

Cliënten : sociaal assisteren.

Het leven speelt zich af in de praktijk.

Studiedag

CAD
Alden Biezen
10-10-08

Lieve Jordens

Inleiding

Het schrijven van deze lezing was een bijzondere en lastige opdracht. Het heeft heel wat denkwerk gekost om er uit te komen welk spoor, welke invalshoek ik zou volgen. Breng ik een concreet praktische invulling van maatschappelijk werk of kijk ik van op een afstand, vooral beschouwend naar de procesmatige kant ervan ?

Van mijn opleiding sociaal assistent zijn me vooral het case-work en de groepsdynamica bijgebleven. Mijn kerntaak op de CAD is dezelfde gebleven : hulpverlening aan mensen met -vooral- alcoholproblemen en hun omgeving. De invulling daarvan; de werkcontext én het cliënteel zijn doorheen de jaren grondig gewijzigd. Opleiding in de Interactie-akademie leerde me menselijke moeilijkheden en mogelijkheden kaderen in bredere systemen en verbanden waarin mensen leven en werken.' Betekenissen 'en 'wat er tussen mensen gebeurt' staan centraal.

Ik koos voor het afstandelijke, eerder beschouwende spoor... met dank aan de collega's voor hun inbreng !

Evolutie in denken en handelen.

'Drinkende mensen denken niet, denkende mensen drinken niet'. Het verhaal van de onthoudersbond

St.- Jan van Membruggen roept beelden op van de film Daens . Mensen worden aangesproken op hun IK, hun persoon, hun identiteit; hun waardigheid als mens. **Doen** staat centraal: samenkomen - gedrag wijzigen - een lokaal bouwen.

Professor Paesmans volgt met zijn 'Caritas-in-actie', de oprichting van een ontspanningslokaal bij Jelle, het Marialegioen met de veelzeggende naam 'Maria, vrijkoop der slaven' en later de AA hetzelfde spoor. Bij de bouw van het Volkstehuis, bedoeld voor een verscheidenheid aan bewoners, en de huisvesting in het Provinciaal Gezondheidscentrum kiest hij bewust voor de nieuwe aanpak van de zieke alcoholist én tegelijk voor een 'normale' plaats in de maatschappij.

De AA groeit met steun van de 'vrijgestelden' van het CBA. Sociaal assistent zijn betekent huisbezoeken doen, onaangekondigd en rechtstreeks. Mensen reageerden wantrouwend 'wie heeft me verklikt ?' of positief 'iemand heeft mij de moeite waard gevonden om me te komen opzoeken'. Werk zoeken, tussenkomen bij schuldeisers en gerecht, mensen naar de kliniek brengen, contact leggen met AA en AI-anon ... 'doen' was evident.

We waren met teveel sociaal assistenten volgens het KB bij de oprichting van de Centra Geestelijke Gezondheidszorg; ons werkterrein -Limburg- was te breed en ons cliënteel -verslaafden- te beperkt .

Dat 'onze' cliënten elders als 'te lastig' zouden ervaren worden en uit de boot dreigden te vallen, was onderdeel van ons pleidooi om te mogen blijven bestaan. Het lukte. Een voorbeeld van een 'wederkerig proces' (Baert , 2005) tussen individu en maatschappij, **er-bij-horen** en **anders** mogen zijn.

De klemtoon verschuift, woorden als co- morbiditeit en dubbele diagnose maken opgang.

De psychiater en de psycholoog worden 'eigenaar' van de patiënt/cliënt .

Vandaag leven we in een complex **Milieu** met een verscheidenheid aan **Middelen** en mogelijkheden en een grote diversiteit aan **Mensen** die beroep op ons doen. Ik denk bijvoorbeeld aan

- ouders en partners die ons inschakelen als experts, adviseurs, deskundigen
- misschien zoeken ze later ook steun en hulp voor zichzelf
- mensen die aan de voorwaarden - opgelegd door justitie - willen voldoen
- mensen die in het methadonprogramma willen stappen
- mensen in verschillende **fasen van motivatie** om drinkgedrag te wijzigen.

Ze verwachten erkenning, ondersteuning, samenwerking, informatie ...

Elk team heeft zijn eigen accent; elke discipline zijn eigen deskundigheid; elke collega een eigen achtergrond. Met zijn allen zitten we gevat in een netwerk van structuren en - soms verwarrende - samenwerkingsverbanden.

Uit de opdrachtsverklaring onthoud ik: 'cliëntgericht maatwerk, op tempo van de cliënt'.

De vele kanten aan de praktijk van het leven.

Menselijk contact is de basis, het eerste en het laatste van elke hulpverlening. Mensen zijn méér dan hun probleem, hun ziekte, hun verslaving.

Identiteit kan begrepen worden als 'de steeds weer unieke mengeling van zijn zoals de anderen en je onderscheiden van anderen.' (SB-2004/1/19) en 'mensen leven in steeds wisselende samenhangen en verbanden'.

We kunnen het **ik** aanraken in zijn relatie met

° Het lichaam in termen van ziek of gezond, in algemene zin en/of - in onze context - in termen van afhankelijkheid; van wél of niet, minder of meer onder invloed zijn. Mensen zijn hun lichaam, groot of klein zijn, horend of doof zijn. Het is een manier van zijn; het lichaam in zijn totaliteit spreekt.

° De dingen; zij maken een mens tot bezitter, als er hier iets misloopt knaagt dit aan de identiteit. 'In de kleren van de zwerver is het moeilijk zich niet vernederd te voelen.'

Luc Van den Berge (2001) vraagt zich af of in onze samenleving zelfvertrouwen en zelfrespect ook en misschien zelfs vooral afhangen van de materiële condities. In de schuldhulpverlening spreekt men over de technisch

- financiële kant en de psychosociale kant, in zijn vele facetten. Uitgaven kunnen financieel onverantwoord, maar sociaal zeer rationeel zijn vb. de aankoop van een TV, een computerspel. Dingen zijn onze tweede natuur. De reclamewereld speelt hierop in! Het verschil zit in de vrijheid om te 'kunnen' kiezen.

De wasmachine, de auto, de verwarming die kapot gaan, de stroom die uitvalt ... dingen doen dingen; dingen dringen door in alle hoeken van ons dagelijks bestaan.

° De naasten en wat mensen **doen of niet doen** bij familie, geboorten en overlijden, trouwen en scheiden, kinderen krijgen en al de bijkomende sociale taken die daarmee gepaard gaan. **Wat doet men als vader, moeder, kind, buur of vriend?**

Werk en werkgever collega's intern en extern. Hieraan raken betekent raken aan de identiteit van mensen! Bij veranderingen in werkomstandigheden en werkdoelen door fusies en herstructureringen worden moeilijkheden al te gemakkelijk begrepen als louter weerstand van de veelgeplaagde werknemer. De complexiteit wordt uit het oog verloren . (Baert,2004)

Samen iets **doen** verhoogt het gevoel van gemeenschappelijkheid bijvoorbeeld het zeggen of zingen van het AA-gebed. Antabus nemen is een zichtbaar signaal van goede bedoelingen.

° De instanties: **hét** ziekenfonds, (huis)arts, **dé** gemeente, **hét** pensioenfonds, **hét** OCMW... voor schuldbemiddeling, budgetbeheer, toelagen; **dé** VDAB voor tewerkstelling en vrijwilligerswerk.

° De **gemeenschap**: sociale perspectieven; opvattingen van 'de' mensen over wat wel en niet

hoort en trends hierin. Hoe moeten we dat nu **doen** zonder of met minder alcohol? Hoe kan ik een goede gastvrouw zijn? Wat gaan **zé** zeggen als ik iets anders drink? Hoe moet dat met de feestdagen? Het zijn vragen die telkens terugkomen. Afwijken van gemeenschapseisen, vooral op het vlak van wat hoort en niet hoort, geeft een gevoel van mislukt zijn. De grens tussen de individuele wereld en de samenlevingswereld is flinterdun. Onderhandelingen zijn noodzakelijk om erbij te horen en toch zichzelf te mogen zijn.

° De instituties : abstracte actoren in het sociale veld als geld, wetgeving en contracten.

Ze geven ons op zijn minst het gevoel er weinig vat op te hebben.

° **Dé** electronica: elektronische patiëntendossiers, mailen, internet, video op You Tube, kopen

en verkopen op eBay... 'We leven in een compleet nieuwe wereld die sneller en sneller

gedigitaliseerd geraakt. Een evolutie die niet meer stopt. De atomische en de digitale wereld waarbij de bits het op de atomen zullen halen; een toekomst waarin we moeten leren ook voor onze digitale gezondheid te zorgen'

(Segers,2008)

Belangstelling tonen, interesse hebben, vragen stellen, converseren over dagdagelijkse dingen of zoals een collega schreef 'de dingen des levens' een plaats geven in gesprekken; niet alleen dat het bespreekbaar is, ook dat het normaal is om het daarover te hebben. 'Het is een van de meest krachtige hulpverleningsmiddelen' (Van den Berg,2005).

Er worden er vele, soms ongewone, invalshoeken mogelijk.

Stilstaan bij de praktijk van het leven kan:

- inzet zichtbaar maken
- erkenning geven voor de last die mensen dragen
- een vertrouwensband scheppen en ondersteuning geven
- zicht geven op goedlopende terreinen en onzichtbare, ondergesneeuwde terreinen die in de vanzelfsprekendheid verdwijnen ..iets bestaat maar als het in communicatie gebracht ,benoemd wordt
- toekomst geven

Denken over doen.

De benadeling, de last -dit is niet hetzelfde als de vraag- van de cliënt moet centraal staan.

De cliënt moet, misschien pas later, de tussenkomst als 'goed bedoeld' ervaren, ook als het pijn doet vb. bij schuldhelpverlening, steun en betrokkenheid ervaren; dit is niet evident. Velen onder hen hebben in hun leven nooit steun leren ervaren. Voeling blijven hebben met de beleving van de cliënt is hierin van groot belang: opmerken en benoemen dat iemand boos, angstig, verdrietig is.

Oog hebben voor de praktijk van het leven, het dagdagelijkse, kan maar vanuit een attitude, visie van de dienst.

De eigen positie en functie is medebepalend; niet iedereen kan of moet alles kunnen.

Het eigen netwerk kennen en onderhouden is een noodzaak.

Een variatie van mogelijkheden in 'doen':

- Vooroplopen door zelf informatie op te zoeken; enkele voorbeelden: hoe lees ik de handleiding van mijn elektrisch apparaat, mijn GSM, telefoon, hoe vind ik iets in de Gele Gids?
- Vanuit een andere hoek kijken door informatie te geven over procedures en regels in een kliniek; dé formulieren die mensen krijgen.
- Informeren en praten over literatuur, over publicaties, adressen bezorgen van gespecialiseerde ziekenhuizen, verenigingen, zelfhulpgroepen, internet,
- samen met cliënt uitzoeken waarvoor hij bij wie terecht kan, wie waarvoor verantwoordelijk is, wie beslist wanneer waarover; stilstaan bij de ingewikkeldheid hiervan,
- orde scheppen in dé papieren,
- vertalen' en 'tolken' in een voor cliënt begrijpelijke taal, elk beroep heeft zijn eigen jargon,
- advies geven,

- doorverwijzen -intern of extern- vooral wanneer er meerdere sociale en praktische problemen en vragen tegelijk zijn,
- helpen een weg te zoeken in de administratieve doolhof: voor wat moet ik naar wie? bv OCMW, CAW, advocaat, juridisch advies,
- letterlijk de weg wijzen naar belangrijke diensten; voor hen opzoeken, uitleggen hoe en waar je een bus neemt,
- meegaan naar diensten, naar de rechtbank; ik deed het tijdens mijn stage, samen met Helena.
- hulp bieden op vlak van administratie: samen papieren invullen, samen brieven opstellen, telefoneren, brieven helpen versturen, brieven lezen,
- brugpersoon zijn,
- in de plaats van de cliënt handelen, zélf invullen, bellen,
- stimuleren om zelf initiatieven te nemen,
- deelnemen aan cliëntoverleg,
- warm maken voor daginvulling en werk,
- aanmoedigen tot integratie in de maatschappij en contacten te zoeken,
- hen thuis, op straat, op café opzoeken

De kunst van het hulp verlenen bestaat uit het benutten van mogelijkheden en dit met de voelhorens van gezond verstand en weloverwogen intuïtie; met wijsheid die 'wortelt in een rijke combinatie van weten -vanzelfsprekende kennis- emotie en denken' ; met afstandelijke betrokkenheid .

Aandachtspunten.

- Als hulpverlener beseffen dat we geneigd zijn vanuit eigen mogelijkheden en blindheden te vertrekken en al te vlug aannemen dat de ander -onze cliënt- weet wat we zelf weten en dus kan doen, uitvoeren wat we zelf, vanzelfsprekend, doen. Ik betrap er me op dat ik vergeet dat ik op een natuurlijke wijze -via het werk- geleerd heb met de computer om te gaan. Niet iedereen weet hoe een bus of trein te nemen, een handleiding te lezen.
- Te snel interpreteren. We kunnen de binnenkant van de ander niet invullen. We kunnen alleen hypothesen formuleren en voorleggen.
- Verwachten dat misbruik en verslaving vanzelfsprekend, als wij ons voldoende inzetten, zal stoppen. Verslaving heeft een eigen dynamiek.

De eigenheid van het maatschappelijk werk.

In de evolutie werd de sociaal assistent **maatschappelijk werker**. In deze context past de vroegere benaming beter.

Het welzijnsbevorderend vermogen van het maatschappelijk werk is uitgesproken groot: iedereen riskeert in zijn leven wel eens ergens uit de boot te vallen, zich niet zelf of alleen te kunnen redden. Maatschappelijk werkers komen direct tussen in het samenleven en werken van mensen met andere mensen, met instanties en met instituties, met de bredere samenleving. 'Problematiek is pas echt problematisch wanneer mensen vervreemden van hun medemensen. Het betekent vooral dat mensen het gevoel kwijt geraken

van te horen bij hun dierbaren, bij de samenleving, zelfs van te horen bij instanties als school, ziekenfonds, de gemeente. Het gevoel van welzijn heeft te maken met hoe men anderen, met inbegrip van instanties ervaart : in ons voordeel of hoofdzakelijk in ons nadeel '(Van den Berge,2005).

'Cliënten met psychiatrische problemen, met vormen van verslaving waar we niet mee vertrouwd zijn, geven soms handelingsverlegenheid: de automatische piloot laat het afweten.. Ik merk dit zelf als het gaat over druggebruikers of gokkers. Kennis hierover kan helpen als achtergrond of om de psychiater te verstaan. Tegenover de cliënt is het essentieel om 'de eigen invalshoek niet te vergeten en veeleer de eigen methoden en deskundigheid maximaal in te zetten !'(Van de Berge 2005). Dit is niet gemakkelijk.

Tot slot

De opdracht was lastig. De uitvoering ervan heeft mijn blik verruimd, ik hoop dat hiervan ook voor u iets zichtbaar was .

Literatuur.

- Baert Dany,Intro:samenwerken,een evidentie vol doornen. SB,2004,jg.22,4,p.235-240
- Baert Dany, Empowerment, SB,2005, jg. 23,2,p.123-138
- Barbier Jef, De thuisloze spreekt zijn lichaam,SB,1997,jg.15,p.273-289
- Mattheeuws Annie, En of Watzlawick en collega's mij inspireerden!, SB,2008,jg.26,1,p.81- 93
- Peeters Flor,De onlogica van onze beslissingen. Een emotioneel weloverwogen praktijkbenadering. SB 2004,jg.22,4,p.275-292
- Peeters Flor,Het besef van invloed en zijn varianten. Geïllustreerd met casuïstiek uit de eerste lijn .SB,1989-1990,jg.8,1,p.2-25
- Segers Bruno, Eos magazine,nr.9,september 2008,104-107
- Thys Hubert, Drinkende mensen denken niet,denkende mensen drinken niet. De geschiedenis van Membruggen 1905-1991
- Van den Berge Luc, De vele kanten van schulden,SB,2004, jg. 22,1,p.7-28
- Van den Berge Luc ,De mogelijkheden van een niet-specialistische deskundigheid. Over maatschappelijk werk en hulpverlening aan mensen met ernstige psychische problemen. SB,2005, jg. 23 ,2,p.85-102
- Van den Berge Luc, Materie en identiteit,Interactie- Academie vzw en Luc van den Berge,2001