

Recht-Op

VZW

Psycho-educatie
toegankelijk voor mensen in armoede

Recht-Op maakt deel uit van STA-AN
(Samen tegen armoede-Antwerps netwerk)

Psycho-educatie

Psycho-educatie heeft als doel om personen competenties te laten verwerven die bijdragen tot de geestelijke gezondheid. Dit kan kennisoverdracht zijn maar ook het aanleren van vaardigheden. Vaardigheden die de mensen al dan niet dienen in te oefenen aan de hand van huiswerkopdrachten. De methodiek wordt zowel individueel als in groep aangeboden. Bij preventie door middel van psycho-educatie wordt er aangeraden om dit in groep te organiseren. Een zorgverstrekker staat dan in voor een (grote) groep personen. De informatie wordt meestal via lessen in groepsverband aangereikt.

Voorgeschiedenis

Recht-Op is een vereniging waar armen het woord nemen. Mensen in armoede ervaren uitsluiting op heel wat levensdomeinen. Samen met mensen in armoede werken we aan toegankelijke grondrechten en toegankelijke dienstverlening. We brengen mensen hiervoor samen in groep, we delen ervaringen, bespreken drempels en verandervoorstellen, we gaan in dialoog met aanbieders.

Armoede maakt mensen ziek. Velen kampen daarom met gezondheidsproblemen. Armoede maakt niet alleen fysiek ziek, maar ook psychisch ziek. De dagelijkse confrontatie met allerlei problemen, die zonder aankondiging de kop opsteken of die al jaren aanslepen zonder enig lichtpunt, is een ware uitputtingsslag. Mensen weten vaak niet waar te beginnen in het kluwen van problemen. Hun hoofd zit vol, ze lopen over. De stress die hiermee samengaat, zet mensen onder druk.

Mensen overleven en zien de zorg voor zichzelf niet altijd als een prioriteit. Psycho-educatie kan een belangrijke ondersteuning zijn in het verwerven van meer geestelijke gezondheid. Het kan vaardigheden bijbrengen die rust en (zelf) vertrouwen bieden. Het kan steun

maar net zo zeer vertrouwen bieden in afwachting van de start van een therapie.

Net daarom vinden we het belangrijk dat mensen in armoede kunnen participeren aan een breed aanbod psycho-educatie. We weten echter dat het niet vanzelfsprekend is om de stap te zetten. Om drempels en aanbevelingen in kaart te brengen hebben verschillende deelnemers van Recht-Op deelgenomen aan cursussen en vormingssessies rond verschillende problematieken.

We stellen dit project "Proeven Smaken Kruiden" voor in volgend filmpje: https://www.youtube.com/watch?v=x5P6_ekPQul

Een dertigtal mensen waren betrokken bij dit project en schreven zich in voor diverse cursussen,

lezingen, workshops. We kozen voor diverse aanbieders: Open School, Herstelacademie, Binnenste Buiten, CM, Yvca, Human Link, ... Ze gingen alleen, met twee of drie. Twee trajecten volgden we met een groep van een tiental mensen (ACT en HIVSET/Mijn verhaal). De diversiteit in de keuzes was breed. Ieder zocht thema's die voor hen helpend konden zijn of inzichten verstrekken. Soms was het nieuwsgierigheid die de keuze bepaalde.

- Gezond zijn en gezond blijven
- Piekeren
- Photovoice: Herstel in beeld
- Psychose begrijpen
- Depressie
- Communicatie vanuit het hart
- Vedicart
- Goedgevoelstoel
- Kom op voor jezelf
- Versterkte vrouwen, sterke vrouwen
- Beter slapen kan je leren
- ACT (Acceptance and Commitment Therapy)
- Luistercafé
- Zelfverdedigingscursus
- Stress
- Angst
- Workshop: Mijn verhaal
- Onbevangen herademen
- Luister naar je lichaam
- Omgaan met media die op u afkomt
- Omgaan met stress
- Verdiep je innerlijke kracht

Ieder van de deelnemers noteerde

"Wij kwamen er aan in onze gewone tenue en we voelden ons niet op ons gemak, die hadden allemaal een kostuum aan."

ervaringen en belevingen en we gingen regelmatig in gesprek om de bevindingen te toetsen en te analyseren. Een eerste belangrijke vaststelling was dat weinig mensen in armoede zelfstandig de stap zetten naar cursussen psycho-educatie. Meestal waren de deelnemers van Recht-Op de buitenbeentjes in de groep.

Als je als organisatie toegankelijk wil zijn voor een breed en divers publiek dienen er extra acties te zijn op vlak van toeleiding en rekrutering voor doelgroepen die de stap niet snel zelf zetten.

We gingen met verschillende aanbieders in gesprek om uit te wisselen en om te zoeken hoe het aanbod ook mensen in armoede kan aanspreken en bereiken. We organiseerden een dialoogtafel waar meerdere aanbieders ook eigen voorstellen op tafel legden om de drempel te verlagen voor mensen in armoede. We zijn sinds het project ook betrokken bij de projectgroep van Human Link waar we samen met één van onze deelnemers nadenken over toegankelijkheid.

Deze nota is het vervolg van dat project. We verzamelen tips en aanbevelingen voor aanbieders van activiteiten psycho-educatie opdat deze toegankelijk en zinvol zijn voor een breed publiek.

Psycho-educatie voor mensen in armoede

Zoals uit het overzicht van de gevolgde sessies in de projectfase blijkt, is de interesse breed. De redenen waarom mensen in armoede de stap zetten naar psycho-educatie zijn eveneens divers. Ze leven in chaos, ze voelen zich kwetsbaar en niet begrepen, ze ontberen zelfvertrouwen, ze zien het bos door de bomen niet meer, ze hebben geen steun in hun omgeving of geen schouder om op te leunen...

Slechts zelden zetten ze de stap op eigen initiatief. Het zijn tussenpersonen (dienstverleners, hupverleners...) die hen aanraden om een cursus te volgen: als preventieve ondersteuning voor mensen die op een wachtlijst staan en ondertussen met een vol hoofd moeten rondlopen, als een alternatief traject als er geen aansluiting is bij het reguliere aanbod, als aanvullend traject bij therapeutische sessies. Een cursus kan ook interessant zijn voor mensen die zoeken naar laagdrempelige hulpverlening. Zo kan het ook een opstap zijn naar meer gespecialiseerde psychische begeleiding. Voor mensen die

gespecialiseerde psychische begeleiding achter de rug hebben kan psycho-educatie een belangrijke vorm van nazorg betekenen.

Het is belangrijk dat mensen in armoede toegang hebben tot het bestaande aanbod psycho-educatie.

"Het is geen vervanging van therapie. Het kan wel een therapeutisch effect hebben."

Dat vraagt van organisaties en begeleiders extra aandacht op

vlak van bekendmaking, inhoud en aanpak en heeft een aantal praktische consequenties. We geven in deze nota aanbevelingen die soms specifiek zijn voor mensen in armoede, andere zijn ook interessant voor mensen die om andere redenen kwetsbaar zijn of

moeilijk de stap naar een nieuwe (groeps)activiteit zetten.

We pleiten voor extra aandacht maar daarom niet steeds voor aparte groepen. Een inclusieve aanpak kan voordelen bieden voor diverse groepen. De samenleving en de stad zijn bovendien erg divers, maatwerk is niet enkel nodig voor mensen in armoede maar ook voor mensen van andere origine, mensen met een andere moedertaal of achtergrond.

Met een inclusieve aanpak kan men een breder publiek bereiken en een grotere toegankelijkheid waarborgen. Aandacht voor maatwerk, een eenvoudiger taal spreekt ook andere groepen aan: ook mensen uit de middenklasse met een vol hoofd hebben behoefte aan een eenvoudige taal en een uitleg die hen niet vermoeit. De keuze voor inclusief of gericht op specifieke doelgroepen zal steeds een evenwichtsoefening zijn. Soms vinden mensen in

armoede of andere kwetsbare groepen veiligheid in een bepaalde methodiek. De goedgevoelstoel is speciaal ontworpen voor mensen in armoede en kan een opstap zijn om te kunnen praten over moeilijke situaties en later naar andere vormen van psycho-educatie te stappen. De hertaling van de goedgevoelstoel naar mensen van andere origine kan hetzelfde teweegbrengen bij mensen met een andere herkomst.

Soms is de drempel zo hoog dat het kan helpen om een aanbod te voorzien in een bestaande organisatie of vereniging waar mensen in armoede of een andere kwetsbare groep aanwezig zijn. Maar ook dan blijft het aangewezen om met de opgedane ervaring na te denken over hoe deze kennis ook gebruikt kan worden voor een inclusieve aanpak. Het moet immers ook kunnen voor mensen die niet verbonden zijn aan een ondersteunende organisatie of vereniging om toegang te vinden tot een psycho-educatief aanbod.

**"Daarom zit ik hier, om het
toch even kwijt te kunnen, oké
je zit er thuis terug mee maar
het is toch even kwijt."**



Tips

Bekend maken en rekruteren

Mond aan mondreclame via tussenpersoon of organisatie

Mensen in armoede vinden hun informatie niet op het internet of in kranten of tijdschriften. Vaak zijn het tussenpersonen die hen aanmoedigen of wijzen op een aanbod dat hen zou kunnen helpen. Ze hebben geen goede ervaring met school, met “leren”, met begrip krijgen... Ze moeten overtuigd worden.

Het is interessant om al een geruime tijd voor de cursus met mensen te spreken over de mogelijkheden van psycho-educatie. Op deze manier kan je hen enerzijds informeren en anderzijds polsen naar hun interesse. Wanneer er dan een concreet aanbod is kan je naar die gesprekken verwijzen.

"De reden dat ik heb meegedaan is omdat Chris me vertelde dat dit iets voor mij was. Ik vertrouw Chris en ik had de tijd."

Rechtstreeks contact werkt het beste om hen te rekruteren. Zo geven alle deelnemers aan het project 'Proeven Smaken Kruiden' aan dat ze nooit aan een cursus hadden deelgenomen op eigen initiatief. Dat behoort niet tot hun leefwereld, ze weten niet wat te verwachten... Doordat de begeleider van de groep bij Recht Op hen aanmoedigde en samen bekeek welke cursussen interessant konden zijn, schreven uiteindelijk wel alle deelnemers zich in voor één of meerdere cursussen psycho-educatie.

- Heb ten alle tijden een open en oprechte houding. Spreek de mensen ook

beleefd, maar niet te formeel aan. Daarnaast is het een meerwaarde als de mensen je kennen.

- Mensen die wel interesse tonen, maar nu niet kunnen of er nog niet klaar voor zijn kan je op een wachtlijst zetten en bij een volgend initiatief terug aanspreken.

Folder

- Zorg in de folder voor informatie over de inhoud en over de aanpak.
- Geef niet alleen tekst, ook beelden van de cursus.
- Als je mensen kent die deze cursus al eens gevolgd hebben, laat deze dan ambassadeur zijn. Vergeet niet, mond aan mondreclame werkt!
- Ga naar plaatsen waar mensen in een kwetsbare situatie komen: voedselbedeling, buurthuizen...

Grootte groep

Een ideale groep heeft minstens 7 en maximaal 15 deelnemers. Mensen zeggen soms snel toe maar haken uiteindelijk toch af, nog voor de cursus start. Het is daarom aangeraden om meer mensen aan te spreken dan nodig. Maak indien nodig een reservelijst/wachtlijst voor eventuele bijeenkomsten in de toekomst. Zo beschik je over een aantal back-up mensen, indien er uiteindelijk een grote groep zou afhaken.

Tips Inhoud en aanpak

Herkenbaarheid

Een cursus die over "onze" problemen gaat

Een cursus is waardevol voor mensen in armoede als de besproken problemen herkenbaar zijn. Ook de oplossingen en oefeningen moeten herkenbaar en haalbaar zijn in hun context en leefsituatie. Stress, onzekerheid, piekeren... komen voor in elk sociaal milieu. Voorbeelden en oefeningen houden daar rekening mee. Mensen voelen zich graag thuis in de groep en willen niet de uitzondering zijn of degene bij wie het allemaal net iets moeilijker loopt.

"Ik ging naar een cursus omgaan met stress. Tijdens de cursus bleek dat het allemaal over werk ging. Ik ben niet meer terug geweest."

"Ik heb bijgeleerd dat er andere zaken of oefeningen bestaan om rustig te worden. Het helpt voor mijn persoonlijke geestelijke gezondheid: door oefeningen te doen tegen stress, krijg ik rust."

Juiste informatie krijgen en nieuwe dingen leren

De deelnemers volgen een cursus om inzicht te verkrijgen. Ze hebben minder toegang tot informatie over psychisch welzijn en vinden ook niet steeds de weg naar toegankelijke informatie. Een cursus kan hen geruststellen (ik ben niet alleen) en kan hen manieren aanreiken om, om te gaan met hun probleem. Het maakt hen minder afhankelijk van anderen en biedt

hen kansen om meer greep te krijgen op hun leven. Ze zitten zeker niet te wachten op een theoretische of wetenschappelijke lezing maar willen zelf snel aan de slag kunnen.

Uitwisseling met de groep

Recht-Op gelooft sterk in de kracht van een groep. Werken in groep kan een sterke meerwaarde bieden. De herkenning, er niet alleen voor staan en de steun die je krijgt van anderen kunnen versterkend werken. Belangrijk is dat mensen elkaar respecteren en elkaar willen begrijpen. Het is een stap om van mekaar te kunnen leren.

"Door anderen te horen vertellen en de reacties daarop, krijg ik een andere kijk op mijn eigen problemen."

- Voorzie veiligheid voor alle groepsleden.

Sta bij het begin van de eerste sessie stil bij:

- Een korte kennismaking met elkaar en de wederzijdse verwachtingen.
- Afspraken over hoe er wordt omgegaan met persoonlijke zaken die gedeeld worden.
- Wat men kan doen als iets te hoog of te dicht komt.

Vanuit "onze" ervaringen en "onze" leefwereld

Een hele sessie luisteren ontmoedigt. Er is een evenwicht nodig tussen inbreng van lesgever en groeps gesprekken, luisteren en spreken. Meer nog dan het inhoudelijk verhaal speelt de begeleiding van de processen in de groep een belangrijke rol om ieder te betrekken en het aanbod zinvol te maken voor iedere deelnemer.

"De begeleider geeft veel uitleg, goede uitleg, je kan goed verstaan wat ze bedoelt, maar de woorden...."

- Gebruik eenvoudige taal en geef regelmatig voorbeelden: dat stelt mensen gerust dat ze het begrepen hebben en het maakt de drempel om vragen te stellen ook lager. Je hoeft niet ongerust te zijn dat je een verkeerde of een “domme” vraag stelt.
- Zorg voor rust en pas je tempo aan de groep aan.
- Herhaal sommige zaken en toets of het duidelijk is.
- Zorg voor sfeer en humor.
- Gebruik eenvoudige vergelijkingen.
- Wees er van bewust dat beeldspraak niet voor iedereen dezelfde betekenis heeft.

Oefeningen en huiswerk

Oefeningen tijdens de cursus zijn interessant om te toetsen of het begrepen is, om het gehoorde toe te passen en vast te houden. Oefeningen bieden ook een kans om iedereen te betrekken.

Belangrijke oefeningen doe je best tijdens de cursus en geef je niet louter als huiswerk mee. Mensen hebben niet altijd de ruimte om huiswerk ook effectief te maken. Wanneer men zijn huiswerk niet gemaakt heeft is dat een drempel om de volgende keer te komen.

Leg het doel van huiswerk uit. Als je huiswerk meegeeft maak dan ook duidelijk of er nog iets mee gedaan wordt in de cursus of dat het op een andere manier belangrijk is voor het proces. Voor sommige mensen is het maken van huiswerk een hele belasting en het is frustrerend als ze verwachten dat ze iets ‘moeten’ maken voor de cursus en er geen feedback op komt.

Rekening houden met weerstanden

Elke deelnemer heeft ervaringen van hemzelf of van horen zeggen. Dit brengt steeds weerstand mee. Hou er rekening mee dat de negatieve ervaringen van mensen in armoede meer prominent aanwezig zijn. Ze

zijn al van kastje naar de muur gestuurd, hebben vaak al een heel hulpverleningstraject afgelegd, soms zonder veel resultaat. Ze hebben ook op andere levensdomeinen negatieve ervaringen achter de rug. Doordat het al zo vaak 'mislukt' is, staan ze soms sceptisch tegenover elke vorm van hulpverlening of andere vormen van begeleiding.

Cursusmap

Mensen krijgen veel informatie die moet verwerkt worden. Later de informatie doornemen helpt om er ook echt mee aan de slag te gaan. Ga er niet van uit dat mensen naar de bibliotheek trekken of op het internet gaan surfen.

- Een cursusmap(je) kan handig zijn zodat mensen het materiaal nog eens kunnen doornemen. Plaats om notities te nemen is interessant voor sommigen.

zorg op maat

voor de start

Voor sommige cursussen is een voorgesprek nodig om in te schatten welke draagkracht mensen hebben. Als je nog te diep zit kan zo'n cursus nare zaken naar boven brengen.

tijdens de sessies

Zorg voor een veilige groep met duidelijke afspraken.

Moeten mensen opnieuw opgebeld of herinnerd worden? Hebben ze nood aan een babbel met iemand tussendoor? Is er een netwerk voor eventuele opvang?

"Zo'n initiatief wordt positief voorgesteld, maar het kan ook een omgekeerd effect hebben. Het is nog steeds dat ik de naweeën voel van het verhaal dat we gebruikten in de eerste sessie. ik kon de cursus toen niet meer verder volgen omdat dat toen naar boven kwam."

Na de eerste sessie

Een rondje of een korte nabespreking geeft belangrijke informatie voor de volgende sessie. Dit kan voor iedereen anders zijn.

Voorzie ruimte voor een babbel nadat de sessie is geëindigd. Mensen kunnen helpen bij het opruimen. Hou in gedachten dat niet alle deelnemers meteen willen vertrekken. Sommigen gaan naar een leeg huis en zullen die week nog weinig andere contacten hebben. Anderen delen graag hun bevindingen of willen nog een vraag stellen. Voorzie hier ook tijd voor. Sommige sessies kunnen emoties prikkelen of nood aan een gesprek opwekken. De persoon die verantwoordelijk is voor de (na)zorg kan hier een belangrijke rol in spelen.

"Ik had verteld dat ik niet goed zie. Ze hielden voor mij een plaats vrij op de eerste rij. De voorlaatste keer zat ik echt in een dip. Ik wilde toen niet op de eerste rij zitten. Ik vertelde dat. Toen kon ik ook meer naar achter zitten. De lesgeefster is achteraf nog een babbel komen doen."

Na een eerste sessie is het altijd interessant om de ervaring van de deelnemers af te toetsen. Een aanbod om mensen die het wensen eens op te bellen kan een geruststelling zijn. Je kan ook best tegen de cursisten zeggen dat je ze gaat bellen. Een eerste sessie kan best heftig zijn. Laat hen er daarom eerst een nachtje over slapen vooraleer je ze opbelt.

Het is misschien vanzelfsprekend, maar wees je ervan bewust dat niet iedereen van de eerste keer zijn/haar telefoon zal opnemen. Lukt het vandaag niet probeer het dan later terug. Houd er wel rekening mee dat er niet te veel tijd overgaat. Een volgende sessie kan misschien een week later gepland zijn.

Het is belangrijk om te luisteren naar de deelnemers en hen te leren inschatten. Op deze manier wordt de aanpak individueler en op maat. Wanneer elk individu het gevoel heeft dat er rekening met hem/haar wordt gehouden, is de kans groter dat deze zich durven open te stellen.

Co-begeleider

Een co-begeleider kan mee instaan voor de praktische en organisatorische zaken maar is nog belangrijker om zorg op maat te bieden.

De co-begeleider neemt de nodige tijd om de mensen regelmatig te contacteren en te betrekken. Naar hen te luisteren en hen indien nodig op te volgen. Daarnaast is de co-begeleider een centraal figuur voor de leden om ondersteuning van te krijgen. Dit kan gaan van ondersteuning tijdens de sessies, maar eveneens over ondersteuning buiten de sessies. Het is niet de bedoeling dat elke deelnemer nauw opgevolgd wordt, maar het is een grote meerwaarde dat deelnemers weten dat ze ergens terecht kunnen.

Door het inzetten van een co-begeleider kunnen personen die het moeilijk krijgen tijdens de vorming even apart gaan zitten zonder dat de cursus voor de andere deelnemers onderbroken moet worden.

Doorverwijzen als meer hulp nodig is

Sta tijdens de cursus al stil om met mensen te bekijken of ze nog verdere stappen willen zetten. Als de cursus een positieve ervaring was, willen ze misschien verder aan de slag met werken aan hun psychisch welzijn. Overloop in de cursus diverse opties.

Op www.zoekrust.be kunnen mensen terecht voor informatie over plaatsen waar ze naar toe kunnen als hun hoofd vol zit.

Tijdens de cursus kan blijken dat sommige deelnemers meer nodig hebben. Als er nood is aan meer gespecialiseerde hulp is het belangrijk dat je met de cursist zoekt en in gesprek gaat over zulke opvolgmogelijkheden.

Afwezigheden

Wanneer deelnemers niet komen opdagen tijdens de sessie, is het best dat deze worden opgebeld. Dit kan gebeuren omwille van bv ziekte, de locatie niet vinden, vergissen van uur,... Sommige deelnemers zullen altijd



verwittigen en anderen hebben die mogelijkheid niet of zijn het vergeten of durven niet. Wanneer je de deelnemers opbelt neem jij het initiatief om te zien wat er aan de hand is. In sommige gevallen kunnen ze later aansluiten en in andere gevallen kunnen ze echt niet komen. Toon hier dan ook alle begrip voor!

- Een inhaal les plannen kan handig zijn als er meerdere deelnemers een aantal sessies hebben gemist.

Tips Praktisch

Locatie: bereikbaar en veilig

Mensen in armoede zijn minder mobiel. Ze zijn meestal afhankelijk van openbaar vervoer. De stap naar een nieuwe organisatie of plek kan afschrikken. Soms gaan ze op voorhand op onderzoek: waar moet ik zijn, hoe lang zit ik op de bus.. Ze willen de eerste sessie niet te laat komen.

- Bij de keuze van een locatie, is het beter om te kiezen voor één plaats waar alle sessies kunnen doorgaan. Dit is ook gemakkelijk voor de deelnemers. Kies voor een locatie die goed bereikbaar is met het openbaar vervoer. Liefst op een plek in de buurt van waar de meeste deelnemers vandaan komen.
- Heb je een aanbod dat regelmatig terugkeert, bied het dan aan in verschillende wijken van de stad.
- Kies voor een neutrale plek. Negatieve ervaringen met bepaalde diensten kunnen deelname tegenhouden. Een locatie die mensen reeds kennen kan drempelverlagend zijn.

Inrichting

Deelnemers zijn zenuwachtig voor de eerste sessie. Ze zitten niet goed in hun vel en ze gaan voor een volledig nieuwe ervaring met nieuwe mensen. Creëer rust en gezelligheid zodat mensen zich welkom en veilig voelen.

- Kies een locatie waar er niet te veel lawaai is, waar je niet gestoord zult worden en waar mensen zich goed kunnen voelen. Daarnaast moet er eveneens een

*"De plaats viel wel mee,
het was er niet kil en te
modern."*

mogelijkheid bestaan om koffie, thee of water aan te bieden.

- Creëer de sfeer van een gesprekslokaal en niet van een klaslokaal.
- In een cirkel zitten zodat iedereen elkaar kan zien kan helpen om ieder aan het woord te laten en uitwisseling mogelijk te maken.

tijdstip

Vaak is er chaos in het hoofd en de agenda van mensen in armoede. Langer durende cursussen gaan best wekelijks op dezelfde dag en tijdstip door. Zo geraken mensen minder snel verward en onthouden ze hun afspraak beter. Laat de verschillende sessies elkaar opvolgen en voorzie eventueel een opvolgssessie een maand na de laatste bijeenkomst. Op deze manier geef je mensen de kans om de aangeleerde aspecten toe te passen.

Sommige mensen werken overdag, anderen durven 's avonds niet buiten.

- Zorg voor een aanbod overdag en 's avonds.
- Zorg voor regelmaat.
- Bied een zelfde aanbod meerdere keren aan.
- Voorzie ook korte initiatieven voor mensen die (nog) geen lange engagementen aankunnen.

Prijs

Vervangingsinkomens, leefgeld bij schuldbemiddeling liggen erg laag. Eens huur, energie en water betaald zijn is het inkomen al meer dan gehalveerd. Kosten voor gezondheid nemen vaak ook een grote hap uit het budget. Geld om te leven is bij veel mensen ontoereikend. Om hun budget te verruimen gaan ze naar voedselbedeling. Voortdurend moeten er afwegingen gemaakt worden over het besteden van zelfs enkele euro.

"Het is te veel; we moeten echt gaan rekenen: geef ik €5 voor de les of ga ik dat uitsparen voor iets anders? Er blijft niets over."

"Onze schuldbemiddelaar denkt dat wij met 500 € kunnen rondkomen: dat wij daar biefstukken van kunnen kopen, kleren dat moet maar kunnen. Als we iets extra vragen voor nieuwe schoenen of zo dan zegt ze : 'ge hebt toch leefgeld'."

Mensen hebben een krap budget. Wanneer de mogelijkheid voorzien is om een (gedeeltelijke) terugbetaling te krijgen als men om één of andere reden de cursus toch niet kan volgen, zal de drempel om in te schrijven verlagen.

- Liefst gratis of heel goedkoop.
- Bied de mogelijkheid om per sessie te betalen.
- Zorg dat geen enkel systeem stigmatiserend werkt.
- Voorzie de mogelijkheid om geld terug te kunnen krijgen bij afhaken of afwezigheid.

Inschrijven

Het is nodig om inschrijven laagdrempelig te maken. Verschillende zaken kunnen drempels opwerpen om eens de beslissing tot deelname genomen is toch af te haken. Een intakegesprek helpt om de juiste keuze te maken maar brengt ook spanning mee.

- Voorzie de mogelijkheid tot een kennismakingsgesprek waar ook meer info geboden kan worden.
- Bied een alternatief aan voor online inschrijven want niet iedereen heeft een e-mail adres of gebruikt dat regelmatig.
- Werk met een inschrijvingsstrookje, dat geeft een iets formeler karakter en bevestigt de inschrijving.
- Communiceer duidelijk regels en afspraken. Bv. Wie verwittigt je als je niet kan komen.
- Als mensen ingeschreven zijn en er gaat een tijdje over voor de cursus van start gaat, is het interessant dat ze vlak voordien nog gecontacteerd worden. Een herinnering via sms, een telefoontje met de dag, het uur en de plaats, helpt. Hou er rekening mee dat niet iedereen een mailadres heeft of actief mails nakijkt.

Voor een eerste sessie is het voor mensen die via een tussenpersoon inschrijven raadzaam om iemand te laten bellen die de mensen kent/heeft gerekruteerd. Mensen in armoede zijn omwille van het onbekende sneller geneigd om af te haken.

Voor sommige mensen zijn er veel drempels om de eerste keer te gaan. Aanmoedigen en motiveren kan nodig zijn. Mensen willen soms ook dat er iemand meekomt. Bekijk of dit een optie is. Voer een open gesprek over mogelijke drempels en zoek mee naar oplossingen.

- Weet dat iedereen andere drempels kan hebben
- Bied de mogelijkheid om bij de intake een vertrouwenspersoon mee te brengen

Onthaal

De eerste indruk is belangrijk. Soms keren mensen terug op hun stappen omdat ze zich verloren voelen. Zeker wanneer de locatie nieuw is voor de deelnemers is het goed om voor ontvangst/onthaal aan de deur te zorgen. Het is goed dat er zeker de eerste sessie iemand de mensen kan ontvangen en naar het juiste lokaal kan leiden.

*"Ik heb liever een
directe aanpak,
zonder omwegen.
Spreek mij aan met
mijn voornaam en
wees lief."*

*"Ik vind het fijn dat
de lesgever zichzelf
voorstelt en dat ik
ook de namen van de
deelnemers ken."*

- Zorg voor een vriendelijk en warme (persoonlijke) ontvangst.
- Toon vriendelijkheid en begrip aan de telefoon. Wat voor jouw organisatie vanzelfsprekend is, is dat niet steeds voor een buitenstaander.

De gouden tip hanteer een participatieve reflex

Mensen zijn meer gemotiveerd als ze mee betrokken worden. De cursus wordt interessant en meer bruikbaar als ze een inbreng kunnen doen. De reflex om participatief te werken zou niet enkel in de cursus maar in het hele proces moeten spelen. Werken op maat is immers maar mogelijk als je de gebruikers een stem geeft. Is het aanbod (nog steeds) afgestemd op de noden? Kweek in je organisatie een gevoeligheid voor noden en verwachtingen van je doelgroep en je deelnemers. Die verwachtingen kunnen wijzigen, net als de samenstelling van je doelgroep. Bouw instrumenten in om ook expliciet naar de mening van je gebruiker te vragen, zie kwetsbare groepen daarbij niet over het hoofd.

- Verwerk cases van deelnemers in de bespreking.
- Voorzie een rondje 'wat vond ik er van' na elke sessie.
- Evalueer op diverse aspecten: bereikbaarheid, inhoud, aanpak,...
- Voorzie verschillende manieren om te evalueren: niet iedereen vult een enquête in.
- Sta open voor suggesties.
- Betrek potentiële gebruikers bij de samenstelling van het lespakket, stuur bij na een evaluatie.



Recht-Op vzw is een vereniging waar armen het woord nemen en strijdt samen met mensen in armoede voor een samenleving zonder uitsluiting.

Recht –Op maakt deel uit van het Netwerk tegen Armoede en Samen Tegen Armoede – Antwerps Netwerk (STA-AN)

www.recht-op.be
info@recht-op.be

RIX – de Gryspeerstraat 86 A – Deurne

Projectgroep dienstverlening
Projectgroep Als je hoofd vol zit
Workshops Akademie à la carte
Ontmoetingsavond en cultuurcafé
Pretlokken

Hendriklei 19 – 2660 Hoboken

Oudergroep partnerschap onderwijs
ESFproject gebruikersparticipatie

NOVA Cultureel Ontmoetingscentrum - Schijfstraat 105 - Kiel

Vrijtijdsloket
Cultuur voor gezinnen

Blikfabriek – Krugerstraat 232 - Hoboken

Jongerenwerking

Psycho-educatie in coronatijd!

Cursisten delen hun verhaal en geven tips voor de organisatoren

Online cursus: angst

Eindelijk eens een opleiding naar mijn maat en voor mijn mogelijkheden: thuis op computer: met interessante onderwerpen. Ik die veel angsten heb om buiten te gaan.

Ik was nog niet direct vertrokken, probleempjes kwamen al snel: 'hoe werkt dat, moet ik mezelf laten zien, kan ik dit wel, ... waar blijft die link die ze zouden doorsturen, moet ik zelf iets installeren, Is er iets mis met mijn computer?

Die eerste keer was ik helemaal over mijn toeren en heb ik de sessie gemist. De Volgende keer ging het beter. Om 9 u stonden de links op het scherm. En maar uitproberen, heropstarten, met de nodige zenuwen en hartkloppingen, maar ik wilde er geraken! Voor een leek was het wel niet duidelijk dat je dat maar een half uur voor de sessie kon openen.

Kunnen zij voor een serieuze handleiding zorgen hoe het werkt?

Zo mogelijk het op voorhand eens testen met mensen die er onzeker over zijn.

De derde keer ging vlot en de les was interessanter.

Jammer dat er zo weinig interactie is. Ik mis een kennismaking met de anderen. Ik wil ze ook kunnen zien op het scherm.

Er is geen tijd om samen oefeningen te doen, geen tijd om te luisteren naar elkaar – want ook hier kan ik dingen uit meenemen (ervaringen van anderen).

Misschien is dat hun manier van werken?

Als de lesgeefster vraagt, zijn er nog vragen: dan schudt iedereen neen.

Op theoretisch vlak is de cursus goed uitgebouwd, op persoonlijk vlak nihil. De groep was ook vrij groot: tot 18 mensen.

Het huiswerk is goed, maar wat doen de mensen die geen printer hebben? Ik kan dat niet elke week gaan vragen.

De inhoud is zeer interessant en ik steek er zeker wat van op.

Ik heb wel de indruk dat dit een aanzet is, maar dat we achteraf in therapie zouden moeten gaan, dat is voor ons niet betaalbaar op de privémarkt.

Online cursus: stress

Het technische was niet simpel. Een hulplijn, iemand die je kan bellen als het niet lukt, is nodig.

Het duurde tot de derde sessie, vooraleer ik volledig met geluid en beeld kon volgen. Ik heb oud materiaal en moest van alles bij zoeken.

Ik voelde mij soms wat onwennig: oei ze gaan zien hoe ik woon en wie zit daar nog mee te luisteren in die huiskamers, als ik iets over mezelf deel? Een andere deelnemster heeft mij raad gegeven, zij staat al verder. Ik vind het goed dat de groep gemixt is.

Tijdens de cursus krijg je uitleg bij de slides. Ze vertelt dingen die echt bij mij binnenkomen.

Je krijgt hier voorbeelden, bij mijn therapeut in het CGG moet ik zelf naar antwoorden zoeken. Hier krijg je voorbeelden en die gaan naar binnen. De cursus doet veel.



Ik vind het niet zo erg dat er geen pauze is, maar het zou wel goed zijn dat, als er iets 'triggert', je het kan opschrijven en na de sessie er nog over kan praten. Tijdens de pauze zou dit misschien te lang uitlopen.

Er zou een ander moment moeten zijn dat ik met haar zou kunnen verder of dieper praten. Ik ken haar nu en zou dat met haar wel zien zitten.

Het huiswerk is zwaar. Ze zegt ook dikwijls het moet niet en dat vind ik mooi, het mag.

Het is vrij en het is uw keuze. Het noemt huiswerk, gewoonlijke moet dat en hier mag dat.

Jij beslist wat je mee doet en wat niet.

Je moet niet zonder fouten kunnen schrijven, wel kunnen lezen.

Het is een prachtige cursus, laagdrempelig. Maar nu blijf je ermee zitten. Je steekt het in een doosje en je blijft ermee zitten...

Een terugkomsessie, om ook de mensen eens live te zien, of een mogelijke opvolging zou voor mij wel fijn zijn.