

Sensibilisering in de strijd tegen NTU

04-05-2021
Project NTU

Karine Roctus, CM



CM. Hoe gaat het met u?

DIVERSITEIT

- Inzicht
- Betrokkenheid
- Basishouding
- Op maat werken

Initiatie nieuwe medewerkers

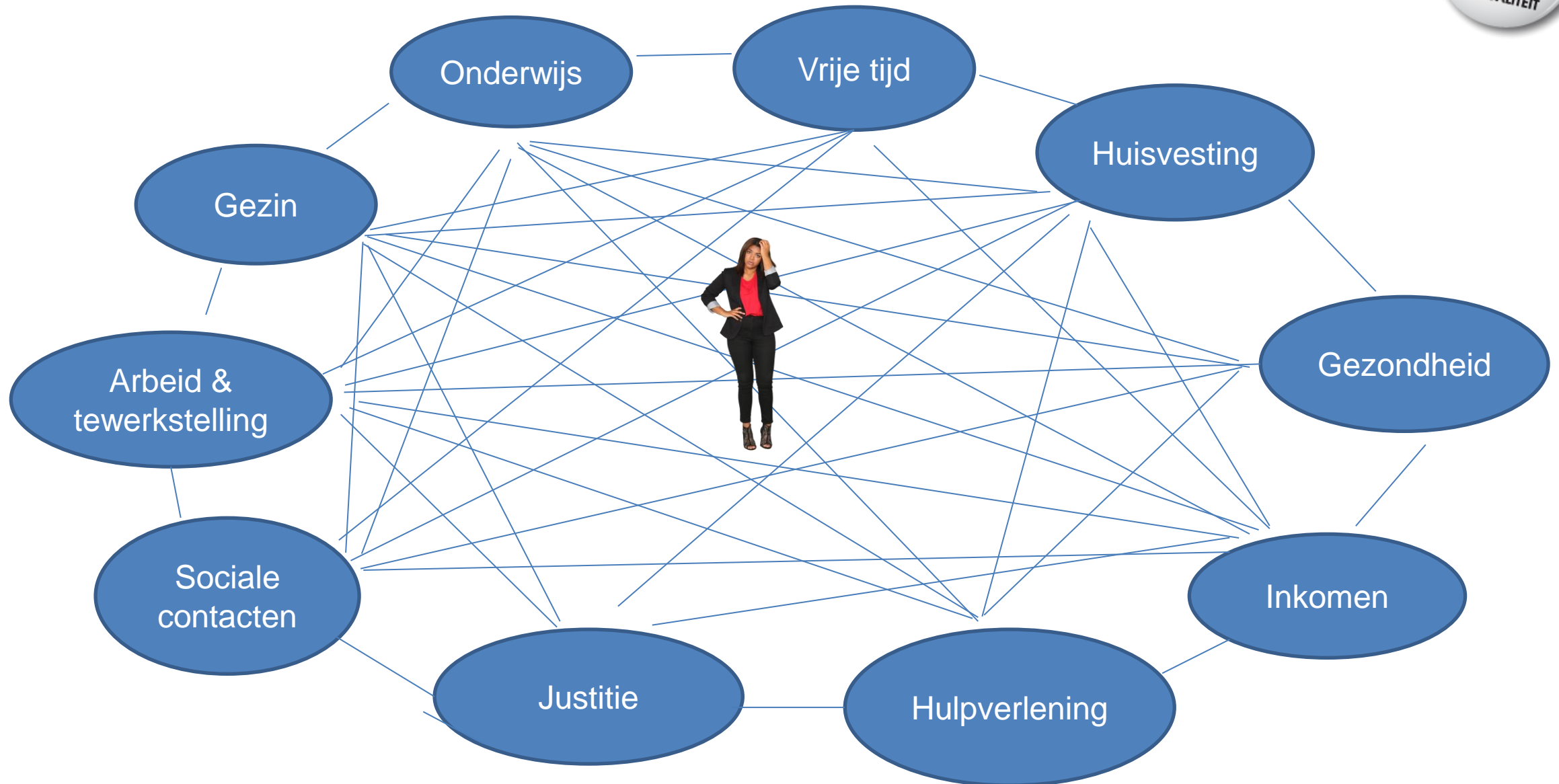
‘Proeftuin’ Basishouding Armoede en Diversiteit

1. Initiatie diversiteit aan nieuwe medewerkers



- CM Intro (kennismaking met de organisatie)
- 1 onderdeel: CM als dienstverlener
- Kennismaking met de complexiteit van het leven in armoede
 - Vormingsmateriaal van Welzijnszorg: het armoedeweb als eye-opener (effect van het leven met té grote zorgen tgv slechte huisvesting, te laag inkomen...)
 - Link met dienstverlening: op maat, extra ondersteuning bieden

ARMOEDEWEB



2. Project basishouding en diversiteit



Project als 'proeftuin'

- Op maat van diverse groepen werken
- Onderzoek: 2 rode draden opgemerkt
 - Basishouding
 - Technisch dossiergericht
 - Te weinig mensgericht
 - Processen (onvoldoende werkbaar voor diverse groepen)
- Project: werken aan basishouding tegenover kwetsbare leden (CM Antwerpen – 2020)

Vormingspartners in dit project



- Bindkracht, (diversiteit armoede)
 - Juntar (diversiteit etnisch culturele minderheden)
- Beide: vormingscentrum, Karel De Grote Hogeschool, Antwerpen
- CM-vormingsdienst
 - Vorming afgestemd op ziekenfondsdienstverlening, werken aan vaardigheden
 - Herkenbare situaties als uitgangspunt
 - Met confrontatie en hulp van ervaringsdeskundigen
 - Oefenen: (h)erkennen van vooroordelen, rollenspel...

Vorming aan frontofficepersoneel



- Consulenten
- Maatschappelijk werkers
- Hun leidinggevenden

- Doelstellingen
 - Kennismaking met leefwereld van mensen in armoede en mensen van etnisch culturele minderheden
 - Inzichten in basishouding (krachtgerichte dienst- en hulpverlening)
 - Basishouding oefenen
- Competentie-ontwikkeling
 - Participatief werken
 - Integrale benadering
 - Verbinden, verdiepen, vraagverheldering
 - Ook zelfzorg: grenzen bewaken

Basishouding: 10 krachtgerichte sleutels



1. Inleving in leefwereld: moed erkennen
2. Opschorting oordeel, verwondering
3. Vraaggericht (directe vraag connectie)
4. Verbrede exploratie (vraag achter de vraag)
5. Doelgericht, oplossing voor ogen
6. Toetsend en verhelderend: verbindende communicatie
7. Krachten van hulpbronnen: netwerken verkennen
8. Gericht op zelfregie
9. Greep en besef van invloed vergroten bij de klant
10. Het bredere welzijn voor ogen (what's in it for me)

Win-win voor de organisatie



- Warmer onthaal en meer betrokkenheid nodigt uit tot medewerking en vertrouwen
- *(een gesprek op maat leren voeren is ook aangenaam voor andere groepen, vb ouderen, hooggeschoolden...)*
- ‘Ander’ gesprek is niet noodzakelijk een langer gesprek
- Een proactief afgewerkt dossier is tijdsbesparing op termijn (cfr nieuwe problemen voorkomen)
- Competenties in kwalitatieve gesprekken is ook leren gesprekken kanaliseren (afblokken, to the point komen op vriendelijke wijze)

- Positief:
 - Nieuwe inzichten in diversiteit, mentaliteitswijziging
 - Bewustwording (vb van vooroordelen), uitgedaagd tot klantgerichter denken
 - Interactie met ervaringsdeskundigen
 - Blij met de tips voor de 'warme' aanpak
 - Meer en sneller resultaten met principes 'basishouding'
 - Meer voldoening in het werk
 - Teamcoaches apart opgeleid (belang na de vorming)
- Oefenen is belangrijk, vertrekken vanuit dagelijkse praktijk

- Negatief
 - Tijdsinvestering vorming (2 dagen per groep van 12)
 - Tijdsdruk versus klantgerichte basishouding
 - Maatschappelijk werkers moeilijker te motiveren (*zeggen dat ze al een basishouding hebben*)

- **Het opzet was om te werken aan een basishouding die in elk contact waardevol is. Zijn we in dit opzet geslaagd? Ja!** Deelnemers geven aan dat deze basishouding voor elk lid waardevol is.
- **Was het nodig om per functie een aparte sessie te organiseren? Ja!** Elk profiel heeft specifieke jobkenmerken waarop een opleiding moet inspelen.
- **Zijn we er in geslaagd om een basishouding aan te leren tijdens deze vormingen? Ja en nee!** Deelnemers weten waaruit een basishouding bestaat, maar hebben dit onvoldoende aangeleerd. Daarvoor hebben we te weinig kunnen oefenen en was de herkenbaarheid voor sommigen te laag

BESLUIT

Als proeftuin is dit geslaagd bevonden, ook door de deelnemers

Verder te verfijnen, nog meer op maat van de organisatie en de medewerkersfuncties

Noodzakelijk om op deze basis continue verder te bouwen in coaching en intervisie

Op lange termijn: aanbod te verzekeren aan alle front officemedewerkers
(work in progress)

- "*De vorming was een aai-opener, laat ons wat zachter zijn voor elkaar.*"
- "Elk vooroordeel heeft zijn nadeel"

BEDANKT VOOR UW AANDACHT