

Aan de **ONDERKANT** ligt de lat altijd hoger

Verhalen uit de buik
van de samenleving
Marijke Decuyper
& Guy Malfait



Hulpverlening

“Ze volgen de richtlijnen niet van hun hulpverleners. Zo loopt het al snel mis”.

Bijdrage door Kristel Driessens en Cindy Van Geldorp:

Vaak worden interacties tussen mensen in armoede en hun hulpverleners gekenmerkt door leefwereldbotsingen. Brieven blijven onbeantwoord, deuren blijven gesloten bij een huisbezoek, de juiste documenten worden niet binnengebracht, zogenaamd ‘gezamenlijk geformuleerde’ doelstellingen worden niet behaald. Met gevolg: veel frustraties langs beide kanten. Welke misverstanden bieden een verklaring?

Eerste misverstand: *‘Als hulpverlener kan ik bepalen wanneer ze moeten komen. Ze werken niet, dus hebben alle tijd.’*

Mary Daly stelde reeds in haar onderzoek naar vrouwen in armoede (1989) dat een onvoldoende hoog inkomen managen veel werk, energie, tijd en vaardigheden kost. Dat wordt al te vaak onderschat. Mensen in armoede doen veel rijen om aan goedkope of gratis goederen te geraken, lopen diensten af op zoek naar bewijsmateriaal om hun behoeften aan te tonen, gaan veel te voet, wassen soms kleding met de hand en kunnen zich arbeidsbesparende toestellen in het huishouden niet veroorloven. Tijd van huisvrouwen in armoede wordt daarbij zelden gezien als een waardevol goed. Soms plannen ze zaken anders

in dan de hulpverlener en daarmee kunnen ze in de problemen komen. Maar hulpvragen betekent soms ook lange wachttijden op plaatsen waar men liever niet opgemerkt wordt en het doorstaan van lange screening en intake interviews, waarin men steeds opnieuw dezelfde indringende vragen moet beantwoorden. Ook dat lokt soms (stil) protest uit dat zich uit in 'ongehoorzaamheid'. In het hulpverleningsproces zelf botsen ze vaak op administratieve en bureaucratische procedures, die haaks staan op de ervaringen in hun leefwereld. Liebow (1993) beschreef het als een wereld van 'hurry up and wait'. Hulpvragers moeten zelf vaak op een korte termijn allerlei formaliteiten vervullen en van de ene dienst naar de andere dienst lopen om voldoende bewijsmateriaal te verzamelen. Daarna volgen lange wachttijden voor een sociale woning, voor begeleiding van een kind met een handicap... en komt de hulp vaak te laat. 'Waarom komen ze niet op de afspraak? Ze hebben toch niets anders te doen?' Is dat zo? En hoe worden ze dan onthaald? Krijgen ze dan een kop koffie aangeboden en een luisterend oor of staat de hulpverlener klaar met oordelen en 'met de stok achter de deur? Je zou voor minder afhaken.

Tweede misverstand: *'Als je het zelf maar wil, dan zal het wel lukken'*.

Mensen uit hogere sociale klassen hebben vaak het gevoel dat ze hun leven zelf kunnen uitstippelen, zelf keuzes kunnen maken, zelf door hard werken veel verwezenlijkt hebben in hun leven. In psychologische termen noemt men dit 'beschikken over een interne beheersingsoriëntatie'. Veel mensen in armoede kennen dit gevoel niet. Integendeel, zij hebben het gevoel dat het lot voor hen beslist, dat ze steeds afhankelijk zijn van anderen en dat er heel veel in hun plaats beslist wordt. Dat noemen psychologen dan 'externe beheersingsoriëntatie'. De confrontatie van hulpverleners die menen dat 'alles kan, als je maar wil en je je inzet' en mensen in armoede die generatieslang het tegenovergestelde ervaren en op dit denken blokkeren, zorgt voor 'een fundamentele attributiefout'. Dit betekent concreet dat de beter gesitueerden vaak mensen in armoede zelf verantwoordelijk achten voor hun armoedesituatie, terwijl mensen in armoede de oorzaak van hun leefsituatie vaak buiten zichzelf leggen en deze eerder wijten aan structurele factoren. Het gaat ook om een verschil in perspectief. De 'buitenstaanders' weten vaak te weinig af van de dagelijkse levensomstandigheden van mensen in armoede, waardoor ze focussen op wat mensen zeggen en doen en minder op de structurele oorzaken van armoede. Mensen

worden beschuldigd voor hun 'leven in armoede' – het fenomeen van 'blaming the victim'. Hulpverleners blijken niet immuun voor de in de publieke opinie gangbare beelden van 'mensen in armoede als lui, verslaafd, profiteurs...' . Problematisch aan die 'fundamentele attributiefout' is dat ze een impasse creëert die de sociale ongelijkheid en armoede in de samenleving mee in stand houden (Van Regenmortel, 2009).

Daarom pleiten we, in de lijn van de Wereldbank en nobelprijswinnaar Amartya Sen voor een radicale andere kijk op armoede. De vooroordelen over mensen in armoede zijn meestal impliciet en gaan een eigen leven leiden met verre gaande (negatieve) gevolgen voor mensen in armoede. Het bestrijden van de fundamentele attributiefout kunnen we via het aanvechten van deze negatieve stereotypering en via een verandering in perspectief. Dit betekent concreet dat het 'insiders'perspectief of het leefwereldperspectief zichtbaar moet worden voor buitenstaanders. De studie 'Voices of the Poor' van de Wereldbank, de publicaties van de Vierdewereldbeweging, de dossiers van het Netwerk Tegen Armoede, getuigenissen bijeengebracht door de Koning Boudewijnstichting zijn daar voorbeelden van. In een levensverhaal kan een hulpverlener of beleidsverantwoordelijke ontdekken dat er naast een eigen aandeel ook factoren op meso- en macroniveau een leefsituatie beïnvloeden. Dan worden naast de problemen en kwetsuren ook de krachten en inspanningen duidelijk waardoor een positieve beeldvorming kansen krijgt en een culpabiliserende of disciplinerende aanpak minder noodzakelijk blijkt.

Derde misverstand: 'Ze erkennen mij niet in mijn expertenrol. Als professional heb ik het beste met hen voor maar ze slaan mijn adviezen in de wind'.

Typerend voor hulpverlening is de ongelijkheidsrelatie. Er ontwikkelt zich een rollenspel tussen een machtige expert en een afhankelijke hulpvrager. Het eigen doctoraatsonderzoek, waarin Antwerpse cliënten in armoede werden bevraagd, toonde echter aan dat ze deze inhoudelijke ongelijkheid zelden als problematisch ervaren. Wanneer mensen in armoede de stap zetten naar een dienst, verwachten ze daar een deskundige hulpverlener te treffen die over meer kennis en vaardigheden beschikt, zodat deze mee een uitweg kan zoeken uit de problemen waarin ze vastzitten. In de rol van gids, vakman of onderhandelaar kan de hulpverlener voor en met hen werken.

Waar het wel vaak op stukloopt, is de beleving van ongelijkheid op relationeel niveau. Hulpverleners lijken zich niet altijd bewust van de impact van hun handelen, van de inhoud en wijze van communiceren en van het belang van hun non-verbale communicatie. Drie kenmerken van hulpverleningsrelaties worden door arme hulpvragers overwegend als verafhankelijkend beschouwd. Het gaat om afstandelijkheid in de relatie, bij voorbeeld via het beklemtonen van statusverschillen, om een sterk bureaucratisch karakter in de hulpverlening en om een paternalistische houding.

Daartegenover staan 3 kenmerken die als versterkend en verbindend ervaren worden. Het eerste kenmerk is nabijheid, waarbij de hulpvragers verwijzen naar hulpverleners die tijd kunnen nemen om een vertrouwensrelatie op te bouwen en die zich als mens durven tonen aan hun cliënten. Het tweede kenmerk is de gepersonaliseerde aanpak of hulp op maat van de cliënt en zijn gezin en als derde kenmerk onderscheiden we een emanciperende, participatiegerichte houding van de hulpverlener. Een hulpverlener die zich op deze manier kan invoegen in de leefwereld van mensen in armoede en daar een vertrouwensrelatie opbouwt, krijgt een mandaat van het gezin om zaken toe te voegen: adviezen worden aanvaard omdat ze gegeven worden door een betrokken, bezorgde hulpverlener en samen kan er in dialoog aan verandering worden gewerkt, waarbij confrontatie niet langer uit de weg moet worden gegaan (Driessens & Van Regenmortel, 2006).

Literatuur:

Daly, M. (1989), *Women and poverty*, Dublin: Attic Press.

Liebow, E. (1993), *Tell them who I am. The Lives of Homeless women*, New York: The Free Press.

Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2006), *Bind-Kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*. Lannoo Campus: Heverlee.

Humbeek, B., Driessens, K., Teller, M., De Rynck, P., Park, M. & Vandekerckhove, A. (2014), *Kleine kinderen, grote kansen. In partnerschap met ouders, hun sociaal netwerk en andere professionals*, Brussel, Koning Boudewijnstichting.

Naraya, Deepa; Patel, Raj; Schafft, Kai; Rademacher, Anne; Koch-Schulte, Sarah. 2000. *Voices of the poor : can anyone hear us ?*. New York : Oxford University Press.
<http://documents.worldbank.org/curated/en/131441468779067441/Voices-of-the-poor-can-anyone-hear-us>

Sen, A. (2000). *Social exclusion: concept, application and scrutiny*. Social Development Papers. Manila Asian Development Bank: 54.

Van Regenmortel, T. (2009), *Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*, in *Journal of Social Intervention*, 18(4), p. 22-42.

www.hoopverlening.be