

MOTIVATIE EN VOORUITGANG

7

Motivatie en vooruitgang zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Motivatie en vooruitgang realiseren en zien vraagt een krachtgerichte blik van al de betrokkenen. Rekening houden met de betekenis en de maatschappelijke context zijn daarbij sleutelbegrippen.



1. INLEIDING

Het gezin, de verzorgende, de coach en de organisatie doorlopen een veranderingsproces. Thuiscompagnie beoogt dat elk van hen sterker wordt om adequaat om te gaan met de situaties die zich voordoen. Vooruitgang en motivatie zijn sterk met elkaar verbonden. Er kan geen vooruitgang zijn zonder motivatie en er kan geen motivatie zijn zonder perspectief op vooruitgang.

De verzorgende spant zich in om het gezin goed te ondersteunen. Ze wil niet alleen invoegen; ze wil ook toevoegen. Maar dit kan slechts stapsgewijs en met mondjesmaat, op het tempo van het gezin. Samen kijken naar waar er vooruitgang wordt geboekt, zowel bij het gezin als in het persoonlijk ontwikkelingsproces van de verzorgende, is noodzakelijk om de verzorgende gemotiveerd te houden.

Het gezin stelt zich open voor de verzorgende. De verzorgende brengt verandering binnen. Maar wat de verzorgende binnenbrengt, werkt veelal maar traag door. Wie wil forceren, wordt de deur gewezen. De verzorgende brengt alternatieven binnen maar de keuze (de beslissing) ligt bij het gezin. Dit is de enige manier waarop veranderingsprocessen naar meer autonomie zich kunnen voltrekken.

Een brug slaan tussen gekwetste mensen en de samenleving is een enorm moeilijke opdracht. Als we nuchter en met een niet-veroordelende blik kijken, dan valt op hoe zwaar de eisen zijn die de samenleving aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen oplegt. Wie oog heeft voor die realiteit begrijpt dat hoezeer mensen zich ook inspannen, ze aan die hoge verwachtingen niet kunnen voldoen. Hulpverleners, coaches en verzorgenden zijn vertegenwoordigers van die samenleving. Daarom wijden we verder uit over de 'lat' die we gebruiken om van vooruitgang te spreken.

Pas als de verschillende betrokkenen zich van een aantal vanzelfsprekendheden los kunnen maken, kunnen ze vooruitgang in al zijn facetten zien. Dat kan hen voldoening geven en helpen om het vol te houden. Op die manier krijgt het gezin de waardering die nodig is om te komen tot een eigen keuze voor verandering en om dat veranderingsproces met vallen en opstaan aan te gaan.

2. MOTIVATIE ALS MOTOR VAN VERANDERING

Volgens Van Dale staat motivatie voor 'het geheel van factoren (ook aandriften en beweegredenen) waardoor gedrag gestimuleerd en gericht wordt'. Motivatie beïnvloedt de intensiteit en de volharding van wat mensen doen. Omdat Thuiscompagnie werkt naar verandering is motivatie een centraal begrip. Die motivatie moet er niet alleen zijn bij het gezin. Zonder de motivatie van de verzorgende, haar dienst en andere betrokken hulpverleners werkt het niet. Motivatie is geen rechtlijnig verhaal: ze kan wegvallen en ze kan weer opgekrikt worden. Motivatie is een werkwoord.

MOTIVATIE IN HET GEZIN: EEN 'VRAAG' NAAR ONDERSTEUNING

Thuiscompagnie richt zich tot gezinnen die ondersteuning wensen. Soms komt de vraag naar ondersteuning van de gezinnen zelf. Ze willen bijvoorbeeld concrete hulp bij het huishouden of bij de papieren, ze willen kunnen ventileren of ze willen dat iemand meegaat om dingen te regelen.

Ik had nood aan gesprekken, aan iemand die luisterde ook. Omdat mijn ex, die ja, die hielp mij niks. Die kwam thuis en die ging op de zetel liggen of die was altijd op de weg. Dan heb je zelf ook geen moed niet meer om nog zelf iets te doen. Alles liep in het honderd. Dan met kinderen, en ja ik kropte alles op. Dan is gezinshulp de eerste keer gekomen en die klik was er direct en dat heeft mij, ja, enorm veel geholpen. (moeder Femke)

Ik heb een tijd gehad dat ik het niet meer aan kon. Ik ben ook geen gezonde persoon, en 2 kinderen in huis, dan weet je het wel. ... Ik ben eigenlijk eerst via de ziekenkas gegaan, maar dat kostte mij te veel. En toen ja, via het ocmw eens navraag gedaan bij de sociale dienst. (moeder Lisa)

Bij andere gezinnen komt die ondersteuningsvraag niet onmiddellijk of niet alleen van henzelf. Elementen van externe motivatie spelen dan mee, ook al is er geen sprake van expliciete dwang. Een gezin durft bijvoorbeeld niet weigeren wat een hulpverlener voorstelt om hem niet teleur te stellen. Of een gezin laat zich overhalen door de herhaaldelijke opmerkingen van familieleden 'dat het zo niet verder kan'.

Er was een vergadering, ja een LCO [Lokaal Cliëntoverleg], ja en daar werd dan gezegd voor meer hulp. (moeder Banu)

Daar hebben wij eigenlijk zelf bewust voor gekozen, omdat mijn ouders die zeiden van 'kijk eens wat een was dat hier allemaal ligt.' (vader Witte)

Het is niet altijd gemakkelijk om meteen duidelijk te krijgen of een gezin steun vraagt omdat ze dat zelf willen of omdat anderen rondom hen dat willen (zie hoofdstuk 6). Het is niet omdat een hulpverlener of een familielid vindt dat gezinszorg ingezet moet worden, dat het gezin dat zo

ziet. Of het is niet omdat één van de ouders ondersteuning nodig vindt, dat de andere ouder dat vindt. Toch kan Thuiscompagnie ook in deze gezinnen ingezet worden. Vanaf het moment dat er minstens één element aanwezig is dat kan groeien naar een intrinsieke motivatie of dat minstens één gezinslid ergens een vage wens heeft om te leren hoe bepaalde dingen kunnen gebeuren, dan kan Thuiscompagnie met dat gezin aan de slag.

Weet dat de meeste gezinnen aanvankelijk eerder argwanend zullen staan tegenover ondersteuning en het als een inbreuk op hun privacy ervaren. De startmotivatie is veelal een mix van gevoelens zoals zich mislukt, beschaamd of onder druk gezet voelen. Toegeven aan de buitenwereld dat iets niet lukt, is heel bedreigend. Die buitenwereld zou dat kunnen aangrijpen om hen te straffen of hen te vernederen. Door op een authentieke manier te communiceren zal je die angst kunnen doorbreken.

We verwachten niet dat het gezin onmiddellijk haarfijn kan verwoorden wat dat nu precies is of wat zij willen veranderd zien. Mensen uit de nabije leefomgeving van het gezin kunnen daarbij soms helpen. Als het gezin een steunfiguur heeft (bv. familielid, vriend, buurman), dan kan het zinvol zijn om die persoon, mits toestemming van de familie, ook even te spreken. Steunfiguren kunnen immers soms onder woorden brengen waar het gezin nog geen woorden voor heeft. Dat kan helpen om de opdracht voor de verzorgende mee vorm te geven. Schuif die steunfiguren niet aan de kant. Laat hen de taken die ze opnemen verder opnemen.

Tegelijkertijd moeten we voorzichtig zijn met werkpunten of veranderingsvoorstellen die anderen, mensen uit het informele of formele netwerk, aanreiken. Het is niet omdat bijvoorbeeld een familielid of een hulpverlener iets super belangrijk vindt, dat het gezin dat een prioriteit vindt. Het gezin heeft altijd al zijn plan getrokken. De wijze waarop het gezin dat tot nu toe deed, is voor buitenstaanders misschien raar, maar werkt wel voor het gezin. Het is de kunst om uit te zoeken over welke punten bij het gezin een veranderingswens bestaat. Wat zou het gezin anders willen? Waaraan willen de gezinsleden werken? Deze vragen moeten doorheen het hele ondersteuningsproces worden gesteld (zie hoofdstuk 6). Wat aanvankelijk een werkpunt was, is dat na 2 maanden niet meer of nieuwe doelen kunnen zich bij het gezin opdringen. Een instrument dat je kan helpen om veranderingswensen in beeld te krijgen en tot een gemeenschappelijke kijk en aanpak te komen is het participatief stappenplan. Je kan dat terug vinden in

MOTIVATIE BIJ DE VERZORGENDE EN DE MEDEWERKERS VAN DE DIENST

Het is zonder meer belangrijk dat de verzorgende gemotiveerd is om versterkend en verbindend met de gezinnen aan de slag te (blijven) gaan. Ze moet daarin door haar dienst ondersteund worden. Dit betekent dat ook de medewerkers van de dienst overtuigd moeten zijn van de waarde van het versterkend en verbindend werken en gemotiveerd moeten zijn om die aanpak en visie mee uit te dragen (zie hoofdstuk 2). Het belang van die ondersteuning komt des te scherper in beeld wanneer de motivatie bij één van de betrokkenen, hetzij het gezin, hetzij de verzorgende, onder druk komt te staan.

Ook al is in het begin de motivatie bij iedereen groot, soms komt er een terugval. Bijvoorbeeld: Het gezin is het beu, ze zijn moe, de problemen blijven enz. De verzorgende vraagt zich af: Is er een verschil? Wat doe ik hier? Ik doe het niet goed genoeg, ik zie geen resultaat enz. Als het gezin minder gemotiveerd is, dan heeft dit zijn gevolgen op de motivatie van de verzorgende en omgekeerd. Dat maakt het zo belangrijk dat iemand van de dienst (bv. een coach) het gezin en de verzorgende daarin kan ondersteunen.

Een instrument dat in die ondersteuning ingezet kan worden is de veranderingscirkel van Prochaska en DiClemente.

3. GEDRAGSVERANDERING IS EEN PROCES: DE CIRKEL VAN PROCHASKA EN DICLEMENTE

Het gezin, de verzorgende en de coach stappen in een veranderingsproces. Doel van dit veranderingsproces is een betere levenskwaliteit. Meer zelfvertrouwen, dingen anders aanpakken, nieuwe inzichten, een andere blik, meer sociale contacten enz. zijn elementen die daartoe kunnen bijdragen. Samen met de verzorgende zet het gezin stappen om dat waar te maken.

Prochaska en DiClemente (1992, in Hoeven, z.d.)¹ ontwikkelden een fasenmodel dat in beeld brengt wat er gebeurt met mensen die in een veranderingsproces zitten. Ook al is dit model niet vrij van kritiek (zie o.a. Bartelink, 2013)², het reikt een vereenvoudigd kader aan dat hulpverleners en cliënten helpt begrijpen hoe mensen hun gedrag veranderen. Het biedt een gemeenschappelijke taal om over gedragsverandering te spreken en kan hulpverleners een houvast bieden om mensen te helpen veranderen. Dit model omvat een verwijzing naar processen die mensen helpen om van de ene fase naar de andere fase over te gaan. Het betreft enerzijds gedragsmatige processen en anderzijds cognitieve of op 'het denken' gebaseerde processen (bv. bewustwording, emotionele opluchting, herbeoordeling van zichzelf en de omgeving). Dit model benadert gedragsverandering niet als een alles of niets verhaal. Het laat toe om over verdere begeleidingsmogelijkheden en beperkingen te onderhandelen³.

DE FASES IN DE VERANDERINGSCIRKEL

De veranderingscirkel van Prochaska en DiClemente bevat 6 fases⁴: (1) de voorbeschouwing of het voorstadium, (2) de overpeinzing of het overwegen, (3) de beslissing, (4) de actieve verandering of de actie, (5) de stabilisatie of het volhouden en (6) de terugval.

Thuiscompagnie baseert zich evenwel op de aangepaste versie van Hoeven (z.d.)⁵, waarin de volgende 6 fases onderscheiden worden:

- (1) voorbeschouwing,
- (2) overpeinzing,
- (3) voorbereiding,
- (4) beslissingsfase,
- (5) actieve verandering,
- (6) stabilisatie.

In de eerste fase, de voorbeschouwing (1), is de persoon zich niet bewust van een probleem of besteedt hij er geen aandacht aan. In elk geval is hij niet geneigd iets te veranderen. Weerstand is kenmerkend voor deze fase.

In de fase van de overpeinzing (2) wordt hij zich bewust van het probleem, maar wordt 'de oplossing' of wat kan bijdragen tot verandering, nog buiten zichzelf gelegd. Hij legt de voordelen en de nadelen in de weegschaal. Afhankelijk van wat doorweegt, zal hij beslissen om zijn gedrag al dan niet aan te passen. In deze fase gaat hij nog niet tot actie over. Deze fase is zeer belangrijk en kan lang duren.

In de voorbereidende fase (3) worden alle oplossingen of alternatieven op een rijtje gezet. Hij kan daar pas toe komen als hij zich bewust is van het probleem, dat als een probleem erkent en voldoende vertrouwen heeft in zijn mogelijkheden om te veranderen. Manieren van aanpak die vanuit de persoon zelf komen, hebben meer kans op slagen.

In de beslissingsfase (4) maakt een persoon een definitieve keuze tussen de alternatieven. De kracht van deze fase ligt in het feit dat de betrokkene zelf de volledige verantwoordelijkheid neemt voor zijn beslissing. Bijvoorbeeld: *'Ik ga het zo proberen.'*

In de actieve veranderingsfase (5) brengt de persoon zelf wijzigingen aan in zijn gedrag of omgeving. In deze fase zijn de veranderingen het meest zichtbaar en krijgt de persoon meestal veel erkenning uit zijn omgeving. Het nieuwe gedrag kost wel nog veel inspanningen.

Pas als het nieuwe gedrag geïntegreerd is in het dagelijks leven spreken we van stabilisatie (6). De persoon doet inspanningen om herval te voorkomen en om het nieuwe gedrag te consolideren. Er zijn verschillende mogelijkheden: ofwel slaagt hij erin terugval te voorkomen ofwel vervalt hij terug in oude (gedrags)patronen. Dan kan het proces weer opnieuw beginnen.

EEN CYCLISCH PROCES WAAR TERUGVAL MOGELIJK IS EN DAT DESALNIETTEMIN HOOPVOL STEM

Gedragsverandering loopt niet in een rechte lijn tussen een duidelijk begin- en eindpunt of van fase 1 tot fase 6. Het is een cyclisch proces. Dat betekent dat de ene fase niet altijd automatisch op de vorige aansluit en dat terugval naar een eerdere fase of terugvallen op oud gedrag mogelijk is. Terugval is in elke fase mogelijk. Juist dat realisme maakt hun schema zo hoopvol. Terugval naar het oude gedrag moet niet als negatief worden gezien, maar eerder als een leermoment. Herval betekent immers niet altijd een volledige terugval. Er zijn altijd (kleine) elementen die wel goed blijven lopen. Bovendien kunnen mensen leren uit hun fouten. Bijvoorbeeld dat de oplossing die ze kozen niet de beste resultaten opleverde.

In die zin beweegt iemand die zijn gedrag probeert te veranderen, niet eeuwig in dezelfde cirkel, maar in een opwaartse spiraal. De meeste mensen doorlopen het proces enkele keren vooraleer een definitieve gedragsverandering te bereiken. Als je weet in welke fase de cliënt zich bevindt, dan kan je je ondersteuning daar op afstemmen. Doorloop de stappen niet te snel. Als je mensen forceert, zal de verandering niet duurzaam zijn.

HOE PASSEN WE DE VERANDERINGSCIRKEL TOE IN THUISCOMPAGNIE?

We gebruiken de cirkel van verandering om van op afstand te kijken naar wat er gebeurt achter het concrete 'doen en praten'. We staan stil bij wat er voorafgaat aan gedragsverandering.

De fases kunnen in de tijd soms **dicht op elkaar** zitten of in een **andere chronologie** voorkomen. In de realiteit van de gezinszorg springen we immers vaak van fase 2 (overpeinzing) naar 5 (de verzorgenden is al bezig met het samen doen) juist omdat dat samen doen cruciaal is om fase 3 (voorbereiding) en 4 (beslissingsfase) te kunnen doorlopen. De verschillende gezinsleden kunnen die fases op een **verschillend tempo** doorlopen. Probeer iedereen op zijn maat te betrekken bij het veranderingsproces. Met moeder op weg gaan zonder vader een plek te geven, zal vroeg of laat tot botsingen leiden. Als we duurzame verandering willen bereiken (fase 6 stabilisatie), zullen we altijd fase 2 (overpeinzing) moeten doorlopen. Daarom is het nuttig even vanuit dit kader na te denken of er voldoende naar de gezinsleden is geluisterd. Vanuit dat **luisteren** kan je immers duidelijk worden waarom bepaalde dingen mogelijk niet lukken en kan je handvatten vinden om terug op gang te trekken wat vastgelopen is. Dit kader kan je gesprekken met het gezin helpen structureren en zorgt ervoor dat je aandacht blijft houden op wat coach en verzorgende moeten doen. Dat is niet meteen een resultaat neerzetten in de vorm van een 'Spic

& Span blinkend huis', wel het gezin stimuleren en ondersteunen om van hun huis hun thuis te maken.

De hierna volgende beschrijving van aandachtspunten focust op het gezinsperspectief. Ze zijn evenzeer van toepassing op de verzorgenden en de coach.

ELKE VERANDERING GAAT GEPAARD MET AFSCHEID NEMEN

Het inzetten van verzorgenden in maatschappelijk kwetsbare gezinnen introduceert in het gezin een veranderingsproces. Zelfs als het gezin in eerste instantie vragende partij was, moeten we rekening houden met mogelijke weerstand. Elke verandering brengt stress en angst voor het onbekende met zich mee. Wie alles in het werk heeft moeten stellen om zijn hoofd boven water te kunnen houden, zal die oplossingen niet zomaar durven loslaten. In die zin zijn de verschillende stadia die doorlopen worden, herkenbaar bij de gezinnen die we via Thuiscompagnie begeleiden.

Elke verandering gaat gepaard met afscheid nemen. Elk gedrag heeft immers voor- en nadelen. Zo heeft gedrag dat voor de coach of verzorgende nadelig lijkt, voordelen voor het gezin. Anders zouden zij dat gedrag niet stellen. Geef erkenning aan wat goed loopt en vergeet niet te benoemen wat behouden kan blijven. Niet alles moet immers veranderen.

GEBREK AAN MOTIVATIE IS GEEN REDEN OM NIETS AAN TE BIEDEN

Het is niet omdat wij willen werken met gezinnen die zelf een vraag naar steun hebben, dat de motivatie om te veranderen al van bij aanvang 100 % aanwezig moet zijn. Er zullen altijd wel elementen van externe motivatie meespelen, ook als er geen sprake is van expliciete dwang. Een gezin durft soms geen hulp weigeren om een hulpverlener niet teleur te stellen. Zodra je minstens één element ziet dat kan groeien naar een intrinsieke motivatie, kan je met het gezin aan de slag (zie hoofdstuk 1 en hoofdstuk 6). Het zal mee de taak van de coach en de verzorgende zijn om de motivatie van het gezin te laten groeien.

Kreeg je de vraag naar ondersteuning van het gezin zelf? Zijn ze zelf vragende partij? Of is het gezin gezwicht voor de druk van de hulpverleners? In je eerste gesprek met het gezin kan je duidelijkheid krijgen over de fase waarin het gezin zit. Luister naar wat de gezinsleden zeggen.

Een vrouw die zegt: *'Er mag een verzorgende komen, maar ik kan het ook zonder haar'* zit nog in de voorbeschouwing. Moest de externe druk wegvallen, dan zou ze niet aan Thuiscompagnie beginnen. Een vrouw die zegt: *'Ik zou het fijn vinden als iemand mij komt helpen om de kleren op te ruimen want zelf krijg ik dat niet voor elkaar'* zal minder weerstand hebben tegenover de verzorgende. Met beide vrouwen kan je aan de slag gaan, maar je zal je aanpak moeten afstemmen op de fase waarin de vrouw zit.

Misschien wil een gezin wel verandering op één terrein, maar niet op een ander. Via het toelatingsformulier (zie) kan je overlopen op welke levensdomeinen het gezin steun wil toelaten en op welke eventueel (nog) niet. Het kan immers best zijn dat het gezin wel verandering wil brengen in het dagelijks menu, maar niet wil dat je werkt aan de manier waarop ze met hun afval omgaan. Het is niet omdat het gezin je steun wil bij het opruimen van de kasten, dat het meteen aanvaardt dat je met hen werkt rond de opvoeding van de kinderen.

In de intakefase is er nog onvoldoende contact met het gezin om al concrete doelen vast te leggen (zie hoofdstuk 6). Je moet het gezin de tijd geven om het hele proces te doorlopen en hen zelf beslissingen laten nemen. Het vastleggen van de doelen van verandering is een dynamisch proces tussen het gezin en de verzorgende en haar coach. Het is geen eenmalige activiteit aan het begin van het traject. Bovendien ben je als coach, en zeker als verzorgende, niet alleen een katalysator voor het ondersteuningsproces, je bent ook deelnemer. Er ontstaat immers een relatie tussen jou en het gezin. De verzorgende is een deelnemer aan het proces en dat betekent dat de wijze waarop zij de situatie beleeft, bespreekbaar moet worden gemaakt. Als deelnemer heeft de verzorgende ook grenzen.

HERVAL: MOGELIJKHEDEN TOT POSITIEF HERKADEREN

In elk stadium van het veranderingsproces kan er herval zijn. Herval moet je niet per sé negatief bekijken. Elk herval is een kans om het terug op te nemen. Er zullen altijd dingen gebeurd zijn die de kans op succes in een volgende poging verhogen. Herval kan betekenen dat men te vlug van de ene fase naar de andere is overgegaan en men sommige dingen (toch) terug zal moeten bespreken. Vaak hangt terugval samen met een ingrijpende gebeurtenis. Er is bijvoorbeeld een deurwaarder langsgesproken, de man verloor zijn job, de zoon heeft een slecht rapport enz. Laat horen dat je daar begrip voor hebt. Durf met het gezin praten over het herval en geef hen daarbij vooral niet de indruk dat je hen om die terugval veroordeelt.

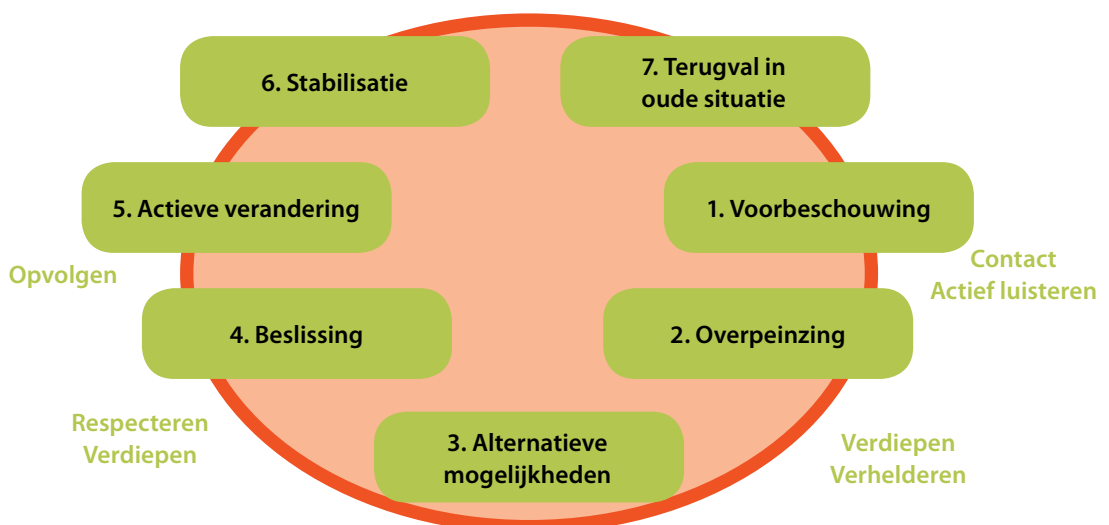
Dat moet wel moeilijk geweest zijn toen de deurwaarder kwam. Geen wonder dat je de poets wat hebt laten hangen. Je hebt nu zeker wel andere dingen aan je hoofd?

De positieve betekenis die in dit model aan herval gegeven wordt, is een belangrijk aandachtspunt, in het bijzonder met het oog op het Lokaal Cliëntoverleg. Het voorkomt dat je gezin wordt bijengeharkt in de hoek van de 'hopeloze gevallen'. Vanuit de cirkel van verandering kan je praten met andere hulpverleners en de verwachtingen en interventies afstemmen op de fases die het gezin in het veranderingsproces doorloopt. Benoem uitdrukkelijk de positieve stappen die al gezet zijn.

Een gezin kan voor de verschillende levensdomeinen in verschillende fases van het proces zitten. Dat kan helpen om de situatie positief te herkaderen. Op het vlak van wonen is fase 2 (overpeinzing) aan de orde, op het vlak van relaties fase 1 (voorbeschouwing) en op het vlak van inkomen fase 3 (voorbereiding). Door dat te duiden wordt 'het hopeloze geval' iemand die op verschillende domeinen in verschillende fases met zijn situatie bezig is. Op die manier pak je de krachten van het gezin weer vast en verhoog je de motivatie van het gezin en (andere) hulpverleners om er (terug) energie in te steken.

DE HOUDING VAN DE VERZORGENDE EN DE COACH IN DE VERSCHILLENDE FASES

De fase waarin het gezin in het veranderingsproces zit, bepaalt mee wat je als verzorgende en coach in het gezin kan doen en wat de focus van je communicatie kan zijn. Deze figuur geeft je



daarvan een visueel overzicht van de gedragsverandering als een opwaartse positieve spiraal.

Verschillende aandachtspunten bij het ondersteuningsproces komen ook in andere hoofdstukken aan bod. We bespreken ze hier volgens de fase-indeling van het veranderingsmodel van Prochaska en DiClemente.



FASE 1, VOORBESCHOUWING: BEHOUD VAN CONTACT IS CRUCIAAL

Alleen als je in contact blijft met het gezin kan je werken aan verandering. Je moet actief inspanningen doen om contact met het gezin te krijgen en te houden. Vertel hen dat je bereid bent om inspanningen te doen om met hen in contact te blijven. Je kan daar afspraken over maken. Dat geeft je meer mogelijkheden om later, als ze om één of andere reden afhaken, terug met hen contact op te nemen.

Een vertrouwensrelatie opbouwen, gaat niet vanzelf en niet snel. Dat is de reden waarom de intakefase (cf. de startfase) wat langer is uitgesponnen dan in de reguliere gezinszorg gebruikelijk is. De gezinnen die je in hun huis binnenlaten, willen weten wie jij bent als persoon. Ze kennen wel je functie (bv. verzorgende, coach) maar willen weten wat voor mens daarachter schuilgaat. Ze zullen je misschien willen 'testen', nagaan of je wel aan hun verwachtingen kan beantwoorden.

Vertrouwen kan je winnen door in te voegen. Sta open voor hun gewoonten, hun waarden en normen, hun regels enz. Respecteer hen in wie ze zijn en hoe ze doen. Vooraleer je met advies kan komen, moet je eerst duidelijk maken dat je werkelijk in hen geïnteresseerd bent. Dat betekent niet dat je met alles wat ze doen akkoord moet zijn. Soms is het belangrijk om neen te zeggen en grenzen aan te geven. Doe dat niet vanuit een veroordelend kader, maar vanuit een verwonderde houding. Stel je oordeel uit en leer begrijpen waarom mensen doen wat ze doen en hoe ze het doen. Stel zoveel mogelijk open vragen en toets af of je het goed begrepen hebt. Probeer via verbredende vragen (zie), een zo ruim mogelijk zicht te krijgen op de situatie van het gezin en durf naar gevoelens te vragen.

Deze fase (voorbekouwing) wordt afgerond als er geen nieuwe informatie meer komt. In deze fase ben je nog niet bezig met het zoeken of aanreiken van alternatieve manieren van aanpak. Als het gezin zelf snel tot een 'oplossing' wil komen, gebruik dan 'parkeertechnieken'.

Tegen het einde van deze fase moet je een antwoord hebben op de volgende vragen:

- Is er een hulpvraag?
- Hoe ziet de hulpvraag er op dat moment uit?
- Komt de vraag die de aanmelder naar Thuiscompagnie heeft geformuleerd, overeen met de vraag van het gezin zelf?

Nu kan je beslissen of Thuiscompagnie het gepaste antwoord is op de hulpvraag van het gezin. Kan de verzorgende die inzetbaar is, voldoende ondersteuning bieden of zijn er redenen om door te verwijzen naar een andere dienst? Alle andere indrukken die je hebt meegekregen, geven je sporen om in de tweede fase mee verder te werken.

Rommel kan een positieve betekenis hebben. Probeer te achterhalen wat de juiste betekenis van die rommel is voor het gezin. Dat de kamer netjes gepoetst is, weegt misschien niet op tegen het gevoel van veiligheid dat die rommel bood.

FASE 2, OVERPEINZING: ZOEKEN NAAR WAT ONDER DE WATERSPIEGEL LIGT

In fase 2 (overpeinzing) kan de intrinsieke motivatie groeien. Je brengt de sporen die je ziet in dialoogvorm naar de cliënt. Je toetst die sporen af. Je moet proberen te kijken naar het hele plaatje van het gezin, en niet naar dat ene dat opvalt of waarvoor het gezin is doorverwezen. Beweegredenen voor gedrag zijn zoals een ijsberg: je ziet het deel dat boven het water uitsteekt, maar onder de waterspiegel zit een nog groter deel van de berg dat je niet meteen kunt zien. Laat je niet misleiden door symptomen, maar kijk breder en zoek naar wat eronder steekt (cf. verbreden, zie).

Je diept samen met het gezin de situatie uit. Je helpt de gezinsleden om een overzicht te krijgen

op hun situatie:

- Hoe ervaren ze de situatie?
- Wat willen ze wel? Wat willen ze niet?
- Wat is hun eigen aandeel en wat is het aandeel van anderen?
- Wat zijn de voor- en nadelen (gevolgen) van de situatie?
- Wat weegt het zwaarst door?
- Zijn er mogelijkheden of hindernissen om te veranderen? Bijvoorbeeld: het huis zou geveerd moeten worden, maar er zijn geen financiële middelen.

In deze fase ga je nog geen problemen ‘oplossen’ want dat verengt je denken. Fixeer je niet op wat jij als hulpverlener vindt dat er moet veranderen. Dan kom je vast te zitten. De kunst is om bij het gezin en hun ervaringen van wat zij als problematisch zien, te blijven. Dat kan door actief te luisteren, te herhalen en te

Jullie willen die 10 katten houden. Dat is jullie beslissing en die respecteren we. Eén van de consequenties daarvan is dat de verzorgende niet meer zal helpen bij het poetsen. De verzorgende zal wel nog blijven komen om samen de was te doen.

Ok, jullie willen de honden niet weg doen, maar de huisvestingsmaatschappij zegt wel dat je uit het huis moet als er terug ratten op het eten afkomen. Wat zie je haalbaar om die ratten weg te houden?

parafraseren (zie). Daardoor kan de motivatie om te veranderen groeien.

Het gaat hier echt wel om de dialoog. Dat is iets anders dan een hulpverlener die toestemming vraagt om zus of zo te mogen werken. Laat stilte toe in een gesprek. Voel je niet verplicht om elke seconde met gebabbel te vullen. Als je iets vraagt en het antwoord komt niet onmiddellijk, stel dan niet meteen een volgende vraag. Als je even wacht, dan kan het zijn dat je gesprekspartner toch gaat praten.

Mensen doen dingen soms al jaren op dezelfde manier, dat patroon heeft zich vastgezet. Ze weten zelf niet altijd waarom ze de dingen doen die ze doen, waarom ze dat zo doen. Het vraagt soms een lange weg om erachter te komen waar de kern van de zaak zit. Je moet er samen naar zoeken. Het is niet erg dat mensen ‘niet weten’ dat ze een bepaald gedragspatroon hebben of ‘niet weten’ hoe dat komt. Je kan hen helpen om dat ‘niet weten’ uit te spreken. Bedenk daarbij dat mensen dat pas zullen doen tegenover iemand die ze echt vertrouwen. Soms ‘overtreden’ ze daarbij voor zichzelf een grens en hebben ze achteraf spijt dat ze je iets hebben toevertrouwd. Het duurt dan misschien een tijd voor ze terug contact met je willen.

Je kan mensen wakker schudden door duidelijk te maken dat wat zij denken en willen niet overeenkomt met wat ze doen. Dat is een vorm van spiegelen (zie hoofdstuk 9). Spiegelen is een manier om mensen te doen nadenken over hun gedrag en wat daar de gevolgen van zijn voor zichzelf en voor anderen. Als je samen achter de betekenis van hun handelen komt, dan krijg je een ‘Aha-effect’, ‘Nu snap ik waarom ik dat doe.’ Pas dan zijn ze klaar om eraan te werken. Bedenk daarbij dat als je gedrag wil veranderen, dat je dan niet alleen iets negatiefs wegneemt, maar veelal ook iets positiefs. Hoe het gezin zijn zaken in het verleden ook regelde, daar zat altijd een voordeel aan voor het gezin. Probeer samen met het gezin uit te zoeken wat dat voordeel is. Maak samen de balans op tussen het positieve en het negatieve. Wat aan het vroegere gedrag positief was, moet je vervangen door iets anders positiefs.

De overgang tussen fase 2 (overpeinzing) en 3 (voorbereiding) kan vlotter verlopen als je duidelijk maakt dat het niet om ‘de grote revolutie’ gaat, maar dat een kleine stap al een verschil kan maken. Veranderen is dan minder beangstigend en pijnlijk.

FASE 3, VOORBEREIDING: ALTERNATIEVEN BEKIJKEN

4. VOORUITGANG

DE MATE VAN VOORUITGANG HANGT AF VAN DE LAT WAARMEE JE MEET

De verwachtingen van de samenleving ten aanzien van ouders zijn enorm hoog. Ouders moeten er voor zorgen dat hun kinderen er goed uitzien, nette kleren dragen die aangepast zijn aan het seizoen, goed studeren, huiswerk maken, in staat zijn om powerpoints te maken, dingen via internet kunnen opzoeken, hobby's hebben, sociaal vaardig zijn, een tof verjaardagsfeestje kunnen geven, op vakantie naar het buitenland gaan, aangesloten zijn bij een jeugdvereniging enz. Ouders moeten hun kinderen kunnen bijstaan bij het maken van hun huiswerk, ze moeten kunnen uitleggen wat hun kinderen in de les is ontgaan. Voor maatschappelijk kwetsbare ouders, voor ouders aan de onderkant van de samenleving, kost het bijzonder veel moeite om aan die verwachtingen te voldoen. Voor ouders die veel onderwijs genoten hebben, die op basis daarvan doorgaans een baan hebben met een hoger loon hebben, die meer mogelijkheden hebben om werk en gezin te combineren en een uitgebreider sociaal netwerk hebben, kost het doorgaans veel minder moeite.

Vanuit die hoge verwachtingen en een oprechte bekommernis om de kinderen, willen mensen soms snel een aantoonbare vooruitgang in het gezinsfunctioneren zien. Maar als deze hoge verwachtingen de norm zijn waarmee de vooruitgang van gezinnen wordt gemeten, dan maken maatschappelijk kwetsbare gezinnen weinig kans. Het zal nooit goed genoeg zijn. Dat kwetsbare ouders aan die verwachtingen of dat ideaalbeeld niet kunnen voldoen, heeft niet zozeer te maken met individuele kwaliteiten van die ouders, met hun intenties, wensen of keuzes. Dat heeft vooral te maken met de manier waarop de samenleving als systeem functioneert en het gebrek aan ondersteuning om dat ouderschap te kunnen waarmaken. Kwetsbare ouders hebben bijvoorbeeld veel minder hulpbronnen (zie hoofdstuk 2). Ook als je het hebt over effectiviteit van hulp, moet je die samenlevingscontext in rekening brengen⁶.

De kans is groot dat de inspanningen die maatschappelijk kwetsbare gezinnen doen, niet worden gezien. Er gebeurt heel veel in deze gezinnen. Er zijn, een schouderklop, een luisterend oor, familieleden helpen enz. brengt bijvoorbeeld veel teweeg, maar is voor buitenstaanders niet altijd zichtbaar. Daarenboven moet je voor ogen houden dat mensen altijd iets hebben bijgeleerd, zelfs als het dreigt mis te lopen. Neem de punten die het gezin belangrijk vindt als maatstaf om te kijken naar het proces dat is afgelegd. Verkijk je niet op de 'ideale' normen die, gezien de omstandigheden, niet haalbaar zijn voor het gezin. Kijk daarentegen naar de punten die samen met het gezin afgesproken zijn en waar het gezin achterstaat. Het gaat dan over uitdagingen die voor het gezin betekenis hebben. Die kunnen voor de verschillende gezinsleden anders liggen. Kinderen hebben soms andere werkpunten dan ouders. Tussen de ouders onderling kunnen er verschillen zijn.

Hou er rekening mee dat er gezinnen zijn die blijvend ondersteuning nodig hebben. De verandering daar is dat er voortaan iemand naast hen staat die ze kunnen vertrouwen en hen ondersteunt.



REKENING HOUDEN MET DE REALITEIT VAN EEN LEVEN IN ARMOEDE

Evalueer het gezin niet vanuit maatstaven die niet haalbaar zijn omdat de omstandigheden het niet toelaten. Als je bijvoorbeeld geen rekening houdt met de beperkingen van een laag besteedbaar inkomen, dan is het gevaar groot dat je verwachtingen naar het gezin formuleert die materieel niet kunnen worden ingelost. Juist daardoor wordt de ondersteuning niet als ondersteuning ervaren, maar als een nieuwe 'veroordeling'.

Om vooruitgang te zien, moet je anders kijken en focussen op het positieve en de krachten die zich ontwikkelen. Een kleine stap vooruit kan voor het gezin veel inspanning hebben gekost. Voor buitenstaanders die zelf nauwelijks moeite moeten doen om die stap te zetten, kan dat resultaat miniem lijken. Je mag m.a.w. de omstandigheden waarin de verandering plaats vindt, niet uit het oog verliezen.

De jeugdrechtbank legt Fientje (19) en Bruno (21) op om hun twee kinderen naar een crèche te sturen. Op die manier wil men de jonge moeder ontlasten. Er wordt echter voorbij gegaan aan de betekenis die deze maatregel voor Fientje heeft. Ze ervaart het niet als een ondersteuning want ze moet elke weekdag twee keer op en neer met de bus. Dat is geen sinecure met een buggy en twee kleine peuters. Voor haar komt de verplichting om de kinderen naar de crèche te brengen over als een oordeel: ze denken dat ik geen goede moeder ben en niet goed voor mijn kinderen zorg. Het CBJ neemt wel de kosten van de opvang op zich, maar daarmee zijn de pampers en de bus niet betaald. Er wordt m.a.w. geen rekening gehouden met de budgettaire impact van deze 'ondersteuning' op het besteedbaar gezinsbudget. Het laatste wat deze ouders willen, is met minder pampers aankomen in de crèche dan gevraagd. Ze willen het stigma van 'slechte ouder' niet nog meer bevestigen. Ze voelen dat de buitenwereld met argusogen naar hun ouderschap kijkt. De vraag naar meer leefgeld om het door de crèche 'vereiste' aantal pampers te kunnen kopen, wordt door de budgetbeheerder niet gehonoreerd. Dit wordt beschouwd als een manipulatie om extra leefgeld te krijgen. Dus bespaart het jonge gezin op pampers als de kinderen thuis zijn. Daardoor is de thuisbegeleidingsdienst verontrust: de baby's worden thuis veel te weinig verschoond. Is dit een signaal van verwaarlozing?

Ondanks alle inspanningen die dit gezin doet om te voldoen aan al die verwachtingen, zullen Fientje en Bruno nooit kunnen beantwoorden aan de normen die hen worden gesteld. Dit voorbeeld maakt pijnlijk duidelijk (1) hoe dit jonge koppel alles doet wat in hun mogelijkheden ligt om aan de verwachtingen te voldoen en (2) hoe anderen die inspanningen niet zien en focussen op wat in hun ogen verkeerd gaat. De volgende situatiebeschrijving, vertelt je hoe je, door met andere ogen te kijken, recht kan doen aan de inzet van gezinnen.

Mauro werd gepest in school omwille van zijn geur. Hij plast nog regelmatig in zijn broek. Daar moest iets aan gebeuren.

De verzorgende heeft dat ter sprake gebracht vanuit de ervaring met haar eigen kinderen. Elke moeder wil immers dat haar kinderen proper zijn. Soms hanteren ouders daar andere normen over en zien of ruiken ze het niet. Vanuit die insteek kon ze daar met Laura, de moeder van Mauro, open over spreken. Toen werd duidelijk dat Laura wel degelijk inspanningen deed om haar zoontje te helpen. Ze gaf haar zoontje een reservebroek mee en ze had met de buschauffeur gepraat. Ze kon haar zoontje thuis niet in bad steken omdat er geen warm water was. Dat was een structureel probleem waar Laura zelf niet de middelen voor had om dat aan te pakken. Het heeft in een dergelijke situatie geen zin om als doel te stellen: de kinderen regelmatig in bad stoppen. Het ontbreken van een bad met warm water is hier het probleem. Wees niet blind voor de beperkte materiële omstandigheden waarin het gezin leeft.

HERVAL IS EEN ELEMENT VAN VOORUITGANG

Zoals eerder in dit hoofdstuk vermeld, moeten mensen soms een stap terug zetten of vallen ze terug op oude, meer vertrouwde patronen. Dat is normaal. In moeilijke momenten, wanneer gebeurtenissen uit het verleden de kop op steken of nieuwe belastende gebeurtenissen opduiken, dan vallen we snel terug op oude en meer vertrouwde patronen. Dat geldt evenzeer voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Langzaamaan kan het wel in de goede richting gaan: ze leren hun faalangst overwinnen, hun taalgebruik verandert, ze voelen zich niet meer totaal overgeleverd aan het lot enz.

Er kunnen echter situaties zijn waarin ook de coach geen vooruitgang meer kan zien. Intervisie en supervisie kunnen de coach ondersteunen om krachtgericht en positief te blijven kijken. Dat betekent niet dat de coach over haar grenzen moet gaan. Integendeel, de coach moet op de pauzeknop kunnen drukken, maar dan wel na grondig overwegen en niet als automatische reflex.

OOG HEBBEN VOOR VOORUITGANG OP VERSCHILLENDE DOMEINEN

Vooruitgang kan zich in verschillende maten en op verschillende domeinen aftekenen. Je moet als het ware het 'hele beeld' voor ogen houden. Bijvoorbeeld: Je komt ergens binnen en je ziet aan de mensen dat het beter gaat: hun gelaatstrekken zijn meer ontspannen. Het hoeft niet netjes opgeruimd te zijn. Een coach omschreef de vooruitgang in een gezin als volgt: *'Na een jaar straalde de mama, dat zit vanbinnen, ook al lag de achtertuin nog altijd vol rotzooi.'* Het is een bepaald soort tevredenheid die hun levenskwaliteit verhoogt en waardoor mensen beter in staat zijn om de taken die de samenleving van hen verwacht, op te pakken.

De kunst is om veranderingen in kleine stapjes binnen te brengen: veranderingen in leefpatronen, grenzen stellen, bewust worden van eigen mogelijkheden, contacten leggen met lotgenoten die bondgenoten worden, vriendschap ontdekken, netwerken vormen, eenzaamheid en isolement doorbreken enz. Als Thuiscompagnie goed werkt, dan zouden de gezinsleden na verloop van tijd het gevoel moeten hebben dat hun levenskwaliteit verbetert.

De hulp is net opgestart. Het huis is vervuild en vooral de bovenverdieping is onhygiënisch. Ingrid en haar partner schamen zich over de toestand van het huis. Ingrid ziet de berg werk, maar weet niet hoe ze eraan moet beginnen. Alhoewel hun eigen normen rond hygiëne (zowel persoonlijke hygiëne als hygiëne in de woning) ver afstaan van de gemiddelde norm, heeft Ingrid wel het besef dat hun levenswijze afwijkt van andere gezinnen. De verzorgende vraagt zich af of de situatie nog wel verantwoord is voor de kinderen. Het gezin laat toe dat er drastisch schoongemaakt wordt door de verzorgende en Ingrid helpt mee.

De verzorgende en de coach hebben eerst overwogen om een speciale firma te laten komen om in één dag alles netjes te maken. De vraag is of zo'n interventie een goede manier is om het zelfbeeld terug op te bouwen. Als we de gezinsleden terug meer zelfwaarde willen geven, dan moeten we de inzet van het gezin zien en een plaats geven. Zelfs als het dan misschien minder snel vooruit gaat. Niet de 'grote kuis' zal verandering brengen. We zoeken daarentegen naar kleine 'eilandjes' van verbetering. Kan er bijvoorbeeld voor de oudste dochter een schuif vrijgemaakt worden, waarin ze haar persoonlijke spullen kan leggen? Dit geeft haar iets dat alleen van haar is. Dat kan al een grote stap vooruit zijn voor het gezin.

Als je vooruitgang wil opvolgen, dan moet je op de een of andere manier 'bijhouden' hoe de situatie is. Hieronder een greep uit de notities van een coach. De notities maken duidelijk hoe vooruitgang in de gezinnen waar een verzorgende actief was, zichtbaar wordt. Het zijn kleine successen die het gezin, de verzorgende en de coach motiveren om verder te doen. Deze successen zien we bevestigd in de getuigenissen van ouders en jongeren over de veranderingen die zich in hun gezin hebben voorgedaan.

Praktische vaardigheden

- Neemt zelf initiatief; doet zelf de boodschappen.
Gezin volgt gemaakte afspraken op.
Bijhouden van was en afwas lukt beter dan voordien.
Na de vakantie niet de chaos die er ervoor wel was. Gezin kan afwezigheid van verzorgende tijdens vakantieperiode beter opvangen dan voorheen.

Ik krijg nu alles beter georganiseerd. (moeder Jessy)

Het is rapper proper ... ja het gaat beter. Ik heb daar nu meer zicht op. In het begin moest ik nog zoeken. Ja, het opruimen is beter nu, nu wordt er dagelijks wat opgeruimd. (vader Filip)

Ik ben verschoten dat mijn zus haar kamer opgeruimd blijft ... Met mijn twee zussen, ik denk dat dat toch wel veel gedaan heeft dat de verzorgende hier is. (jongere Joske)

In het begin dan was dat altijd zo: dan hadden wij gegeten en dan deden we altijd de dag erna de afwas. Tegenover nu, nu doen we altijd de afwas bij elkaar en dan doen we dat direct naar de keuken. ... [nog dingen veranderd?] Ja, nu ruim ik mijn kamer eigenlijk direct op als ik met iets bezig ben. Tegenover daarvoor, dan wachtte ik meestal een dag of 5 of zo, totdat mama zei van 'Kom Xena, je kamer opruimen.' (jongere Xena)

Pedagogische vaardigheden

- Mama kan consequenter optreden naar de kinderen toe.
- Papa speelt af en toe met de kinderen.
- Mama geeft meer aandacht aan haar kinderen.

Ge moet uw kinderen aanleren van kom ruim dat direct op ... Het is niet alleen bij uzelf, het is ook bij de kinderen. Maar gij als ouder, ge moet dat aanleren dat de kinderen moeten helpen en daar is niets mis mee. (moeder Lelie)

Ze zijn rustiger. Als ik iets vraag, ze doen het rapper ... Ik begrijp de kinderen sneller. Ze zijn opener tegen mij geworden. (moeder Femke)

Sociaal netwerk

- De kinderen hebben nu een hobby.
- Er zijn terug contacten met het eigen netwerk.
- De financiële toestand is verbeterd omdat ze onderdak geven aan een bevriend koppel.

De kinderen wilden graag naar een jeugdbeweging gaan, maar durfden daar thuis niet zo goed over te praten. Samen met de verzorgenden hebben ze er wel bij stil gestaan. Omdat de verzorgende zag dat de kinderen in de vakantie niets te doen hadden en nooit weggingen, heeft ze dat voorzichtig aangekaart bij de ouders. In het begin bracht de verzorgende de kinderen naar de scouts. Ondertussen is opa ingeschakeld om de kinderen te brengen en te halen.

Relationeel (ouder-kindrelatie en partnerrelatie)

- Papa helpt spontaan mee als de verzorgende er is.
- Er wordt minder geroepen in huis.

Daarvoor was dat altijd kat en hond [moeder en kinderen]. Nu soms nog, maar het is toch al veel beter. (jongere Joske)

De kinderen beginnen zich beter in hun vel te voelen omdat ze ook zien, mama verandert. (moeder Lelie)

Hygiëne

De kinderen gaan nu wekelijks in bad.
Tanden worden regelmatig geïetst.

Persoonlijk functioneren en welbevinden

Meer energie en kracht.
Angst overwinnen.
Rustiger zijn.
Meer zelfvertrouwen.

Ik heb zoveel meegemaakt, maar ik laat me niet gaan. Ik ga toch maar op zoek naar verbetering. Dan ben ik fier op mezelf, dan ben ik fier dat ik dat allemaal doe. Ik ben erg tevreden daarover, maar ik ben nog niet tevreden over waar ik sta. (moeder Lelie)

Meer zelf kunnen kiezen.
Grenzen aangeven, durven neen zeggen.

Het kan vooruitgang betekenen als een gezin neen durft zeggen, bijvoorbeeld op de vraag of de dienst een vervangster mag sturen als de eigen verzorgende ziek is. De coach ziet het als een teken dat het gezin de dienst vertrouwt en het gevoel heeft dat ze echt iets mogen zeggen (geen schijnparticipatie).

Vertrouwen (relatie met de verzorgende)

Gezin vertelt een geheim aan een verzorgende.
Taboes durven bespreken met verzorgenden.
Sterke band met de verzorgende.

Inzicht/bewust kiezen

Het gezin heeft inzicht in wat er al bereikt is en weet wat minder goed loopt.
Gezin stelt zelf nieuwe doelen.

Het gezin wil meedenken: wat kunnen we nog verbeteren. Het loopt allemaal niet vlekkeloos; er zijn wel problemen maar er is geen weerstand; er wordt samengewerkt.

Hygiëne

Hygiëne is bespreekbaar voor moeder.

Pas na een jaar durft de coach het aan om Brenda aan te spreken over haar persoonlijke hygiëne en die van haar kinderen. Eerst hebben ze op minder bedreigende terreinen gewerkt. Pas na een jaar voelde de verzorgende dat het thema kon worden opgepakt. Aanleiding was de situatie van Patrick, de zoon, die op school werd gepest omwille van zijn onverzorgd gebit. Ondertussen gaat Patrick naar een orthodontist. Brenda nam dat aan van de verzorgende. Ze kunnen er nu beiden met elkaar over praten. En het heeft succes gehad. De school sprak Brenda aan om haar te feliciteren omdat Patrick er zo goed uit zag.



Moeders, vaders en jongeren over hun levenskwaliteit en gezondheid⁷

- Ouders en jongeren zijn vrij tevreden over hun levenskwaliteit: de gemiddelde score (= over alle respondenten heen) bedraagt 4.85 op 7. Dat is in vergelijking met de scores van andere interventiegroepen (bv. mensen die op een andere hulp of ondersteuningsvorm beroep doen) een hoge score.
- Ze zijn het meest ontevreden over hun financiële situatie (gemiddelde score = 3.67 op 7) en hun lichamelijke gezondheid (gemiddelde score = 3.87 op 7).
- Psychische klachten zijn bij de ouders uitgesproken aanwezig: 10 van de 16 ouders melden dat ze door zorgen slecht slapen, 10 van de 16 ouders voelen dat alles wat ze doen met moeite gaat.
- Het merendeel van de ouders voelt zich beter door de ondersteuning van Thuiscompagnie. Hun zelfvertrouwen, eigenwaarde, motivatie en daadkracht zijn toegenomen.

Moeders, vaders en jongeren over de betekenis van de ondersteuning van Thuiscompagnie⁸

- Het merendeel van de ouders en jongeren (15/18) zegt dat de aanpak van het huishouden verbeterd is. Er wordt bijvoorbeeld meer opgeruimd, de woning wordt beter onderhouden, er is een betere taakindeling en planning, het gezin kookt zelf meer en/of gezonder.
- In 3/5^e van de gezinnen gaan de ouders anders om met de kinderen. Bijvoorbeeld: meer met de kinderen spelen, rustiger zijn, minder snel boos worden, hun kinderen meer aanmoedigen om dingen te doen.
- In 2/3^e van de gezinnen is het gedrag van de kinderen veranderd door de ondersteuning. De kinderen ruimen meer op, ze snoepen minder, ze zijn rustiger, ze luisteren beter, ze houden zich beter aan afspraken. Ouders signaleren ook dat hun kinderen zich beter in hun vel voelen.

VOORUITGANG ZICHTBAAR MAKEN

Iedereen wil graag dat inspanningen tot een resultaat leiden. Vooruitgang zien motiveert. Dat geldt voor het gezin, de verzorgende, de coach en al de andere betrokkenen. Soms vraagt de dienst gezinszorg zelf naar de vooruitgang om te verantwoorden waarom de verzorgende nog langer in dat gezin (en dus niet in een ander) wordt ingezet. Daarnaast zijn er vaak andere hulpverleners die erop rekenen dat het inzetten van de verzorgende tot resultaten leidt. Vooruitgang benoemen en zichtbaar maken werkt in die zin voor elke betrokkene motiverend.

‘Moeder heeft geleerd haar kind een schouderklopje te geven. Vader zet nu elke week de vuilbak buiten. De kinderen spelen elke dag een kwartiertje buiten. Vader heeft de verzorgende over zijn drinkgedrag verteld, iets dat hij uit schaamte tot dan toe tegen niemand durfde vertellen.’ Die ‘kleine’, maar wezenlijke vooruitgang zien ‘omstaanders’ niet altijd. Ze blijven zich bijvoorbeeld ergeren aan de tuin die er vuil bijligt, de honden die in huis blijven rondlopen of de schoolrekening die niet betaald is. Men volgt veelal de logica: door aan de buitenkant orde te scheppen (bv. opruimactie), komt ook aan de binnenkant terug ordening (bv. mentale rust). Soms lukt dat effectief, soms niet. Men kan ook een andere logica volgen: door aan de binnenkant orde te scheppen, komt er aan de buitenkant (terug) orde. Denk bijvoorbeeld aan een moeder die haar angsten met de verzorgende kan delen en daardoor in haar hoofd wat meer ruimte krijgt en zich terug beter kan toelagen op huishoudelijke taken. Soms moeten mensen eerst bij zichzelf wat rust krijgen, voordat ze huishoudelijke taken kunnen aanpakken.

Je moet je er van bewust zijn dat de manier waarop je kijkt (cf. krachtgericht), afwijkt van de norm waarmee doorgaans naar deze gezinnen gekeken wordt. Daarom is het belangrijk dat je aan al de actoren duidelijk maakt waarin je vooruitgang ziet.

MET GEZINNEN PRATEN OVER VOORUITGANG

Gezinnen zien niet altijd dat ze vooruitgaan. Ze kunnen teleurgesteld zijn omdat ze sneller resultaat hadden verwacht of omdat ze voelen dan het oordeel van de buitenwereld niet wijzigt. De coach en de verzorgende kunnen de vooruitgang zichtbaar maken door erover te praten of er naar te vragen.

Het moeilijkste is om over vooruitgang te praten als er geen onmiddellijk zichtbare vooruitgang is. Nogmaals, er is altijd vooruitgang, ook als je die niet onmiddellijk ziet. Het feit dat de verzor-

gende een voet aan huis heeft en elke keer weer wordt binnengelaten is bijvoorbeeld een hele grote stap. Het is een vorm van verbinding met de samenleving die langzaam terug kan groeien. Het feit dat er in het op huishoudelijk vlak niets veranderd is, doet geen afbreuk aan het feit dat mensen terug een twinkeling in de ogen krijgen of er vrolijker uitzien.

Je moet gezinnen soms helpen om vooruitgang te zien. Je kan dat doen door te vragen: 'Leg eens uit wat er veranderd is aan de poets.' Als je doorvraagt, dan beginnen ze de evolutie veelal wel te zien. Of je zegt als je binnenkomt: 'Amaai, dat is hier hard veranderd' en je benoemt wat je ziet. Als je de uitstraling ziet, als je ziet dat mensen meer tevreden zijn met zichzelf en tot rust zijn gekomen, laat dan zeker voelen dat je dat ziet. Je vraagt ook aan de verzorgende of ze dat ziet.

Soms zien gezinnen de vooruitgang beter dan de verzorgende en de coach. In het volgende voorbeeld heeft de coach de boodschap van Greta begrepen als een positief signaal dat Greta een inspanning wil doen.

Greta leidt aan een zware depressie. Ze heeft ernstig overgewicht en leeft al jaren in de zetel. Dat werd bij de intake heel duidelijk. Maar bij de eerste evolutiebespreking zei Greta zelf: 'Het gaat me beter af. Ik heb een beetje meer energie. Ik lig niet meer de hele dag. Ik zit.'

Sommige gezinnen hebben schrik om te laten zien dat ze vooruitgang maken of dat te benoemen. Dat kan om verschillende redenen. De hulp kan bijvoorbeeld als een groot onrecht ervaren worden, niet als steun maar als controle, niet als kans maar als inmenging of als een aanval op de eigen autonomie. In dat geval is het moeilijk om die hulp te waarderen en te erkennen dat ze effectief steunend is. Soms maakt vooruitgang te veel los om die vooruitgang of de betekenis daarvan uitdrukkelijk te benoemen.

De kraamverzorgende had voor elk kind in de badkamer een zakje opgehangen om ondergoed weg te bergen. Aan de verzorgende heeft Sigrid nooit laten zien dat ze hier heel blij mee was. Zo'n 'dankjewel' betekende emotioneel te veel. Pas veel later heeft Sigrid tegen de coach van Thuiscompagnie kunnen zeggen hoe goed dat was en hoeveel plezier haar dat gedaan heeft.

Hulp die niet versterkend is, kan mensen het gevoel geven dat ze niet zonder die hulp kunnen leven. Ze vrezen dat hulpverleners hen in de steek gaan laten, als ze laten zien dat ze het zelf kunnen. Ze hebben schrik dat het alleen niet zal lukken. Het is raadzaam om behoedzaam met dergelijke signalen om te gaan. Soms kan het een teken van tijdelijke ongerustheid zijn, die gekoppeld is aan een nieuwe situatie of uitdaging. Mensen kunnen verstoppen dat ze vooruitgaan omdat ze vrezen een aantal voordelen te verliezen waarop ze op basis van hun status 'van hulp afhankelijk persoon' wel recht hebben. Indien je vermoedt dat deze overwegingen spelen, ga dan met het gezin in dialoog en bekijk samen met hen wat de voor- en nadelen zijn van die houding en welke compensaties bestaan voor het eventuele verlies aan voordelen.

Soms kan 'vooruitgang laten zien' betekenen dat er meer afstand komt ten aanzien van het herkomstmilieu. Gewoonten en gedragsregels die voor de vrienden en familie vanzelfsprekend zijn, worden minder gevolgd. Het eigen netwerk kan daarop afwijzend reageren. Het is begrijpbaar dat mensen de veiligheid van hun eigen netwerk verkiezen boven de onzekerheid die veranderen met zich meebrengt. Als mensen hierin inzicht krijgen, dan is dat vooruitgaan. Daarover in gesprek gaan zonder te veroordelen, kan mensen motiveren om na verloop van tijd een stap te zetten die ze voorheen nooit zouden overwogen hebben.



Een oma riep Thuiscompagnie in om haar inwonende dochter met 2 kinderen, Tinne, te stimuleren omdat ze 'niet veel deed in het huishouden'. De verzorgende stelde vast dat, ondanks de vraag van oma, Tinne toch veel taken naar behoren opnam. De verzorgende zag en benoemde de inzet van Tinne. Tinne werd opgewaardeerd en kreeg meer zelfvertrouwen. De oma besliste om de hulp van Thuiscompagnie stop te zetten. Toen Tinne alleen ging wonen, vroeg Tinne aan Thuiscompagnie om haar in die eerste periode te ondersteunen.

Het kan een bewuste keuze zijn om de banden met kennissen uit het verleden terug aan te knopen. Het eigen netwerk lost problemen soms beter en sneller op dan hulpverleners. Meerdere gezinnen in Thuiscompagnie stelden hun huis ter beschikking van kennissen die geen dak boven het hoofd hadden. In eerste instantie zou je kunnen denken 'O nee, het gezin zet een stap terug'. Maar gezinnen voelen dit als vooruitgang aan: ze kunnen zorgen voor mensen die het nog slechter hebben dan henzelf en daardoor stijgt hun zelfbeeld. Er tekent zich in deze gezinnen wel degelijk een vooruitgang af.

Het gezin van Kelly maakt deel uit van één grote familie. In die grote familie is er weinig ruimte om anders te zijn dan de anderen. De familieleden zijn soms zeer claimend naar elkaar en dat leidt wel eens tot conflicten. Ze kunnen niet met elkaar en niet zonder elkaar. In deze familie wordt alles gedeeld: dat is de norm. Familieleden betalen elkaars rekeningen, al naargelang wie er op dat moment geld heeft. Ze delen elkaars medicatie. Ze zorgen voor elkaars kinderen. Ze besteden veel van hun vrije tijd samen. De moeder van Kelly is ziek en eist de aandacht van Kelly helemaal op: ze belt verschillende keren per dag, verwacht dat Kelly bij haar komt zitten als ze alleen is, verwacht dat Kelly haar huishoudelijke taken overneemt. Hierdoor komt Kelly soms niet meer toe aan haar eigen gezin. Omdat ze vroeger bestempeld werd als 'het moeilijke kind in de familie' probeert Kelly op deze manier toch nog erkenning te krijgen.

Momenteel zijn er luizen in de familie. Kelly en haar vriend doen hun best om, samen met de verzorgende, de situatie in hun gezin onder controle te krijgen. Ze wassen de kledij, de lakens, de knuffels, de matten enz. Dat vraagt veel energie. De andere kinderen in de familie worden niet behandeld, waardoor het luizenprobleem telkens terug opflakert. Kelly krijgt hierover negatieve commentaar vanuit het kinderdagverblijf en vanuit de hulpverlening.

De verzorgende heeft het moeilijk om een eigen plek te krijgen door dit familiekluwen. Het opbouwen van vertrouwen reikt verder dan alleen het kerngezin. Ook het tempo om aan verandering te werken, wordt beïnvloed door de familie.

Voorlopig gaan we terug naar de basis en zullen we, in dialoog met het gezin, kijken rond welke dingen we wel mogen werken.

Bijvoorbeeld: 'Wij voelen de druk van de school op jullie en willen helpen. Hoe kunnen we jullie op dit moment het beste ondersteunen?', 'Wil je nog dat we hierbij helpen of niet?'

Op die manier laten we de keuze bij Kelly en haar vriend. We beklemtonen ook hun inzet: 'Wat geeft jullie de ijver om ondanks de problemen toch te blijven doordoen?'

MET VERZORGENDEN PRATEN OVER VOORUITGANG

Herval is eigen aan een veranderingsproces, maar dat neemt niet weg dat verzorgenden het er soms moeilijk mee kunnen hebben. Als coach moet je aan de verzorgende duidelijk maken dat herval vaak onvermijdelijk is. Dat kan haar helpen om gemotiveerd te blijven en niet op te geven als ze er mee wordt geconfronteerd. Daarenboven zal de coach de verzorgende soms moeten leren om de verandering te zien. Verzorgenden zijn praktisch ingesteld en meten het resultaat van hun werk graag af aan zichtbare dingen: een badkamer die blinkt, de vaat die afgedroogd is en in de kast werd gezet. Dat zijn veelal gangbare normen die hun leidinggevend en de buitenwereld hanteren om het werk van de verzorgende te evalueren. Deze focus kan hen verhinderen om de inzet te zien die het gezin geleverd heeft om de kleine tussenliggende stappen te zetten. Het zijn net deze kleine stappen die op langere termijn naar een groter en beklijvend resultaat kunnen leiden.

Ik bespreek wat ik zelf zie aan vooruitgang. Dat strookt niet altijd met de opvattingen van de verzorgende. Als coach zie ik dat moeder poetst en dat zie ik als vooruitgang. Maar mijn verzorgende vindt dat geen vooruitgang omdat moeder niet op dezelfde manier poetst als zij gewend is. Het is niet volgens haar normen. Ik laat zien dat het toch al positief is dat gezinnen initiatief nemen en dat ze het proberen. (een coach)

De inzet van de verzorgende kan soms heel groot geweest zijn, terwijl het resultaat in haar ogen onbeduidend is en absoluut niet in verhouding staat tot haar inzet. Soms kan de verzorgende niet zien wat er in het gezin veranderd is, maar ervaart ze wel dat haar komst veel betekent voor de kinderen. Dat kan doorwerken naar de toekomst van die kinderen. Ook dat besef kan motiverend werken.

De verzorgende zag geen enkele vooruitgang in het gezin meer. Voor haar was de grens bereikt. Ook al probeerde de coach haar duidelijk te maken wat ze voor moeder betekende, daarin vond de verzorgende geen motivatie meer. Toen vond ze in haar jaszak een briefje van het dochtertje waarop geschreven stond: 'dank je, dat je elke week bij ons komt poetsen.' De motivatie was onmiddellijk terug.

Leg de lat niet te hoog om teleurstellingen te voorkomen. Zoals eerder al vermeld, kunnen normen verschillen: wat voor het gezin proper is, is daarom niet proper voor de verzorgende. Er bestaan ook verschillende manieren om een huishoudelijke taak te doen. De door de verzorgende 'normale' aanpak is niet noodzakelijk de beste of de meest haalbare voor het gezin. Sta samen met de verzorgende stil bij hoe het gezin het wil en bekijkt. De situatie moet immers leefbaar zijn voor het gezin en het gezin moet het gevoel hebben dat ze meer controle hebben over hun levenssituatie.

Het is misschien niet nodig dat zakdoeken, handdoeken, lakens en T-shirts piekfijn gestreken zijn. Maar misschien is het wel belangrijk om een hemd te kunnen strijken omdat je raar bekeken wordt als je een ongestreken hemd draagt. Kijken naar wat nodig en zinvol is in de context van het gezin, is de boodschap.

De verzorgende kan groeien in dat anders kijken en soms kan ze zelfs beter dan de coach duiden waar kleine stappen gezet zijn of met welke (haalbare) criteria de evolutie in een gezin gevolgd kan worden.

ANDERE HULPVERLENERS VOORUITGANG LEREN ZIEN

We merken in bijna alle gezinnen dat andere betrokkenen in het gezin (bv. hulpverleners, huisartsen, leerkrachten enz.) druk leggen op de gezinnen en de verzorgenden (zie hoofdstuk 10). Het is aan de verzorgende en de coach om de inspanningen van de gezinnen in de verf te zetten. Een overlegmoment kan een gelegenheid zijn om positieve stappen te benadrukken in het bijzijn van andere hulpverleners. Het is heel fijn als andere hulpverleners bevestigen dat ze een verschil zien en dat als een positieve stap benoemen. Het veronderstelt dat ze bereid zijn om met een krachtgericht bril te kijken. Het is belangrijk om hen daarvoor tijd te geven. Ze doorlopen zelf ook een veranderingsproces.

De verzorgende komt ongeveer anderhalf jaar bij Leyla en Toon. Het koppel zat al langer in begeleid wonen. De thuisbegeleider geeft nu aan dat ze de kleine stappen vooruit kan waarderen. Ze kan die dingen zien omdat ze vaak in het gezin komt.

WERKEN MET SCHALEN OM DE EVOLUTIE IN KAART TE BRENGEN

De evolutie en veranderingsprocessen in kaart brengen, kan ons helpen om te verantwoorden waarom we mensen en middelen inzetten in deze gezinnen. De dynamiek die in het ondersteuningsproces aanwezig is, vraagt dat we ons niet vastpinnen op een momentopname, maar naar het hele proces kijken. We moeten te pakken krijgen hoe een gezin, op verschillende levensdoeinen, evolueert doorheen de tijd.

Een instrument dat kan helpen om die evolutie visueel voor te stellen is een schaal die loopt van 0 (het loopt helemaal niet goed, het kan niet slechter) tot 10 (het loopt super, het kan niet beter). Het is een gemakkelijk hanteerbaar instrument dat geen ingewikkelde computerprogramma's vereist. Een blad papier, een stift en een kaft om het te bewaren volstaan. Door de scores van verschillende meetmomenten achter elkaar te zetten, krijg je een beeld van de evolutie: gaat het vooruit, gaat het achteruit of is het stabiel?

Deze beoordelingsschaal kan je inzetten voor een aantal 'vaste' thema's:

- Praktische (en zichtbare) niveau: hoe loopt het huishouden?
- Relationale dynamiek: klikt het met de verzorgende?
- Dynamiek van het gezin (de gezinssfeer): hoe gaat het in je gezin?
- Welbevinden (beleving): hoe voel je je?
- Versterkend (groei in autonomie): heb je het gevoel dat je zelf je leven in handen hebt?
- Brug naar omgeving (verbinding): hoe gaat het met je sociale contacten?

Daarnaast kunnen er één of een beperkt aantal specifieke thema's toegevoegd worden voor dat bepaald gezin. Voor elk gezin bekijk je welke thema's je opneemt (bv. maximum 7).

Je scoort niet bij de intake. De eerste score geef je pas na de opstartfase. Het is immers vaak dan pas duidelijk aan welke punten je samen met het gezin kan werken (zie hoofdstuk 6). Bekijk waar het gezin zich op de schaal situeert. Het vertrekpunt is niet nul, maar een cijfer dat weergeeft waar 'we op dit moment voor dit werkpunt (thema) staan'.

Je geeft de score samen met het gezin of je geeft zelf een score en vraagt het gezin om zichzelf een score te geven. Je vraagt ook de verzorgende om te scoren. Dat kan stof tot dialoog geven. Bijvoorbeeld: *'Waarom geeft de coach dat cijfer en hoe ziet het gezin dat?'* Als je dit regelmatig doet (bv. bij elke evolutiebespreking) dan krijgt iedereen (het gezin, de verzorgende en de coach) een mooi overzicht van de evolutie. Dat kan alle richtingen uitgaan: vooruit, achteruit (terugval) of stabilisatie (zie en 9).



1. Hoeven, G. (z.d.). Niet gepubliceerde cursus VSPW. Hasselt: VSPW- CVO.
2. Bartelink, C. (2013). Wat werkt: Motiverende gespreksvoering? Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut. http://www.nji.nl/nl/%28311053%29-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf
Punten van kritiek zijn o.a.: niet alle fases worden altijd door iedereen doorlopen, motivatie voor gedragsverandering is vaak van verschillende factoren afhankelijk (bv. persoonlijke levensgebeurtenissen).
3. <http://www.desleutel.be/professionals/kwaliteitszorgaonderzoek/literatuur/item/1873-werken-met-de-veranderingscirkel>.
4. zie o.a. <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/diversen/34923-cirkelfasen-van-gedragsverandering-prochaska-en-diclemente.html>
5. zie eindnoot 1
6. Toen in 1919 het eerste rapport van het Nationaal Werk voor Kinderwelzijn over kindersterfte in de lagere regionen van de samenleving verscheen, werd dat probleem uitsluitend geweten aan de moeders die uit domheid en/of luiheid geen hygiëneregels naleefden. In het rapport vond je geen enkele verwijzing naar de zware werkomstandigheden van deze moeders, noch kon je er iets lezen over de mensonwaardige huisvesting, de te lage lonen, het ontbreken van voorzieningen enz. De hoge kindersterfte werd bekeken los van de maatschappelijke context. De oplossing kon dan ook maar in één richting gaan: de moeders moesten veranderen.
7. Nys, K. (2012). Evaluatie van de aanpak van “Thuiscompagnie” bij gezinnen in armoede met minderjarige kinderen. Onderzoek in opdracht van Minister Lieten (Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding) en het Vlaams ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) [Bestek GBO-GC044/2011/03]. Brussel: Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen – HUBrussel. <http://www.hig.be/nl/nieuws/evaluatie-van-de-aanpak-van-thuiscompagnie>
8. zie eindnoot 7