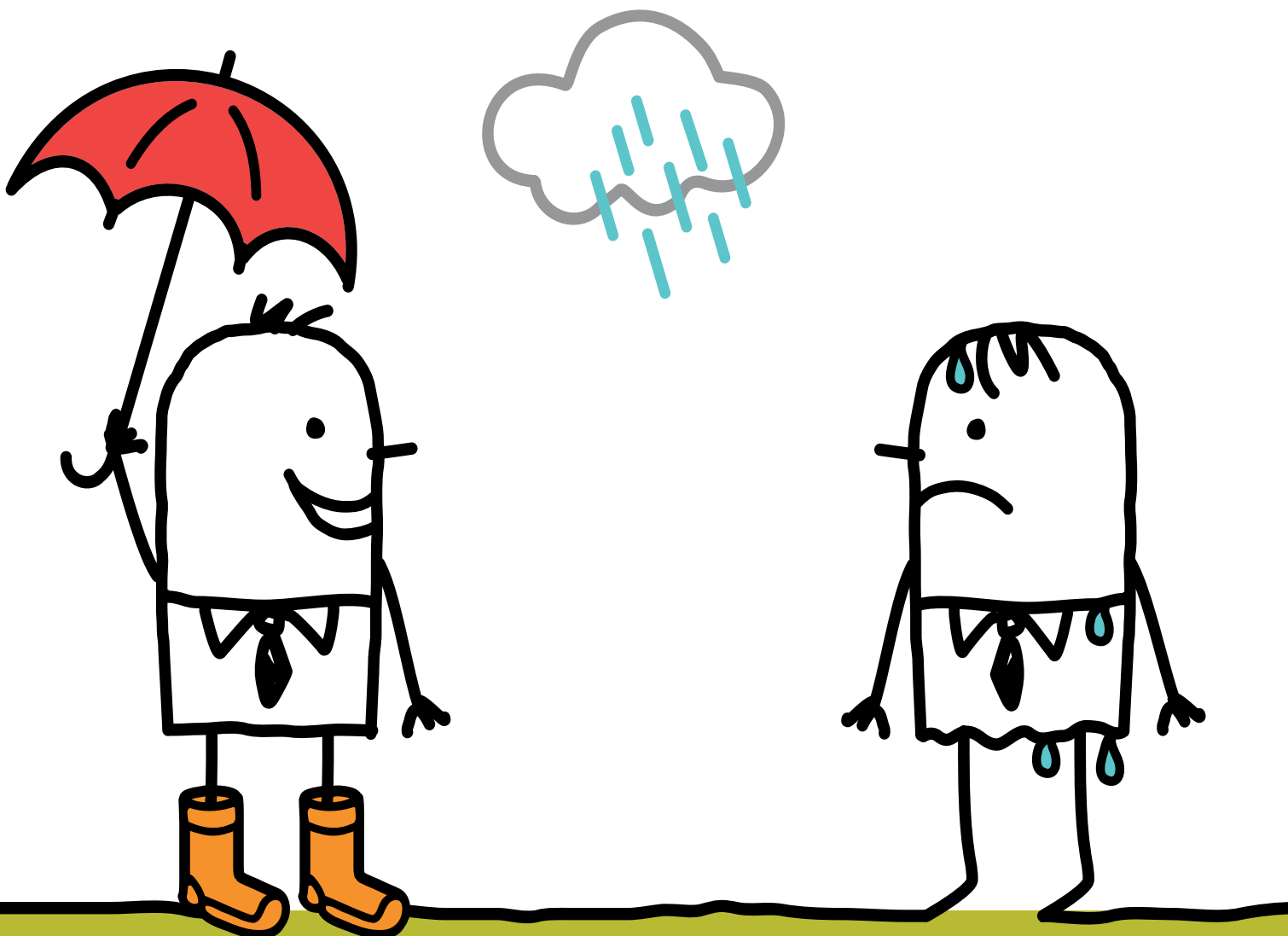


RECHTEN & "NON TAKE-UP"

Didactische handleiding



Colofon:

- Auteur: Dr. Carmen Mathijssen
- Met dank aan alle leden van de rondetafels voor hun input tijdens de testsessie
- Bijzondere dank voor hun feedback aan Carmen de Crombrughe, Henk Van Hootegem, Françoise De Boe, Nicole Vanhoucke
- Foto's uit de video met dank aan Alain Laurent van MEDIA Animation
- Lay-out: Raf Berckmans van Cera
- Publicatiejaar 2016



Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting



Inleiding:

Waarom doen mensen in armoede geen beroep op hun rechten? Of waarom verkrijgen ze hun rechten niet wanneer ze deze vragen? De niet-toegang tot en het niet-gebruik van rechten – bekend als '**non take-up**' – is een fenomeen dat wijder verspreid is dan wordt aangenomen en dat in het bijzonder de meest kwetsbare mensen treft. De redenen hiervoor zijn divers, de oplossingspistes evenzeer.

Het Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting organiseerde in december 2014 in de Senaat een colloquium rond het thema van non take-up.

(Zie: <http://www.armoedebestrijding.be/themanontakeup.htm>)

Het Steunpunt maakte - in partnerschap met de coöperatie Cera – een video over de non take-up van rechten. De video is een instrument voor debat en uitwisseling rond deze problematiek, in de onderwijsinstellingen voor sociaal werkers en in organisaties en instellingen die mee instaan voor het aanbod van diensten en hulpverlening. De video belicht de problematiek van non take-up van rechten en vertrekt vanuit de ervaringen van mensen in armoede. De kijker wordt geïnformeerd over de oorzaken van non take-up en er worden een aantal pistes aangeduid die kunnen helpen in de realisatie van rechten voor iedereen.

De video bestaat uit drie delen en kan (volledig of per deel) gedownload worden op <http://www.armoedebestrijding.be/themanontakeup.htm>. Hij is beschikbaar in een Nederlands-talige, een Franstalige en tweetalige versie. De totale duur is 23 minuten.

Dit is de didactische handleiding van deze video, waarmee u in uw onderwijsinstelling of organisatie aan de slag kunt als startpunt voor dialoog of intervisie.



Wat zijn onze doelstellingen? We willen het thema 'rechten en non take-up' in de kijker zetten. Door te tonen dat er meerdere oorzaken en drempels bestaan, doorprikken we de vooroordelen rond 'rechten en non take-up'. We vertrekken vanuit de ervaringen van mensen die in armoede leven en we **sensibiliseren** en **inspireren** rond mogelijke oplossingen. De video kan een aanzet zijn om hierover in **dialoog** te gaan. Tegelijkertijd is het belangrijk om oog te hebben voor oorzaken en hefbomen op bovenlokaal niveau.

Wat vindt u in deze video? In de video ziet u beelden van het colloquium, interviews met de sprekers en met mensen in armoede, en enkele suggesties naar mogelijke oplossingen. De video bestaat uit drie modules van elk 7 à 8 minuten.

Wie is onze doelgroep?

We willen met deze video praktijkwerkers uit diverse sectoren bereiken.

Studenten – praktijkwerkers in opleiding – zijn voor ons een prioritaire doelgroep. Deze handleiding is voor alle docenten en vormingswerkers die met deze doelgroep aan de slag willen. We denken hierbij aan bachelor-opleidingen (sociaal werk, (ortho)pedagogiek, lerarenopleiding, verpleegkunde, rechtspraktijk) en master-opleidingen (sociaal werk, bestuurskunde & publiek management). Ook basiseducatie, hoger beroepsonderwijs (jeugd- en gehandicaptenzorg, sociaal agogisch werk, gezondheidszorg), ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting, laatste graad secundair onderwijs (humane wetenschappen en sociaal technische wetenschappen) kunnen hieruit inspiratie putten.

Ook beleidsmakers en beleidsverantwoordelijken kunnen hieruit ideeën halen om mee te bouwen aan respectvolle en effectieve oplossingen.

Hopelijk vormen de video en deze handleiding een bijdrage in de zoektocht naar oplossingen, en helpen zo de verschillende actoren om hun rol te vervullen.

Concreet? Deze handleiding laat toe om te werken aan competenties en belicht zowel kennis-, vaardigheids- als attitudecomponenten. Begeleiders van hulpverleners (in opleiding) zowel naar visie als naar attitude reflectiemomenten en -oefeningen inbouwen en oefenen in communicatieve vaardigheden. Deze handleiding maakt professioneel handelen door (toekomstige) praktijkwerkers kritisch bespreekbaar (in teams, in intervisie, in supervisie). Ze kunnen nadenken over de 'politiserende' opdracht van sociale werkers (hoe signalen door te geven aan hun organisatie en aan de bevoegde overheden) om die te veranderen zodat ze beter aansluit bij de behoeften van de meest kwetsbare mensen in onze samenleving. Het kan bovendien een aanzet zijn om de werking en toegankelijkheid van de (hulp- en dienstverlenings)organisatie door te lichten.

Het is een eerste stap in een voortraject naar meer proactief en/of meer outreachend werken en het helpt om nieuwe interne verbeteracties te identificeren.

Zo hopen we de praktijkwerkers (in opleiding) bewust te maken van hun verantwoordelijkheid over belangenbehartiging en beleidsbeïnvloeding. Zij staan in voor het bottom-up verzamelen van signalen van hun doelgroep, om zo een steentje bij te dragen aan (flankerende) beleidsmaatregelen.

Waar vindt u deze video en handleiding? Die kan u gratis downloaden via:

<http://www.armoedebestrijding.be/themanontakeup.htm>.

Voor 10 euro kunt u de **dvd** bestellen via www.cera.be / Publicaties.

Wat ontbreekt in deze video en handleiding?

Het gaat over bestaande rechten die niet toegankelijk zijn en/of niet gebruikt worden ('non take-up'). De reflectie over ontbrekende rechten ('non give-out') ontbreekt. U kan dit uiteraard zelf toevoegen! Doorheen deze handleiding vindt u meerdere linken naar organisaties die hier expliciet rond werken. Ook in de oefeningen kan u er telkens voor kiezen om hier wél aandacht aan te geven & hiertoe worden ook handvaten aangereikt.

Dialogoog als rode draad



De video bestaat uit drie modules. U kunt ze alle drie na elkaar te bekijken, ze spreiden over drie verschillende sessies of de voor u meest relevante module selecteren. Bij elke module vindt u enkele werkvormen waarmee u in groep aan de slag kunt. Als ervaren docent of vormingswerker kunt u uiteraard uw eigen instrumenten gebruiken.

De onderstaande werkvormen dienen als inspiratie. U kunt ze aanpassen aan de doelgroep.

Afhankelijk van uw doelgroep, is het zinvol om vooraf extra duiding te geven. Zo vermijdt u defensieve reacties op de voorbeelden van 'slechte' dienstverlening uit de video.

Een rode draad door alle werkvormen is de nadruk op 'dialogoog'. We beginnen met enkele vuistregels voor de docent, vormingswerker, facilitator, moderator, ... die dialogoog wil stimuleren ¹.

Een dialogoog is geen debat of discussie. Deze hebben een ander doel. Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste verschillen tussen dialogoog en debat.

DIALOOG	DEBAT
Uitwisselen	Discussiëren
Gericht op samen reflecteren en zoeken naar begrip	Gericht op overtuigen
Doel is van elkaar leren	Doel is gelijk krijgen
Meerdere standpunten naast elkaar	Iemand heeft gelijk

Waarom ligt de kracht van dialogoog? Dialogoog kan ervoor zorgen dat onderliggende veronderstellingen en waarden expliciet worden, door ze samen onder de loep te nemen. Door de inbreng van anderen wordt zichtbaar dat er meer standpunten naast elkaar kunnen bestaan (de wereld is zelden zwart-wit). Er is niet één juist antwoord. Dialogoog is onderzoekend: Er is geen externe partij die bepaalt wie 'gelijk' heeft. De eigen waarheden en die van anderen worden naast elkaar gelegd. Er is een

¹ Van de Kerkhof, T. & Wentrup, L. (2008). Het Rondetafel Boek: De Kracht van Dialogoog. Uitgeverij Business Contact: Amsterdam.

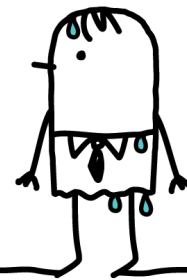
bewustwording van eigen denkprocessen door systematische bevraging ervan. Dialoog voorafgaand aan beslissing zorgt voor betere gedragenheid en betere kwaliteit van die beslissing. Het zorgt ook voor grotere motivatie en erkenning van alle deelnemers aan gesprek.

In de bijlage leest u meer over de rol en houding van de moderator om dialoog te stimuleren.

Concrete inspiratie: werkvormen per module

Hierna enkele instrumenten die u kunnen inspireren, gerangschikt per module:

- **Rechten en non take-up: definitie en vaststelling**



Afhankelijk van de beschikbare tijd, kunt u een of meerdere van de onderstaande werkvormen gebruiken.

Minder dan een kwartier:

U vraagt aan de deelnemers om even na te denken over de verschillende personen die getuigden. Wat is volgens hen een **gelijkenis** tussen die verschillende mensen? Laat hen eerst even individueel nadenken en de belangrijkste gelijkenis noteren. Daarna wordt dit samengelegd in een groepsgesprek.

Probeer tijdens dat groepsgesprek onderscheid te maken tussen micro-, meso- en macro-elementen.

- Micro heeft te maken met het individu van de hulpverlener en/of van de hulpvrager.
- Meso heeft te maken met de relatie tussen beiden en/of de organisatie waarin de hulpverlener is ingebed.
- Macro heeft te maken met het overkoepelend beleid (Vlaams/federaal/lokaal) of met eigenschappen van de sector.

Werkmiddelen: een blad papier per deelnemer en schrijfgerief.

Aantal deelnemers: minimaal 3 – geen maximum. Bij grote groepen kan niet iedereen aan het woord komen.

Een uurtje:

Elke deelnemer noteert een vraag waarmee hij/zij blijft zitten na het bekijken van deel 1. Ze geven hun vraag door aan de persoon die links van hen zit. Die krijgt een kwartier de tijd om een antwoord op die vraag te formuleren.

Antwoorden kunnen onder meer gevonden worden in:

- De twee volgende modules
- Bijkomende cijfers, analyses en teksten vindt u op:
<http://www.armoedebestrijding.be/cijfers.htm>
- De tweejaarlijkse Verslagen van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, vindt u op:
<http://www.armoedebestrijding.be/publicatiessteunpunt2jaarlijksverslag.htm>
- Een overzicht van teksten over mensenrechten vindt u op:
www.armoedebestrijding.be/grondrechten.htm
- De mening van mensen in armoede zelf kunt u lezen op:
<http://www.netwerktegenarmoede.be/standpunt--dossier>

Iedereen beantwoordt de vraag van zijn/haar buur. Gelijkaardige vragen worden gebundeld. Dan kan de spreker de vorige persoon aanvullen en/of nuanceren. Zo springen we niet van de hak op de tak.

Ook hier kan een onderscheid gemaakt worden tussen micro-, meso- en macro-elementen.

Werkmiddelen: een blad papier per deelnemer en schrijfgerief. Een internetverbinding om bijkomende info op te zoeken.

Aantal deelnemers: minimaal 3 – geen maximum. Bij grote groepen kan niet iedereen aan het woord komen.

Langer dan een uur:

Na het bekijken van het eerste deel kunt u vragen om zich individueel in te leven: Hoe zou jij reageren als jij een sociaal assistent was – die naar keuze werkt bij VDAB, OCMW, Kind & Gezin, Straathoekwerk.

Laat iedereen eerst drie minuten individueel voorbereiden. Doe daarna een groepsgesprek, waarbij de deelnemers hun spontane reacties vergelijken. Noteer tijdens dat groepsgesprek steekwoorden op een flap om een handig overzicht te hebben. Probeer zeker te werken in clusters:

Maak opnieuw een onderscheid tussen micro-, meso- en macro-elementen, om het gesprek overzichtelijk(er) te maken en om structuur aan te brengen.

Zeker bij de macro-elementen kunnen grondrechten ter sprake komen. Hierover kunt u online info vinden. De belangrijkste gegevens vindt u op: <http://www.armoedebestrijding.be/grondrechten.htm>

Geef iedere deelnemer daarna drie gekleurde stiften (rood, oranje en groen). Laat hen op de flappen kruisjes zetten:

- **Groen** = akkoord, zo zou ik het ook aanpakken.
- **Oranje** = twijfels of vragen of dit OK is.
- **Rood** = zo zou ik het niet aanpakken.

Vermijd om in een 'oordelend' gesprek terecht te komen. Herinner indien nodig aan het verschil tussen 'dialoog' en 'debat'.

Dan volgt een groeps gesprek waarbij we op zoek gaan naar criteria. Waarom vinden we de ene aanpak goed (krachtgericht, respectvol, dialogaal, outreachend, samen zoeken, gericht op realisatie van grondrechten ...) en de andere niet (betuttelend, paternalistisch, niet-effectief ...)?

Noteer de criteria op een extra flap.

Deze oefening biedt de mogelijkheid om in dialoog stil te staan bij uw visie op de doelgroep, op het thema, op uw waarden en normen, op uw begeleidersstijl, bij hoe u zelf invulling geeft aan uw professionele opdracht, en bij de positie en rol van hulpverleners.

Meer info:

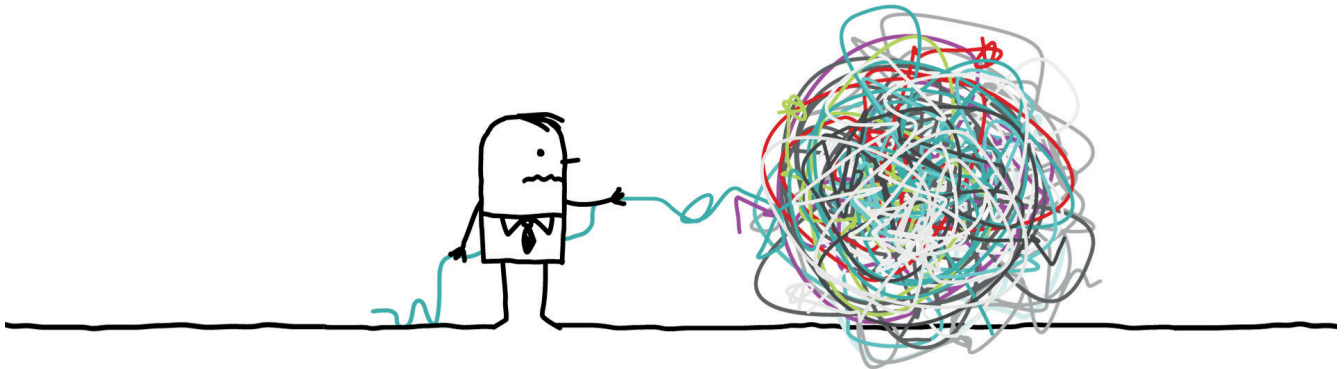
- In de twee volgende modules
- Bijkomende cijfers, analyses en teksten: <http://www.armoedebestrijding.be/cijfers.htm>
- De tweejaarlijkse Verslagen van het Steunpunt tot bestrijding van armoede: <http://www.armoedebestrijding.be/publicatiessteunpunt2jaarlijksverslag.htm>
- De mening van mensen in armoede zelf – gerangschikt via grondrechten: <http://www.netwerktegenarmoede.be/standpunt--dossier>
- Over outreach en straathoekwerk: www.kennisplein.be
- Over samen rechten verkennen: <https://www.rechtenverkenner.be/Pages/Home.aspx>

Na het bekijken van deel 2 wordt dit geheel bijgestuurd. Na het bekijken van deel 3 wordt dit nog eens bijgestuurd. Zo ontwikkelt u samen stap per stap een onderbouwde visie. Dit soort visieoefening is niet alleen geschikt voor een groep studenten in opleiding, maar ook voor een intervisie binnen een bepaalde organisatie. Deelt u allemaal dezelfde (impliciete) visie? Het helpt om impliciete vooronderstellingen expliciet te maken en op tafel te leggen. Wees u ervan bewust dat hiervoor voldoende tijd nodig is.

Werkmiddelen: een blad papier per deelnemer en schrijfgerief. Iedere deelnemer krijgt een rode, oranje en groene stift (u kunt ook werken met stickertjes). Een flap op een flipchart of een flap die op de muur is geplakt.

Aantal deelnemers: minimaal 3 – geen maximum. Bij grote groepen kan niet iedereen aan het woord komen.

Rechten en non take-up: de oorzaken



Minder dan een kwartier:

Vraag voor u naar de video kijkt aan de groep welke oorzaken volgens hen aan de basis liggen van 'non take-up'. Laat de groep samen maximaal vier oorzaken aanduiden, die volgens hen het zwaarst doorwegen. Inventariseer die oorzaken op een flap.

Verdeel de groep in vier subgroepen, met elk één oorzaak. Daarna geeft u al de subgroepleden de rol van 'observatoren' die op zoek moeten gaan naar bevestiging of naar ontkenning/nuancering van die bepaalde oorzaak.

Stel eventueel een student aan als observator die zoekt naar andere oorzaken dan deze die de groep zelf vermoedt. Deze student kijkt naar het filmpje met deze vraag in het achterhoofd: welke oorzaken zijn we vergeten?

Kijk dan samen naar het tweede deel.

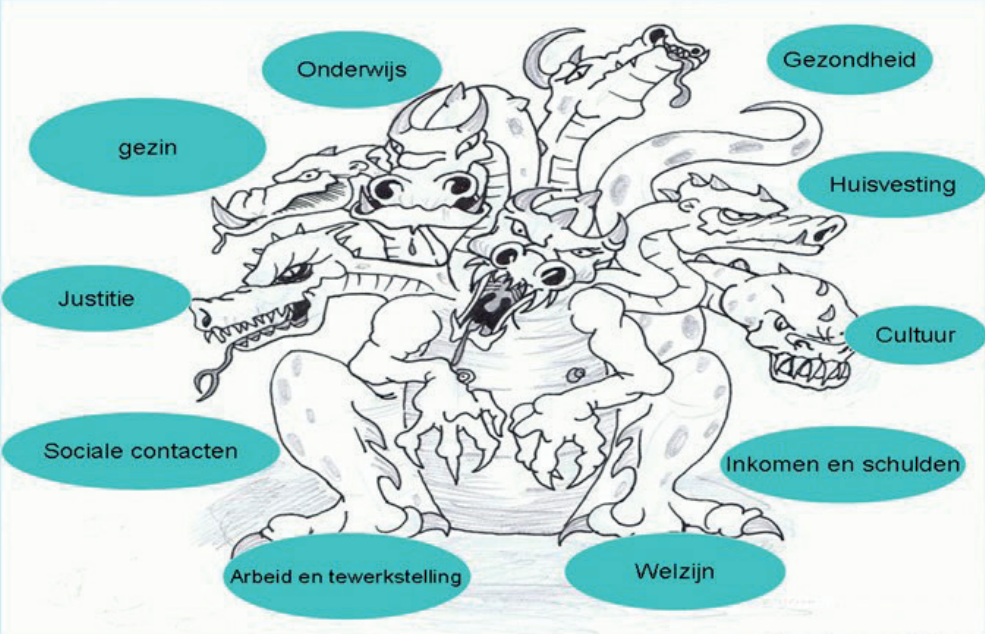
Laat daarna de observatoren per 'zelf veronderstelde oorzaak' aan het woord. Klopt hun vooronderstelling – of moet die bijgestuurd worden?

Laat ten slotte de studenten die 'andere oorzaken' zochten aan het woord. Hier kunnen de andere studenten eventueel aanvullen: welke andere oorzaken hebben ze nog gezien in de film?

Situeer iedere 'oorzaak' op micro-, meso- of macroniveau.

Misschien dat de twee volgende beelden hierbij relevant kunnen zijn. Deze gaan over de **buitenkant** en **binnenkant** van armoede. Dit werd mee opgesteld door mensen in armoede zelf!

Armoede is een draak met veel koppen



2

www.ikbeniemandniemand.be

Binnenkant van armoede



3

www.ikbeniemandniemand.be

- Meer info over de gekwetste binnenkant van mensen in armoede (angst, schaamte, eenzaamheid...) vindt u hier: www.ikbeniemandniemand.be
- <http://www.armoede-in-zicht.be/visie/>
- <http://www.netwerktegenarmoede.be/standpunt--dossier/gezondheid/dossiers>

Werkmiddelen: flipshart en stiften.

Aantal deelnemers: minimaal 5 – geen maximum. Bij grote groepen kan niet iedereen aan het woord komen.

Een uurtje:

Vraag na het bekijken van deel 2 aan de studenten of ze effectief mensen in armoede kennen (uit hun beroepservaring, als vrijwilliger, uit stages, uit hun eigen omgeving ...). Kampen deze mensen met deze oorzaak of oorzaken? Laat hen kort vertellen. Dit biedt elk groepslid de kans om stil te staan bij hun kennis over de leefwereld van mensen in armoede.

Herneem even de vier mogelijke oorzaken van 'non take-up', die u samen zag in de video. Laat de studenten in vier groepjes 'vanuit hun buikgevoel' zoeken naar een oplossing voor de oorzaken. Uiteraard mogen ze meerdere oplossingen voorstellen. Na deze oefening in creatief denken, kunnen ze één oplossing kiezen die ze zelf verder kunnen uitwerken in een soort actieplan: hoe zouden zij dat aanpakken? Wie of wat is er nodig om dit te realiseren? Waarop hebben zij zelf vanuit hun positie invloed, en waarop niet?

Kijk daarna samen naar deel 3 en vraag of ze hun voorgestelde oplossingen zien. Welke oplossingen moeten bijgesteld worden en waarom?

Werkmiddelen: niets.

Aantal deelnemers: minimaal 4 – geen maximum. Bij grote groepen kan niet iedereen aan het woord komen.

Langer dan een uur:

U peilt verder naar hoe de groep denkt over 'armoede' en 'mensen in armoede'. Gebruik hiervoor de test van De Kar, Vereniging waar armen het woord nemen. Deze vereniging is tegelijkertijd een Welzijnsschakel. Meer info:

- Verenigingen waar armen het woord nemen: www.netwerktegenarmoede.be
- Welzijnsschakels: www.welzijnsschakels.be
- De Kar: <http://www.brecht.be/leven/welzijn-gezondheid/kansengroepen/verenigingen-waar-armen-het-woord-nemen>

De presentatie op <http://www.armoede.org/vorming/> kan hierbij een hulp zijn.

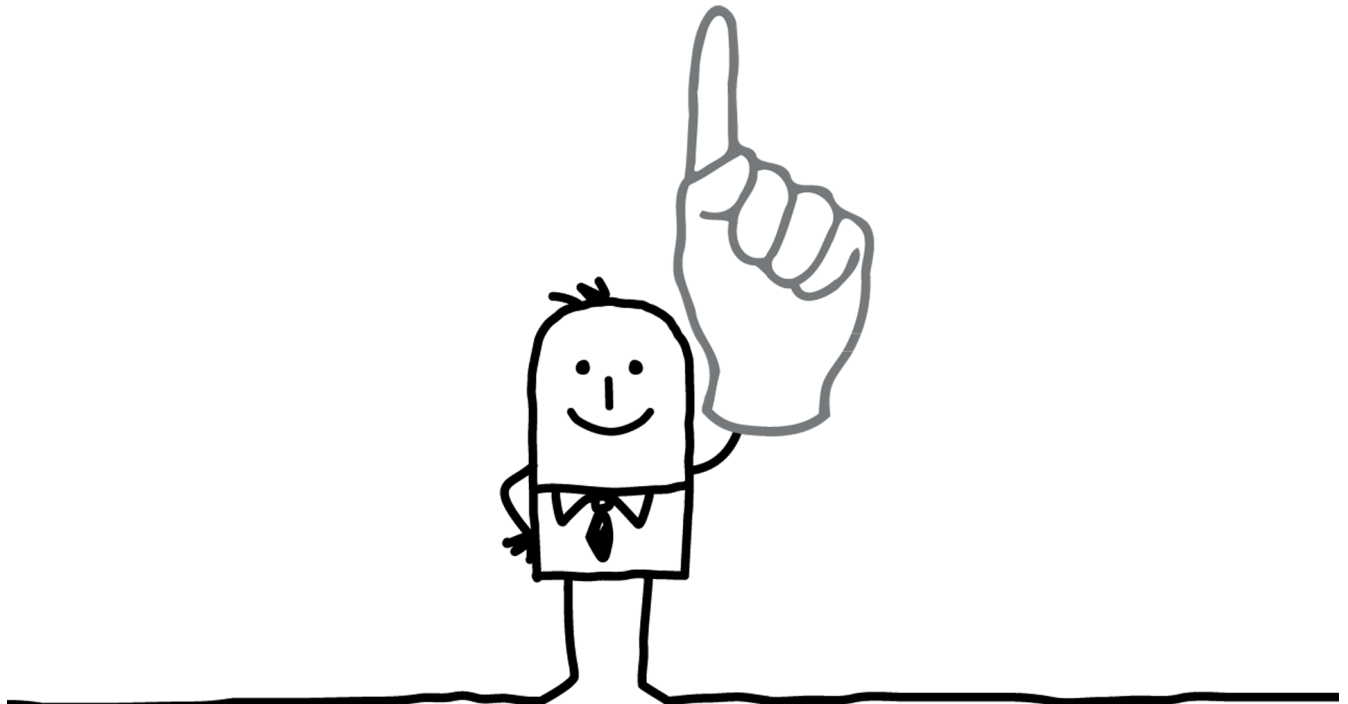
Iedereen kiest een oplossing om verder uit te werken in een persoonlijk actieplan: hoe zou u dat aanpakken? Wie of wat is er nodig om dit te realiseren? Waarop heeft u vanuit uw positie invloed en waarop niet?

Een bijkomende vraag kan zijn: als u minister zou zijn van welzijn, of minister van armoedebestrijding, wat zou u dan belangrijk vinden in uw beleidsplannen? Of indien u liever niet focust op het Vlaamse beleid: als u in uw gemeente OCMW-voorzitter zou zijn, of schepen van sociale zaken, wat zou u dan belangrijk vinden in uw beleid?

Werkmiddelen: een blad papier per deelnemer, schrijfgierief en een laptop met beamer om de Powerpoint te kunnen projecteren. U kunt ook de vragenlijsten printen.

Aantal deelnemers: minimaal 3 – geen maximum. Bij grote groepen kan niet iedereen aan het woord komen.

Rechten en non take-up: Oplossingen – Hoe eruit geraken?



Korter dan een kwartier:

Na het bekijken van deel 3 (met speciale aandacht voor het opsporen van de voorgestelde oplossingen), noteren de deelnemers gedurende vijf minuten welke oplossingen volgens hen het meeste impact hebben en waarom. Welke heeft hun voorkeur? Leg kort uit waarom die volgens u beter is dan de andere voorstellen.

Verdeel dan de groep in kleine groepjes van twee of drie personen. Laat hen hun favoriete oplossingen onderling vergelijken.

Vraag hen of hun oplossingen en aanpak zich eerder situeren op micro-, meso-, of macro-niveau.

Hou een kort groepsgesprek waarin u zoekt naar kwaliteitscriteria: dus geen discussie over welke aanpak de beste is, maar wel zoeken naar waarom een aanpak als goed/beter wordt gezien (respectvol, directe verbetering van leefsituatie, ...).

Werkmiddelen: een blad papier per deelnemer en schrijfgierief.

Aantal deelnemers: minimaal 4 – geen maximum. Bij grote groepen kan niet iedereen aan het woord komen.

Een uurtje:

U hangt vier flappen op, met op elke flap een van de 'oorzaken van non take-up' uit het vorige deel. Iedere deelnemer krijgt vier Post-it's. Hij/zij krijgt vijf minuten om na te denken over mogelijke oplossingen voor non take-up en noteert die op een Post-it. Die Post-it's worden dan op de juiste flap gehangen.

Probeer gelijkaardige Post-it's te clusteren. Een mogelijkheid om te clusteren is het onderscheid tussen micro-, meso- en macro-oplossingen.

Overloop de samengebrachte Post-it's en duid de belangrijkste clusters aan. Denk hierbij samen met de groep kort na over deze vragen:

- Welke kansen en voordelen worden gecreëerd met deze aanpak? Waarom?
- Welke risico's en nadelen worden gecreëerd met deze aanpak? Waarom?

Indien u dan nog tijd over heeft, kan u ook deze vragen bespreken:

- Wie kan deze aanpak implementeren of faciliteren?
- Wie kan de effectiviteit van een interventie evalueren?
 - o Hoe gebeurt die evaluatie vandaag in de organisatie?
 - o Wie speelt er allemaal een rol in?
 - o Wordt de stem van de kwetsbare 'gebruiker' gehoord? Indien ja, hoe? Hoe wordt dit meegenomen in de aanpak van de individuele
 - o Wat is de rol van opgeleide ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting?
- Waar is er ruimte voor verbetering?

Kijk dan samen naar deel 3. Hou daarna een groepsgesprek over deze vragen:

- Welke van onze oplossingen komen aan bod in de video? Wordt er daarover nog bijkomende info gegeven?
- Welke oplossingen werden er in de video niet aangeraakt? Welke hebben we zelf bij bedacht?
- Welke oplossingen zagen we in de video die we zelf niet bedachten?
- Ook hier kan het relevant zijn om opnieuw te kijken welke oplossingen zich situeren op micro-, meso- en macroniveau.

Wie uit de groep heeft al effectief ervaring met een van die oplossingen (als hulpverlener of als hulpvrager)? Laat die persoon het concrete voorbeeld uitleggen. Probeer na die 'getuigenis' samen te zoeken naar wat wél werkt.

Werkmiddelen: een blad papier per deelnemer en schrijfgierief - Post-it's – vier flappen die u met plakband aan de muur bevestigt – met op elke flap als titel een van de oorzaken van 'non take up'.

Aantal deelnemers: minimaal 4 – geen maximum. Bij grote groepen kan niet iedereen aan het woord komen. Bij minder dan 8 deelnemers krijgt iedere deelnemer drie Post-it's.

Langer dan een uur:

Deze oefening bouwt verder op de oefening van hierboven.

Is er nog onduidelijkheid of een van onze oplossingen wel of niet werkt? Probeer dan eventueel een rollenspel. Je hebt twee spelers nodig, de rest observeert.

- De 1^{ste} speler is de hulpverlener. Die hanteert de oplossing hanteren waarover nog onduidelijkheid bestaat. Dat is het enige 'instrument in zijn/haar gereedschapsdoos'.
- De 2^{de} speler krijgt de rol van een alleenstaande moeder/vader die geconfronteerd wordt met de oorzaak bovenaan de flap (waarop de moeilijke oplossing staat). Dat is de kern van haar/zijn probleem/klacht.
- De anderen observeren. U geeft hen meerdere aandachtspunten. Deel de onderstaande vragen uit en vraag of vanuit die optiek naar het rollenspel willen kijken. Ze moeten hier achteraf verslag over uitbrengen.
 - o Kijk naar de **hulpvrager**: Hoe zijn haar/zijn **emoties**? Voelt zij/hij zich geholpen? Voelt zij/hij zich gehoord? Voelt zij/hij zich gerespecteerd?
 - o Kijk naar de situatie van de **hulpvrager**: Wordt zij/hij een stap verder geholpen? Zal haar/zijn probleem objectief (een stukje) opgelost worden? Of niet? Is het een tijdelijke oplossing – of is het duurzaam op langere termijn?
 - o Kijk naar de **hulpverlener**: Hoe is zijn/haar **houding** ten opzichte van de hulpvrager? Expertrol? Participatief? Aandachtig luisteren? Gaan ze samen op zoek in dialoog?
 - o Kijk naar de **hulpverlener**: Hoe zijn zijn/haar emoties? Voelt zij/hij zich gerespecteerd? Voelt zij/hij zich nuttig?
 - o Laat na het rollenspel eerst de twee spelers ventileren of 'stoom afdalen'. Hoe ervoeren ze deze oefening?

Laat daarna de observatoren per vraag aan het woord. Verschillende observatoren kunnen verschillende meningen hebben. Perceptie kan verschillen ook al keken ze naar hetzelfde rollenspel met dezelfde vraag in hun achterhoofd.

Laat na elke besproken vraag de spelers aan het woord: welke observaties herkennen ze? Welke verrassen hen?

Sluit af met een groepsgesprek: hoe zou het gesprek tussen hulpvrager en hulpverlener beter kunnen? Welke instrumenten kunnen een meer positieve impact hebben op de relatie tussen de hulpverlener én de hulpvrager? Wat zou een meer positieve impact kunnen hebben op de leefsituatie van de hulpvrager?

Werkmiddelen: een blad papier per deelnemer en schrijfgierief.

Aantal deelnemers: minimaal 6 – geen maximum. Bij grote groepen kan niet iedereen aan het woord komen.

Meer lezen over oplossingen?

- Het concrete voorbeeld van OCMW Gent uit de film: <http://www.ocmwgent.be/OCMW/Publicaties/Je-eerste-stappen-binnen-OCMW-Gent.html>
- Outreach: www.reachout.be
- Proactief handelen:
 - o <http://www.samenlevingsopbouw-oost-vlaanderen.be/uploads/documenten/publicaties/pdf-%20brochure%20onderbescherming.pdf>
 - o http://www.samenlevingsopbouw.be/images/sov/pdf/visieteksten/Proactieve_dienstverlening_in_de_strijd_tegen_onderbescherming_Beleidsvisietekst_sector_Samenlevingsopbouw.pdf
- Automatische toekenning van rechten: <http://www.armoedebestrijding.be/publications/automatiseringrechten.pdf>
- Rechtenverkenner: <https://www.rechtenverkenner.be/Pages/Home.aspx>
- Mensenrechten? <http://blogs.atd-quartmonde.org/humanrights/>
- www.netwerktegenarmoede.be
- www.uitdemarge.be
- www.reachout.be
- www.samenlevingsopbouw.be
- www.ontknoop.be
- www.gastvrijegemeente.be
- www.welzijnszorg.be
- www.welzijnsschakels.be
- www4.vlaanderen.be/wvg/armoede/armoedeinvlaanderen/Paginas/inhoud.aspx
- www.armoedebestrijding.be
- www.delinkarmoede.be
- www.mi-is.be/be-nl/start

Voor Franstalige info zoekt u op de zoekterm: Réseau Wallon de Lutte contre La Pauvreté.

Voor info over Brussel zoekt u op de zoekterm: Brussels Platform Armoede.

Nog meer inspiratie over 'participatie' leest u in het boek: Bouverne-De Bie, M., Claeys, A., De Cock, A. & Vanhee, J. (2003). Armoede en participatie. Gent: Academia Press.

Tallose andere werkvormen rond andere aspecten van armoede en armoedebestrijding vindt u op: <http://www.armoede-in-zicht.be/>

Bijlage: De dialoog



Rol en houding van de moderator

Het vermogen van de moderator om vragen te stellen en een spiegel voor te houden, kan leiden tot gezamenlijke reflectie. De moderator start met het onderwerp uitdagend te formuleren en ruimte te creëren voor het uitwisselen van verschillende standpunten. Doorheen de dialoog stelt de moderator vragen die zorgen voor verdieping. Vergeet niet dat 'stiltes' ook een manier van doorvragen zijn. Wat voor vragen kunnen dit zoal zijn?

- Ongemakkelijke vragen die aanzetten tot kritisch nadenken
- Vragen die aanzetten tot toetsen van eigen veronderstellingen en principes
- Vragen naar vooronderstellingen en aannames
- Vragen naar concrete ervaringen van deelnemers, en dit in het bijzonder wanneer iemand een (te) algemene of (te) korte uitspraak doet. Dat kan eenvoudig door de vragen 'Wat bedoel je?' of 'Is dat altijd zo?'

De moderator luistert aandachtig, en stimuleert de deelnemers om naar elkaar te luisteren. De moderator moet in staat zijn om écht te luisteren naar elke deelnemer zonder zelf weg te dwalen in de eigen gedachten. Bescheidenheid is hier een sleutelwoord. De moderator blijft op de achtergrond als het gesprek dat toelaat, en komt pas op de voorgrond zodra de kwaliteit van de dialoog in het gedrang komt. De moderator staat ten dienste van de dialoog. Luisteren is niet zo gemakkelijk als het op het eerste zicht lijkt. Het is nodig dat de moderator zich bewust is van de eigen gedachten, en van het feit dat de eigen mening de uitspraken van anderen altijd dreigen te kleuren of te filteren. Een moderator is bewust van weerstanden tijdens het luisteren, en gaat na wat de weerstand oproept.

Hij respecteert iedere deelnemer en nodigt mensen uit om iets van zichzelf te laten zien. Maar ook het verdelen van 'spreektijd' tussen de gesprekspartners is belangrijk: de moderator ziet toe op de balans 'geven-nemen'. Zo probeert hij ervoor te zorgen dat alle deelnemers aan de dialoog zich op hun gemak voelen. Hij let niet alleen op wie aan het woord is, maar let ook op de andere deelnemers.

Het is beter om niet te snel conclusies te trekken (want die sluiten af). Probeer oordelen en voorbarige conclusies op te schorten of los te laten. Dat kan bijvoorbeeld door een vraag te stellen (eerder dan tegen bepaalde uitspraken in te gaan). Een dialooggerichte moderator gaat niet in tegen een uitspraak en zoekt geen tegenstelling op, maar vraagt belangstellend om verheldering. Hij vraagt hoe iemand tot die uitspraak komt. Bijvoorbeeld 'ik merk dat u beleidsmakers wantrouwt. Ik vraag me af hoe dat komt?'. Zo toont hij respect voor alle invalshoeken. Ook dubbelzinnigheden, paradoxen, ambiguïteit, ongebruikelijke standpunten zijn welkom en kunnen nader onderzocht worden.

Gedragvormen in een dialoog

Inzicht in welke gedragvormen openheid en wederzijds vertrouwen stimuleren en weerstand verminderen, is een grote hulp. Door deze gedragvormen te stimuleren (en zelf te hanteren), nodigt de moderator uit tot participatie, stimuleert hij verandering en versterkt motivatie. Gedragvormen die weerstand oproepen leiden daarentegen tot blokkades, verlies aan motivatie en wederzijds wantrouwen.

Openheid stimuleren	Weerstand oproepen
Gelijkwaardigheid: op gelijke voet praten ook al zijn er verschillen in talenten, deskundigheid, status, macht ...	Superioriteit: denken dat men de zaken beter doorziet
Voorlopigheid van de eigen mening <ul style="list-style-type: none"> - interesse tonen voor wat u nog niet weet - open staan voor nieuwe ideeën - vraagtekens durven zetten bij de eigen vanzelfsprekendheden 	Overtuigd zijn van het eigen gelijk <ul style="list-style-type: none"> - belerend zijn - zeker zijn dat uw manier de enige juiste is
Beschrijving <ul style="list-style-type: none"> - beschrijven wat u hebt waargenomen (of hoe u zich) zonder waardeoordeel te geven, en zonder van de ander te eisen dat hij zijn gedrag verandert - beeldvorming (geven of vragen van info) zonder oordeelsvorming - vaak in de ik-vorm 	Beoordeling <ul style="list-style-type: none"> - geven van (negatieve) oordelen over waarde - verwijten maken - schuld geven - vak in de jij-vorm
Probleemgerichtheid <ul style="list-style-type: none"> - proberen samen een probleem te verkennen - vanuit gezamenlijke probleemomschrijving een oplossing zoeken - oplossing staat niet vooraf vast 	Dwang <ul style="list-style-type: none"> - overrompelen met stroom van argumenten - vooraf weten wat goed voor een ander is - vooraf besluiten hoe een probleem op te lossen - geen keuzemogelijkheden laten - versluierde eigenbelangen en verborgen agenda's
Empathie <ul style="list-style-type: none"> - inleving in gevoelens van anderen - zorg dragen voor gevoelens van anderen 	Onverschilligheid <ul style="list-style-type: none"> - voorbijgaan aan gevoelens anderen - geen betrokkenheid of persoonlijke inzet