijke melding afgeleverd. Hij is nadien nog enkele keren terug geweest en heeft ook gebeld. Van de belofte dat de technische dienst zou komen kijken, kwam

niets in huis. Louis had geen enkel bewijs op papier, alle afspraken werden mondeling gemaakt. Intussen zat Louis in de kou.

Hij zocht hulp bij de Huurdersbond. De papierwinkel maakte het ingewikkeld. Het dossier is nooit volledig in orde geraakt. Louis zocht geen contact meer, hij had het gevoel dat het toch allemaal niets zou uithalen en heeft er zich bij neergelegd.

Omdat Louis het moeilijk had, werd hij opgenomen in Sint Jan Te Deo.

Met hulp van daaruit heeft hij nadien contact kunnen leggen met het hoofd van de technische dienst bij WoninGent. Die heeft de kwestie opgenomen en ervoor gezorgd dat er op korte tijd nieuwe vuren werden aangesloten. Al bij al heeft het bijna anderhalf jaar geduurd eer de vuren werden vervangen.

Louis zegt dat hij in de toekomst niet meer zal proberen dingen zelf op te lossen, maar eerder bv. de sociale dienst van de psychiatrie zal inschakelen. Als je je rechten niet kent, word je niet goed behandeld, vindt hij.”

● **Jean-Marie** vertelt:

“Rita kreeg huisbezoek vanuit de woningmaatschappij. Ze werd aangemaand om in de woning grondig op te ruimen. Rita weet zelf dat dat nodig is, en heeft al inspanningen gedaan. Maar het lukt niet zo goed om dat georganiseerd te krijgen.

De manier waarop de boodschap werd gegeven, en de dreiging “dat het snel moest gaan”, maakte dat Rita geblokkeerd raakte, eerder dan dat ze terug aan de slag kon.

Ze zegt: “Het is alsof ze me niet geloven dat ik mijn best doe. Ze luisteren niet, ze duwen me dieper.”

Rita wil de opruim graag zelf kunnen organiseren, geen firma’s inschakelen, zoals wordt voorgesteld. Ze is bang van de kosten en de grove aanpak. Ze is heel onzeker en bang voor wat haar allemaal kan overkomen.”

● **Erwin** vertelt:

“Iris heeft collectieve schuldbemiddeling. Sinds januari 2015 draagt de collectieve het geld en de begeleiding over aan een maatschappelijk werker van het OCMW. Die betaalt de rekeningen en geeft het leefgeld. Iris zit financieel heel krap, leven met 30 euro per week is heel stresserend. Elke extra kost is een groot probleem.

Iris heeft zelf geen zicht op de betalingen. Op een bepaald moment moet Iris naar de oogspecialist. Om dat geld te kunnen ophoesten, beredeneert de maatschappelijk werker samen met Iris hoe de uitgaven nog verder kunnen beperkt worden. Hij overloopt met haar de rekeningen die moeten betaald worden. Zo ontdekt Iris zelf dat er nog aan Belgacom maandelijks wordt betaald, naast de betaling aan Telenet. Dit moet toch opvallen, waarom bespreekt men dat eens niet met haar?

Iris vindt het erg om niet te weten waar ze staat, wat er gebeurt, hoe het zit met de schulden... Op de kwestie van Belgacom zal Iris uiteindelijk meer dan 500 euro kwijt zijn, want ze krijgt niet alles terug. Heel erg!

Iris is heel voorzichtig met haar leefgeld. Een klein extraatje voor de vakantie of eindejaar is heel erg welkom en wordt in principe toegestaan. Dat vraagt ze lang vooraf aan ... en ze merkt dat dat niet op tijd komt.

Goed kunnen overleggen en afspreken rond het geld is heel belangrijk. Iris heeft verschillende verhalen over hoe het al eens misgelopen is. Ze zegt "luistert hij niet naar mij?" en ook "Ze beseffen niet dat ze met iemands anders geld bezig zijn en dat dat die persoon zijn leven zo erg bepaalt".

Iris heeft nog 5 jaar collectieve schuldbemiddeling. Ze zegt: "Ik word er ziek van".

Dit zijn enkele van de vele verhalen die mensen in De Zuidpoort vertellen. Wij halen daar wel signalen uit. Mensen maken heel wat mee dat hen erg veel stress oplevert, vaak ook doordat ze zich machteloos voelen om een probleemsituatie aan te pakken.

Gelukkig worden ook goede ervaringen met bepaalde hulpverleners besproken. Sommige mensen zijn vaak erg positief. Dat zijn dan voorbeelden van wat wel werkt. Mensen kunnen illustreren hoe een goed gesprek loopt, wat een goede aanpak of een goede relatie is.

Deze positieve ervaringen hebben ons mee geïnspireerd.

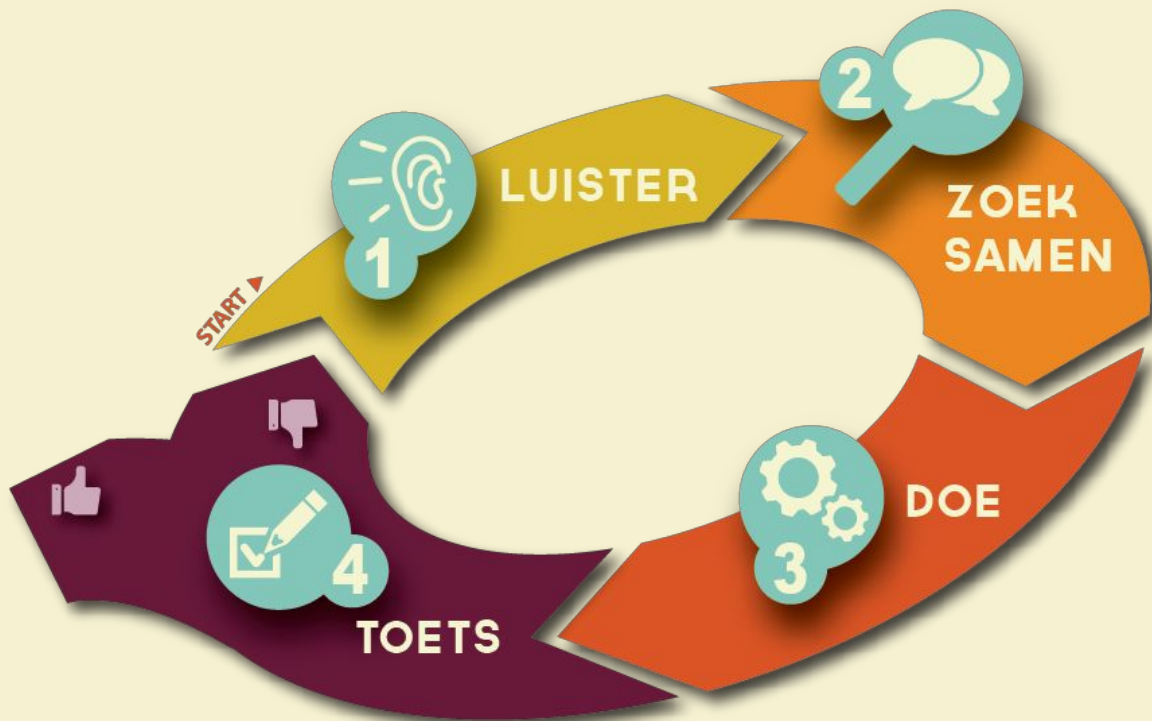
14u30 Stress verminderen in 4 stappen

We hebben gemerkt dat luisteren de eerste belangrijke stap is. Wij ervaren dat daar dikwijls niet voldoende tijd voor genomen wordt. Zelfs in die mate dat al hetgeen erop volgt verder bouwt op foute veronderstellingen of verwachtingen.

Eens er goed geluisterd is en iedereen het eens is over wat moet opgelost worden, kan je samen zoeken naar die oplossingen. We leggen de nadruk op 'samen' omdat we geloven dat op die manier de best haalbare oplossingen komen. Als iedereen het over de aanpak eens is, is de slaagkans veel groter.

Afgesproken oplossingen moeten dan natuurlijk ook opgevolgd en uitgevoerd worden.

Eens alles is uitgevoerd is het van belang om te controleren of de afgelegde weg tot het gewenste resultaat heeft geleid. Indien niet, moet er terug naar elkaar geluisterd worden, samen gezocht worden en samen uitgevoerd worden. De cirkel kan een paar keer na elkaar gevolgd worden. Tot het opgelost is en je elkaar kan bedanken voor de goede samenwerking.



14u45 Stress verminderen met 21 kenmerken

We gaan nu stap per stap overlopen. We willen eerst graag het geheel helemaal toelichten. Daarna is er ruimte voor reacties. Om je vragen of bedenkingen niet te vergeten kan je ze intussen misschien best noteren.



Stap 1



Voorzie tijd

Afhankelijk van de hulpvraag is er meer of minder tijd nodig. Mogelijks heeft de (hulp)vragers lang uitgekeken naar dit gesprek. Of heeft hij/zij er lang tegenop gezien. Beide kunnen stress veroorzaken en het gesprek bemoeilijken. (Hulp)Vragers voelen ook aan of je al dan niet tijd hebt.

Geef de vragers de **nodige tijd**. Pak het gesprek **rustig** aan. Spreek rustig. Neem tijd om te **luisteren** (naar de vraag/het verhaal/het aandeel ...) en om te **overleggen**. Geef zo mogelijk/nodig aan hoeveel tijd er is, en wat daarin kan gebeuren (en wat nog niet). Als er niet voldoende tijd is, plan een volgende afspraak in de nabije toekomst om het gesprek verder te zetten.

Indien je daar in je job niet genoeg tijd voor krijgt, blijf het gesprek daarover aangaan met je overste.

Een vertrouwensband opbouwen kost veel tijd (in beide richtingen), hou daar rekening mee.



Zorg voor privacy

Veel mensen hebben al een hele weg afgelegd om uiteindelijk contact op te nemen. Ze hebben het uitgesteld wegens schroom, schaamte, ... Het is daarom van groot belang dat er zoveel mogelijk privacy wordt voorzien.

Zorg ervoor dat er geen 'publiek' aanwezig is als de (hulp)vragers zijn verhaal doet, je vragen beantwoordt... Er is een ruimte beschikbaar die als een '**veilige plek**' kan worden beschouwd om in alle rust en ongestoord te kunnen doorpraten.

Aan een balie worden geen uitgebreide gesprekken gevoerd, maak dat meteen ook duidelijk als iemand zijn persoonlijk verhaal begint. Spreek de (hulp)vragers er vriendelijk op aan. Maak duidelijk dat de balie er enkel is om vragen te stellen over de algemene werking, afspraken te maken, door te verwijzen, ... Zorg bij het onthaal voor een plek waar mensen rustig kunnen telefoneren met een interne medewerker (bv. om een afspraak te maken). Richt de ruimte, balie, ... zo in dat ze zoveel mogelijk privacy kan bieden.



Soms is assistentie nodig

Omdat sommige problemen zo onoverzichtelijk of bepalend zijn, kan het zijn dat de (hulp)vragers zich graag laat bijstaan door iemand die hij/zij al kent en/of vertrouwt. Dit geeft steun.

De stress is soms zo groot dat de (hulp)vragers niet in staat is om goed te luisteren en alles te onthouden.

Als de (hulp)vragers vergezeld is door iemand die ondersteuning biedt, is het belangrijk om na te gaan hoe de (hulp)vragers die 'assistent' erbij wil. Als de (hulp)vragers ondersteuning wil tijdens het gesprek, is het belangrijk daarop in te gaan.

Richt je in het gesprek tot de (hulp)vragers en niet tot de assistent! Praat niet over het hoofd van de (hulp)vragers.

Ter info: Een assistent kan verschillende taken op zich nemen:

- ondersteuning bieden om op de **afpraak te komen**/te geraken
- attent opvolgen wat er wordt **besproken** en **afgesproken** over de stappen die gezet (moeten) worden
- attent opvolgen of de (hulp)vragers voldoende mee is met de **informatie** en vragen om meer informatie indien nodig
- de (hulp)vragers helpen om zijn vraag/nood te **verwoorden** of gevoelens uit te drukken
- **verslag/notities** nemen van het gesprek (als geheugensteun)
- ...



Wees vriendelijk

De (hulp)vragers voelt zich mogelijk heel ongemakkelijk bij (het begin van) het gesprek. Om tot een goed gesprek te kunnen komen is het nodig er alles aan te doen zodat iedereen zich **op zijn gemak** voelt.

Vriendelijk zijn helpt daarbij enorm.

Geef bijvoorbeeld een stevige hand (zeker als de (hulp)vragers de hand uitsteekt), heet de (hulp)vragers welkom en open het gesprek uitnodigend, bv. via een vraag of 'ga maar zitten a.u.b.'.

Zet een vriendelijk gezicht op (glimlach, maak oogcontact), sta/zit op dezelfde hoogte, buig je naar de (hulp)vragers toe, spreek op vriendelijke toon en blijf toch vriendelijk in je aanpak en taal, ook als er problemen rijzen (kleineer niet, wees niet brutaal, ...).

Ook al blijft het probleem onopgelost of zijn de feiten een negatief gegeven, toch bestaat de kans dat iedereen kan terugkijken op een **positief contact**. Zodat verdere contacten gemakkelijker kunnen verlopen.



Leef je in in de situatie van de (hulp)vragers

Luister aandachtig naar de (hulp)vragers. Er is niet alleen de vraag/het probleem, maar ook de beleving ervan. Mensen hebben een 6de zintuig om te voelen of iemand zich echt inleeft en hen écht wil begrijpen.

Het gesprek kan heel bepalend zijn voor de situatie van de (hulp)vragers, die kan zich daarbij **onzeker voelen, bedreigd, onmachtig** ... Het is belangrijk daarmee rekening te houden en je communicatie en aanpak aan te passen, vanuit begrip voor de persoon. Stel de juiste vragen om het gesprek te verdiepen en zo naar de kern gaan. Heb geen schrik om bepaalde vragen te stellen om beter te begrijpen. Luister niet enkel naar de woorden, maar heb ook aandacht voor de **lichaamstaal**. Heb aandacht voor de manier waarop iets gezegd wordt of wat erachter kan zitten.

Reageer niet te snel, neem tijd om hetgeen binnenkomt, te begrijpen en reageer dan pas.

Vat af en toe samen door te beginnen met 'heb ik het goed begrepen dat ...?'.
De (hulp)vragers ondervindt problemen en ervaart daardoor stress. Hij/zij moet beroep op jou doen om verder te geraken. Hij/zij wordt in belangrijke mate afhankelijk van die hulp (informatie/ondersteuning, e.d.). Jouw aanpak wordt wel heel belangrijk. Niet alleen je deskundigheid, maar ook je aanpak en je houding als mens.



Toon respect, beluister zonder oordeel

De (hulp)vragers komt bij jou met een vraag/probleem. Van daaruit ga je samen verder. Het doet de (hulp)vragers geen goed als hij/zij afkeuring, veroordeling en ongeduld ervaart.

Hou er rekening mee dat iemand die hulp komt vragen mogelijk onder **spanning** staat en het daardoor mogelijk zelf 'verkeerd' aanpakt, en zelf niet veel zorg draagt voor een goede communicatie ... Daar moet jij 'doorheen' kijken. Ga op zoek naar de reden waarom de (hulp)vragers zo handelt en reageert.

Zorg ervoor dat het niet escaleert. Voorzie eventueel een pauze of maak een volgende afspraak om de persoon de tijd te geven om te herformuleren.



Hou rekening met het onzichtbare

De (hulp)vragers geeft **informatie** over zijn/haar situatie, stelt vragen, mogelijk komen ook **gevoelens** aan bod...

Duidelijke boodschappen kunnen direct onderwerp van gesprek worden. Maar veel moeilijker is het om hoogte te krijgen van de beleving en gevoelens die niet worden benoemd, maar die toch meespelen. Ga op zoek naar wat zich '**onder de waterspiegel**' afspeelt, om beter te begrijpen. Maar voel aan als de persoon er liever niet over praat, heb daar respect voor.

Je krijgt ook te maken met de **houding** van de (hulp)vragers, met wat hij/zij belangrijk vindt in het leven

en met de waarden hij/zij hanteert. Het is belangrijk ermee rekening te houden dat de (hulp)vragers op dat vlak wel eens erg zou kunnen verschillen van jou als hulpverlener (...).

Besprek met de (hulp)vragers die dingen die de aanpak van het probleem/de situatie beïnvloeden.

Belangrijk om vooruitgang te boeken zijn ook de **kennis en vaardigheden** van de (hulp)vragers. Over welke kennis, inzichten en strategieën beschikt hij/zij? Wat weet en kan de (hulp)vragers wel en wat niet? Ga er bv. niet zomaar van uit dat de (hulp)vragers gemakkelijk informatie opneemt, met documenten kan omgaan, via digitale media zijn weg kan vinden...

Toets af, vraag na ... zo krijg je meer hoogte van wat lukt en wat niet lukt. Mogelijks moet je veel meer herhalen en ondersteunen dan je aanvankelijk dacht.



Benader positief

Toon **waardering** voor de inspanning van de (hulp)vragers. Toon ook waardering voor de stap naar hulp die gezet is, voor de eigen pogingen om het probleem aan te pakken, ... Stel hem/haar gerust en nodig uit: vanaf nu pakken jullie het **samen** aan ...

Maak rustig duidelijk wat nodig is. Maak ook rustig duidelijk wat anders moet als de (hulp)vragers iets (een probleem/de situatie/...) niet goed heeft aangepakt, ... Breek de persoon niet af, geef **suggesties** in de plaats van kritiek, e.d.. Toon begrip voor iets wat niet lukt en **waardeer de poging**.



Eerst luisteren en dan pas oplossen

Neem tijd om te luisteren naar het probleem en vraag door. Zo leer je de situatie en de beleving van de (hulp)vragers kennen. Vraag ook naar de eerdere pogingen tot aanpak en wat die hebben opgeleverd. Vaak heeft de (hulp)vragers zelf een idee van de oplossing, maar heeft niet voldoende zicht op de manier waarop die zou kunnen verwezenlijkt worden. Vraag: 'Hoe denk jij dat we dit zouden kunnen oplossen?'

Belangrijk is duidelijk aan te geven wat volgens jou de kern van de zaak is waaraan moet gewerkt worden. Toets af of je het goed begreep.

Door het probleem samen te verkennen, kom je op het goede spoor qua oplossingen.



Stap 2



Werk samen

Het is belangrijk dat de (hulp)vragers hun verhaal kunnen vertellen en dat je pas nadien samen de mogelijke oplossingen zoekt en de aanpak bespreekt.

Vraag eerst naar de verwachtingen en oplossingen die de (hulp)vragers zelf zien.

Overleg over de aanpak van het probleem. Veel hangt af van de concrete vraag. Leg eventuele procedures goed uit en volg ze om stappen vooruit te zetten. Betrek de (hulp)vragers bij elke stap en bespreek wat gebeurt, maak eventueel afspraken over wat verder moet gebeuren... Een oplossing die je samen hebt bedacht, zal waarschijnlijk ook een grotere kans op slagen hebben omdat daarin ook al getoetst is naar de **haalbaarheid**.

Bij ingewikkelde (levens)vragen ga je in gesprek, denk je luidop na, leg je ideeën voor en vraag je aan de (hulp)vragers wat hij/zij daarover denkt. Vraag aan de (hulp)vragers wat hij/zij als stappen ziet, of het haalbaar is, enz..



Geef gepaste informatie

Hou er rekening mee dat mensen de juiste informatie en procedures niet (kunnen) kennen. Maak **tijd** om de nodige informatie te **geven** en zo nodig te **bespreken**.

- Geef **de gepaste (en juiste) informatie**, geef **voldoende uitleg** zodat dingen duidelijk worden ...

- **Geef goed verstaanbare informatie** en gebruik geen moeilijke woorden. Zorg voor een duidelijke structuur en opbouw van je uitleg.

Zorg in je dienst voor duidelijke informatie (klare taal!) en eenvoudige procedures.

Informatie kan ook op papier staan, maar dan in duidelijke taal en goed uitgelegd.

- Ga er niet van uit dat mensen over de **vaardigheden/middelen** beschikken om zelf informatie op te zoeken. Verwijs dus niet (zonder begeleiding) door naar een computer.

- Geef de (hulp)vragers de **tijd om het goed te lezen** (of lees letterlijk voor) en te verwerken. Praat niet terwijl hij/zij leest.

- Informatie wordt niet altijd direct begrepen of kan verkeerd begrepen worden, dus **herhalen, met andere woorden uitleggen, tekenen**,... kan nodig zijn.



Voer een echt gesprek

Spreek én luister ... Luister naar de (hulp)vragers (probleem, mening, twijfel, ...), antwoord op de vragen, stel zelf ook vragen om dingen te laten verduidelijken, nodig uit om nog vragen te stellen, check of alles duidelijk is, herhaal om zeker te zijn dat je alles goed begreep, ...

Heb **geduld** met mensen die het moeilijk hebben om dingen juist te verwoorden. Mede door emoties (angst, schaamte, zich vernederd voelen, ...) vindt niet iedereen een goede manier om te zeggen wat hij/zij bedoelt. Niet iedereen heeft ook al een scherpe analyse gemaakt van zijn situatie. Ga samen op zoek naar de juiste woorden en schep een omgeving die veilig genoeg is om ook fouten te maken.

Zorg ervoor **dat je het eens bent** over wat het probleem is, of welk deelprobleem het meest dringend is, e.d.



Behartig de vraag vanuit de (hulp)vragers

Zorg ervoor dat gebeurt wat moet gebeuren, zodat de (hulp)vragers geholpen wordt. Laat je bij de probleemaanpak niet leiden door de grenzen die aan jouw taak zijn gesteld. Denk vanuit de vraag, niet vanuit jouw functie/takenpakket. Durf verder mee te denken. Schakel eventueel andere diensten (personen) in. Stuur de (hulp)vragers niet zomaar op pad naar andere diensten, zorg voor een warme overdracht.



Verwijs door

Verwijs (indien nodig) mensen door naar een meer gepaste hulp. Verwijs **goed en correct** door en geef mensen **realistische verwachtingen** mee (bv. over bestaande wachtlijsten). **Informeel** ze voldoende.

Indien de (hulp)vragers akkoord is, kondig je hem/haar best al aan bij de andere dienst/hulpverlener en maak je samen al een afspraak. Desgewenst kunnen jullie samen gaan voor het eerste contact. Bezorg zeker de nodige contactgegevens.



Biedt zo nodig concrete hulp

Hou er rekening mee dat concrete hulp inschakelen (bv. poetsen, opruimen, ...) als een ingreep kan ervaren worden, die mogelijks kleinerend overkomt. Neem de persoon in moeilijkheden serieus en laat het initiatief zo mogelijk aan hem/haar over. Dring niets op. Belangrijk is dat de **(hulp)vragers zelf de**

vraag naar praktische hulp kan stellen. Betrek de persoon sowieso in de aanpak en concrete regelingen.



Beslis niet in de plaats

Beslis niet in de plaats van de (hulp)vragers wat moet gebeuren. Toets of de **(hulp)vragers akkoord** is met de voorgestelde aanpak/oplossingen/stappen ...



Sluit het gesprek goed af

Vat nog eens samen **waar je nu staat**. Geef duidelijkheid over het **vervolg**. Zorg voor **duidelijke afspraken en timing**, bv. wie doet wat en tegen wanneer.

Zet die dingen zo mogelijk **op papier** en geef de (hulp)vragers een kopie. Verwacht niet van de (hulp)vragers dat die zelf notities neemt. Ga er niet van uit dat hij/zij tijdens jullie gesprek in de mogelijkheid is om alles op te schrijven. Hou er ook rekening mee dat niet iedereen (vlot) kan schrijven en lezen.

Maak duidelijk wat de volgende stap zal zijn, waar het naartoe gaat. De volgende stap kan ook een pauze zijn om hetgeen verteld is te laten bezinken.

Zorg voor een **volgende afspraak**, op die manier kan er vooruitgang zijn en valt het traject niet stil.

Streef ernaar dat iedereen het gesprek verlaat met een **tevreden gevoel**.

Stap 3



Handel niet alles telefonisch of per mail af

Gebruik de telefoon enkel om een nieuwe afspraak te maken. Voor andere zaken zal een telefoongesprek meer kans geven op verwarring, interpretatie ... Zorg voor **duidelijkheid** en **persoonlijk contact** en

zoveel mogelijk **op papier** (bv. afspraak, een kopie van een overeenkomst, een brief met klacht...). Natuurlijk kan een telefoongesprek efficiënt zijn, maar dan zou de informatie op papier moeten volgen.

Hou er rekening mee dat belkrediet beperkt is en het dus niet voor iedereen mogelijk is om jou (terug) te bellen. Spreek af wanneer de hulpverlener terugbelt. Bel de (hulp)vragers op zoals je beloofd hebt, dan vermijd je onnodige stress.

Over mailverkeer willen we duidelijk zijn: op dit moment is dit communicatiekanaal nog niet voor iedereen vlot beschikbaar. Het krijgt dus zeker niet onze voorkeur.



Zorg voor vooruitgang en regelmatige opvolging

Hou rekening met de (hulp)vragers: die zit met een probleem, en dat veroorzaakt stress. Een kwestie die blijft aanslepen, waar de (hulp)vragers geen vat op heeft, enz... zorgt nog voor extra stress. Laat de aanpak van het probleem niet aanslepen, stel niet uit, maar pak de dingen aan, zet stappen en zorg voor een resultaat op korte termijn.

Afspraken van de hulpverlener met anderen (bv. diensten)

Speel kort op de bal (doe zelf het nodige, stel dat niet uit), volg de afspraken op die je met anderen maakte, ...

Afspraken van de hulpverlener met de (hulp)vragers

Zorg dat je goed communiceert met de (hulp)vragers over vorderingen waarvoor jij zelf verantwoordelijk bent. Wees alleszins bereid om op vragen van de (hulp)vragers eerlijk te antwoorden. Geef voldoende duidelijkheid over het verloop.

Afspraken rond aandeel/bijdrage van de (hulp)vragers

Volg met de (hulp)vragers ook op hoever hij/zij zelf staat met de initiatieven/stappen (...) waarvoor hij/zij verantwoordelijk is.



Kom je afspraken na (zie voorgaand)

Als je bv. belooft om de (hulp)vragers op te bellen, vergeet dat dan niet. Ga ervan uit dat de (hulp)vragers je telefoon verwacht en gestresseerd raakt als dat niet gebeurt.

Hetzelfde geldt voor de besproken stappen in de aanpak van het probleem: zorg voor de nodige afspraken, zorg voor gepaste doorverwijzing en afstemming, geef gepast door aan collega's, ...

Stap 4



Toets en controleer de resultaten

Controleer regelmatig of de afgesproken stappen gevolgd worden en of die tot het **gewenste resultaat** leiden.

Doe dit zeker ook in gesprek met de (hulp)vragers.

Als je vaststelt dat het resultaat niet is wat jullie (een van jullie) verwachten, ga dan terug naar stap 1. En begin met opnieuw te luisteren naar de (hulp)vragers.

Indien je wel tot het gewenste resultaat kwam, neem een koekje en bedank elkaar!

15u45 Volgende keer (19/2 - 9u30)

Hopelijk was het verrijkend. Wat we vandaag hoorden, gaan we intern bespreken in onze themagroep. Eventueel passen we ons materiaal al aan tegen de volgende keer.

We nodigen je uit om alles mee te nemen en te bespreken binnen jouw team. De opmerkingen en suggesties kunnen we dan op het volgende dialoogmoment bespreken.

Mogelijke vragen die je kan stellen aan jouw collega's zijn:

- Wat zijn mogelijke knelpunten?
- Hoe is de toon? Hoe komt het over?
- Waarom lukken sommige dingen niet?
- Hoe kan het schema een hulpmiddel zijn om de gesprekken te verbeteren?
- Zou je het aan jouw hulpvragers geven?
- Wat was het meest vernieuwende?
- Zou het is kunnen veranderen? Zo ja, wat?
- ...