

VERSTERKEND & VERBINDEND COACHEN

Hoe ondersteun je mensen om terug in zichzelf te geloven? Hoe geef je hen het gevoel dat ze er bij horen? Versterkend en verbindend werken vraagt een bijzondere manier van kijken en handelen. Voortdurend dringt zich de vraag op 'wat is voor dit gezin, in die situatie en context het meest passend?' Aan de hand van praktijkvoorbeelden krijg je zicht op de thema's, stappen en aandachtspunten die je in het coachingsproces met het gezin en de verzorgende kan opnemen.



1. INLEIDING

Thuiscompagnie wil mensen in armoede sterker maken zodat ze terug autonoom beslissingen kunnen nemen en zodat ze hun leven, zelfs in moeilijke omstandigheden, kunnen uitbouwen in de richting die ze zelf willen. Deze doelstelling realiseren kan enkel als mensen zich (terug) verbonden voelen met zichzelf, met anderen en een plek in de samenleving krijgen. Deze opzet wijkt af van een gefragmenteerde en 'doelgerichte' hulpverlening die zich toespitst op het zo snel als mogelijk 'normaliseren' van mensen op één specifiek deelgebied.

COACHING ALS ONDERSTEUNING VAN EMPOWERMENT OP VERSCHILLENDE NIVEAU'S

Iedereen die kiest voor een empowermentproces heeft steun nodig om vanuit een versterkende blik te kunnen blijven kijken. We werken immers met mensen die zware kwetsuren meedragen en wiens leefwereld, gewoontes en regels heel anders kunnen zijn dan wat vertrouwd is. Wie autonomieverhogend wil werken, moet voortdurend reflecteren over de vraag wat voor dit gezin, in deze omstandigheden en met deze hulpbronnen, versterkend en verbindend kan zijn. Cruciaal is dat je nadenkt over de vraag of het eigen handelen bijdraagt tot het gewenste resultaat. Daarbij zal je telkens opnieuw moeten afwegen wat voor dat gezin, in die situatie en context, het meest aangewezen is, het meest passend is (zie hoofdstuk 2).

Het gezin, de coach en de verzorgende hebben samen heel wat sleutels van een mogelijk antwoord in handen. Ze hebben elk hun eigen deskundigheid. De verzorgende en het gezin staan in nauwe relatie met elkaar. Binnen die relatie komen allerlei zaken spontaan aan de orde en ontstaat er ruimte voor dialoog. Verzorgenden weten hoe het er in het echt aan toe gaat en zien met eigen ogen de moeite en inspanningen die geleverd worden. Eens het ondersteuningstraject is opgestart, volgt de coach het gezin en de verzorgende van op een afstand op. Daardoor kan de coach meer beschouwend kijken, situaties (her)kaderen en andere perspectieven inbrengen. Als het dagelijkse leven erg moeilijk gaat en ontmoediging toeslaat, dan kan de coach de verzorgende en de gezinsleden toch lichtpunten laten zien. Het is immers de taak van de coach om de gezinsleden en de verzorgende te stimuleren om hun eigen krachten te ontdekken en die verder te ontwikkelen.

Coaching is in Thuiscompagnie niet alleen gericht op het versterken van het gezin en van de verzorgende. Het wil ook de eigen organisatie en de sociale omgeving versterken zodat ook zij optimaal het gezin kunnen ondersteunen. In de driehoek wordt daarom ook gezocht naar mogelijke bruggen die gelegd kunnen worden met de maatschappij, met diensten en voorzieningen, bruggen met familie, met de buurt en de leefomgeving.



DE COACH EN DE AANPAK VAN HET COACHINGSGESPREK IN EEN NOTENDOP

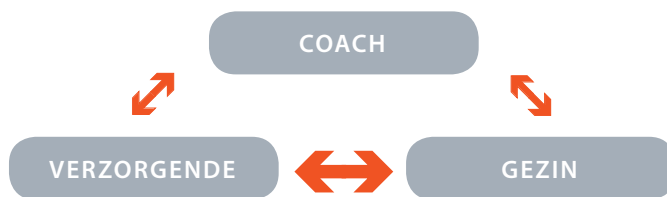
Een coach is iemand die naast de persoon staat, die samen met hem kijkt, die zijn beleving erkent en die andere perspectieven of kennis binnenbrengt. Een coach zoekt samen vanuit gelijkwaardigheid. Het resultaat moet zijn dat de persoon zich beter gewapend voelt om zelf met een situatie om te gaan.

Met wie je ook een coachingsgesprek voert, de basisprincipes van het coachen blijven hetzelfde. Een coach kijkt eerst mee door de ogen van die persoon. Door vragen te stellen kan de coach de informatie ordenen, het thema verbreden en de richting van het gesprek aangeven. Vervolgens kan de coach andere perspectieven binnen brengen. De coach verduidelijkt waar gemeenschappelijke punten zitten en legt verbinding. Zo ontstaat een gedeelde kijk van waaruit samen naar een passende aanpak kan worden gezocht. Als coach zet je de volgende stappen:

1. **Luister actief. Laat de persoon op verhaal komen.**
2. **Geef richting aan het gesprek door vragen te stellen en informatie te ordenen (verbreden).**
3. **Probeer verschillende perspectieven en kaders in te brengen vanuit het verhaal van de persoon.**
 - **Perspectief van de cliënt: binnenkant, buitenkant, overkant.**
 - **Perspectief van de omgeving: dienst, andere hulpverleners enz.****Structureer het geheel en leg verbinding.**
4. **Zoek samen naar een passende aanpak.**

In Thuiscompagnie kan de ondersteuning van het gezin en de verzorgende door elkaar lopen. Soms spreekt de coach alleen met het gezin, soms samen met de verzorgende en soms met de verzorgende alleen. Soms is de verzorgende beter geplaatst om zelf het gezin te coachen.

De positie die het gezin, de verzorgende en de coach innemen in de triade kan wisselen. Op het ene moment zullen de verzorgende en het gezin dicht bij elkaar staan en de coach verder weg. Op een ander moment verkleint de afstand tussen de coach en het gezin en komt de verzorgende verder weg van het gezin te staan. Afhankelijk van de positie van de coach in de driehoek wijzigt het perspectief en de thema's die de coach al dan niet kan aansnijden. Tijdens een gesprek kan een coach ook afwisselend naast het gezin en naast de verzorgende staan. Daardoor kan de coach bemiddelen en verbinding leggen tussen verschillende perspectieven.



COACHING NAAST ANDERE ONDERSTEUNINGSVORMEN

Naast de individuele ondersteuning door een coach, kunnen verzorgenden veel hebben aan het begeleid uitwisselen van ervaringen. Daarom voorziet Thuiscompagnie, over de diensten heen, intervisiemomenten (trainingen) voor al de verzorgenden die in kwetsbare gezinnen werken. Op deze bijeenkomsten is een procesbegeleider van Bind-Kracht en een opgeleide ervaringsdeskundige in de armoede aanwezig.

Meestal zijn ze bij oudere mensen en die verzorging die is gewoon anders. Hier zit je echt meer in een gezinsdinge en je maakt andere situaties mee. Bij die oudere mensen wordt je ook geapprecieerd, maar hier heeft uw werk een andere dinge zo. Ja, (lacht) ik weet niet hoe dat ik dat moet uitleggen. ... Ja en als we zo met de 4 collega's die dat doen, er zijn nu 2 mensen die zelfs nog maar 3 lessen [trainingen] gehad hebben, die zeggen: 'Who, die kijk, uwe kijk verandert gewoon op de mensen, op de maatschappij, op uw manier van werken.' Want, soms zijn er dingen waar dat je wat meer op moet letten. Ja, dat is gewoon een verrijking geweest. Dus ik hoop wel dat dat [trainingen] nog lang kan blijven, want ik denk dat dat veel betekenis kan geven. (verzorgende Jennifer)

Ook de coach kan niet zonder ondersteuning. De coach kan steun vinden bij de gezinnen, bij de verzorgenden of bij collega's. Regelmatig informeel overleg en uitwisselen met collega's, terug kunnen koppelen naar een leidinggevende binnen de eigen organisatie, intervisie en supervisie werkt versterkend. Thuiscompagnie voorziet daarom voor de coaches dienstoverschrijdende intervisie en supervisie.

Dat alles vraagt onder meer van diensten dat ze leidinggevend en verzorgenden de ruimte geven om een eigen denkproces en een eigen verantwoordelijkheid te ontwikkelen. Daaraan zijn onvermijdelijk consequenties voor de organisatie en het functioneren van de dienst verbonden. Daarover lees je meer in hoofdstuk 11.

OPBOUW VAN DIT HOOFDSTUK

In het eerste deel van dit hoofdstuk (van pagina 176 tot 193) vind je een beschrijving van hoe de coach en/of de verzorgende, in functie van het empowermentproces, het gezin kan ondersteunen. Het tweede deel beschrijft hoe de coach dat t.a.v. de verzorgende kan doen. In beide delen vind je specifieke aandachtspunten en voorbeelden. Naargelang de persoon waarmee je een coachingsgesprek zal voeren, het gezin of de verzorgende, kan je het eerste, dan wel het tweede deel van dit hoofdstuk (van pagina 194 tot 217) ter hand nemen. Het derde en laatste deel (vanaf pagina 218) biedt je twee uitgewerkte praktijkvoorbeelden. In de eerste casus illustreren we hoe je een afweging kan maken tussen 'het juiste, het goede en het goed doen' en hoe je de

relatie 'gezin, verzorgende en dienst' een plaats kan geven in de ondersteuning. In de tweede casus tekenen we het coachingsproces uit dat naar aanleiding van een 'weekendoproep' van een moeder en een verzorgende plaats vond.



2. HET GEZIN COACHEN

Hoe vaak de coach contacten heeft met het gezin is afhankelijk van de noden van het gezin, de relatie met de verzorgende en de vaardigheden van de verzorgende. In de meeste kwetsbare gezinnen zijn er al verschillende hulpverleners, elk met hun eigen opdracht, actief. Het is dus zeker niet de bedoeling om er nog een extra hulpverlener naast te zetten. Zoals in de inleiding vermeld, zijn er ook verzorgenden die de coachende rol t.a.v. het gezin kunnen opnemen.

Het is noodzakelijk dat er regelmatig contacten zijn tussen de dienst en het gezin. Dat is nodig om de wensen van het gezin goed te kunnen inschatten, om de aanpak waar nodig bij te sturen, om op maat van het gezin te blijven werken en om de evolutie in het gezin op te volgen. In Thuiscompagnie zijn op de volgende momenten de contacten tussen de coach en het gezin het meest intensief:

- de intake,
- de evolutiebespreking,
- de afbouw.

HET INTAKEGESPREK

SITUERING

Het intakegesprek is bedoeld om zicht te krijgen op de hulpvraag van het gezin en om af te toetsen of Thuiscompagnie daaraan tegemoet kan komen. Maar het is in de eerste plaats een kennismakingsgesprek. Het gezin leert de dienst kennen via jou. En jij krijgt zicht op de leefwereld van het gezin. Die eerste indruk bepaalt de verdere samenwerking (zie hoofdstuk 6).

Omdat er heel wat informatie moet worden uitgewisseld, verloopt de intake meestal over meerdere gesprekken. De onderstaande vragen helpen je om de intake voor te bereiden:

- Staat het gezin er achter dat je op huisbezoek komt?
- Wil het gezin graag een vertrouwenspersoon aanwezig hebben bij de intake?
- Is er een toeleidingsformulier dat werd ingevuld? (cf. dat kan de basis vormen voor je gesprek).
- Heb je een aantal documenten nodig? Bekijk of je die op voorhand aan het gezin kan vragen. Dan hebben ze de tijd om dat na te vragen en klaar te leggen (al dan niet met hulp van een vertrouwenspersoon of de maatschappelijk werker van het OCMW).

Dat je op intake mag komen, is niet vanzelfsprekend. Voor gezinnen kan het toelaten van een buitenstaander al een grote stap zijn. Ze laten je toe in hun woning, je ziet dingen die ze liever niet laten zien, ze 'moeten' toegeven het niet meer alleen te kunnen enz. Hou dat in je achterhoofd als je binnenstapt. Mensen kunnen stil of wat achterdochtig zijn, niet graag hebben dat je naar de bovenverdieping gaat of net heel veel vertellen. Kijk goed en stel je open. Gedraag je vanuit verwondering en vel geen oordeel.

Leg uit wat de bedoeling van dit kennismakingsgesprek is:

- kennismaking met elkaar,
- je opdracht als coach uitleggen,
- bevragen wat het gezin al over Thuiscompagnie weet,
- uitleg geven over Thuiscompagnie,
- samen bekijken waarmee Thuiscompagnie hen kan helpen: wie doet wat in het huishouden, wat loopt goed, wat loopt volgens het gezin minder goed.

HET INTAKEGESPREK LEGT DE BASIS VOOR VERDERE SAMENWERKING

Jezelf en de dienst voorstellen

Coach: Ik ben Sofie. Ik hoorde van Marleen dat je graag hulp in het huishouden wil. Als jullie dat echt willen, dan kan iemand van onze dienst jullie helpen. Ik kom nu naar jullie luisteren om te horen wat jullie van die hulp verwachten. Ik wil horen hoe jullie dat zien. Daarna bespreek ik dat ook met de verzorgende die jullie komt helpen.

Stel jezelf zo authentiek mogelijk voor en neem daarbij de volgende aandachtspunten mee:

- Belangrijk is dat gezinnen weten wie jij bent en wat je taak is.
- Leg uit wat het doel van het gesprek is. Jij komt met hen praten om uit te zoeken welke steun zij graag zouden hebben. Dat gebeurt in alle gezinnen die beroep doen op de dienst gezinszorg. Het gezin bepaalt wat de hulp moet inhouden, zodat ze 'baas blijven in hun eigen huis'. Dat maak je zelf waar door informatie te delen met het gezin, dingen op een begrijpelijke manier uit te leggen, hun vertrouwen te verdienen en te behouden.
- Je maakt duidelijk dat je regelmatig zal binnenspringen: een eerste keer als de hulp gestart is om te kijken of alles nog volgens hun wens verloopt, na een paar weken om te toetsen hoe het gaat. Zij zijn jouw klant en je vindt het belangrijk om van hen te horen waarover ze tevreden zijn en waarover niet.
- Laat het gezin weten hoe ze je kunnen bereiken als ze vragen of klachten hebben.

Polsen naar de concrete aanleiding voor de vraag naar hulp

Thuiscompagnie staat voor ondersteuning bij het runnen van het huishouden, maar altijd met het oog op 'samen dingen doen'. Waarom heeft het gezin gekozen voor een verzorgende van Thuiscompagnie? Het is nodig om daar met het gezin bij stil te staan:

- door erover te praten, wordt de keuze voor Thuiscompagnie een bewuste keuze, groeit hun intrinsieke motivatie (zie hoofdstuk 7),
- zo weet het gezin wat het kan verwachten.

Een positieve keuze maken voor iets dat je niet kent, vraagt tijd. De motivatie is bij de intake of de start van hulpverlening vaak buiten het gezin te zoeken: een hulpverlener vindt dit goed voor een gezin, het gezin heeft schrik voor andere stappen enz. Als je de indruk hebt dat het gezin niet zo gemotiveerd lijkt, benoem dit dan ook: *'Ik merk dat je het niet zo fijn vindt dat wij dit gesprek doen. Mag ik vragen hoe dat komt?'* of *'Ik kan me voorstellen dat ik je wat overdonder met al mijn vragen en uitleg. Is dat zo?'*

Coach: Jullie hebben het tot nu toe zonder hulp gedaan. Wat heeft je doen vragen naar hulp in het huishouden? Welke dingen kan je verder alleen doen? Wat loopt er goed? Wat zijn de dingen waar je tegenaan loopt?

Daarenboven is het voor een gezin niet altijd gemakkelijk om te verwoorden waarom ze hulp nodig hebben. Als coach neem je de tijd om te bespreken waarom het gezin hulp vraagt. Als je de vraag van een andere hulpverlener hebt doorgekregen, toets dan af of het gesignaleerde

probleem ook datgene is waarvoor het gezin steun wil. Je laat zien dat je echt naar hen wil luisteren en dat je hun mening wil horen: vinden zij ook dat ze bij het gesignaleerde probleem hulp nodig hebben? Door actief naar de kijker en de mening van het gezin te vragen, toon je dat je wil samenwerken.

Coach: Ik hoorde dat je het vervelend vindt dat de school altijd met klachten over de hygiëne van de kindjes komt. Is dat zo?

Timmie: Dat vind ik heel erg.

Coach: Wat denk je er van als we samen zoeken wat we daaraan kunnen doen?

Timmie: Dat zou fijn zijn.

Coach: Waarover klagen ze precies? ... (verder verkennen)

Coach: OK, dan gaat er een verzorgende komen om je daar bij te helpen.

Eens de verzorgende gestart is, kan ze met het gezin meedenken over de doelen. Doordat de verzorgende zelf in het gezin functioneert, ervaart zij meteen waar het moeilijk loopt. Ze kan het gezin daar dus goed bij helpen. Daarnaast kan de verzorgende de coach helpen om een gemeenschappelijke taal te vinden om zaken bespreekbaar te maken.

Coach: Het lukt dus niet om het afval gesorteerd te krijgen. OK, dan ga ik iemand zoeken die je daarbij kan helpen. Die gaat dat niet in jouw plaats doen. Die gaat samen met jou kijken hoe het afval in de keuken kan geraken ...

Wat is belangrijk voor het gezin?

Waar storen gezinsleden zich aan? Wat zouden ze anders willen? Waar dromen ze van? Om een beter zicht te krijgen op wat de gezinsleden belangrijk vinden, kan je doorvragen op grotere thema's die tijdens het gesprek aan bod komen. Zo kom je uiteindelijk tot kleine haalbare stappen.

Greet: Mijn keuken is mijn grootste struikelblok, dat is altijd al zo geweest. Ook de kleren, de was en de strijk krijg ik niet bijgewerkt. Ik begin ergens vijf minuten aan, bijvoorbeeld die berg in de hoek daar, maar ik zie dan weer iets anders en dan ben ik daar weer mee bezig. De kleren wil ik zeker doen. Wat ik met die van Milan moet doen, dat weet ik niet, dat is moeilijk.

Coach: Dat begrijp ik, het is ook aan jou om te kijken wat je met die kleertjes wil doen. Ze moeten ook niet weg. Is het goed voor jou als we nu eens kijken hoe we hier samen met de verzorgende aan kunnen werken?

Greet: Ja, want alleen lukt het niet.

Coach: Je zegt dat de keuken je struikelblok is. Ik zie veel afwas staan, veel kommen en potjes, bedoel je dat?

Greet: Ja, ik zou eens grote kuis ook willen doen in mijn keuken. In mijn kast staan zoveel kommetjes en dekseltjes en dat moet eens gesorteerd worden. De afwas blijft ook veel staan.

Coach: Ik denk dat dit al een heel praktisch punt is waar we aan kunnen werken: kast samen uitsorteren. Misschien is er dan plaats om er andere spulletjes in te zetten. De afwas, dat kunnen we ook bekijken hoe we dat samen kunnen aanpakken. Kunnen de oudste kinderen daar bijvoorbeeld 's avonds mee helpen? Ik stel voor dat de verzorgende en jij dit samen verder bekijken. We bespreken dit later nog verder dan. Wat vind je van dit voorstel?

Greet: Ja, die kast moeten we echt doen en de afwas ook. Wat met al de kleren, de was en de strijk?

Coach: Ik zie in die hoek kleren en dozen met kleren: bedoel je dat?

Greet: Ook, maar in de kast in de gang en in de badkamer staan ook veel kleren. En dan boven nog, daar moeten we ook nog opruimen.

Coach: Ik denk dat we best stap per stap werken. Wat denk je er van als we eerst beneden beginnen, bijvoorbeeld die 'berg in de hoek' zoals je zegt. Voor de kleren kunnen we 3 dozen maken, bijvoorbeeld: mag weg, houden, misschien. Zo kunnen we sorteren. Wat weg mag, kunnen jij en de verzorgende dan samen wegbrengen.

Greet: Ja, want wat kapot, te klein of oud is, mag weg. Sommige dingen weet ik niet.

Sta stil bij de betekenis van woorden zoals opgeruimd, rommel, proper, rustig, op tijd, hygiënisch, gezond, lekker, braaf enz. voor het gezin zelf. Let er op dat je jouw normen niet als maat neemt. Meer concrete afspraken over het samenwerken moet je niet maken tijdens een intakegesprek. Dat doet de verzorgende wel, die weet dat veel beter.

Probeer tussen de gezinsleden overeenstemming te krijgen rond wat het gezin van de hulp verwacht.



Ik hoor dat mevrouw graag wil dat de kinderen op tijd klaar zijn om naar school te gaan en dat meneer graag heeft dat het 's morgens rustig is en niet zo'n gejaag. Dat is alle twee belangrijk. Als het 's morgens rustiger is, dan lukt het misschien beter om op tijd klaar te zijn? Als de verzorgende nu eens samen met jullie probeert om 's avonds al een aantal dingen klaar te maken, dan zal het 's morgens misschien vlotter en kalmer gaan?

Zoeken naar verbinding, mogelijkheden en beperkingen

Een intakegesprek wordt het best gevoerd met meerdere gezinsleden. Probeer de kinderen er ook bij te betrekken. Gebruik wat je in de kamer ziet als aanleiding om contact te maken rond hobby's of interesses. Wellicht is er ergens wel iets wat je zelf ook prettig vindt of dat je boeit. Er staat een grote televisie; informeer naar hun favoriete feuilleton. Voor de deur staat een moto; verklap dat je in het weekend ook regelmatig achter op een motor zit. Zijn de kinderen van dezelfde leeftijd als die van jou, dan mag je dat gerust laten weten. Heb je ook een hondje? Vertel wat die hond voor jou betekent.

Meestal geven mensen spontaan aan waar hun interesse ligt of wat hen bezig houdt. De uitdaging is om verwonderd die leefwereld te verkennen. Stel op een geïnteresseerde manier vragen bij wat je ziet, zonder te beschuldigen of te oordelen. Je bent op een positieve manier nieuwsgierig. Zo geef je aan dat de ander jou bezig houdt en je meer wil weten. Dit leidt niet altijd tot positieve verhalen, maar wel naar interessepunten van één of meerdere gezinsleden en ook naar hun dromen, frustraties, vroegere realisaties. Zoek voor jezelf een 'systeem' om de hobby's of de interessesferen van de gezinsleden te onthouden.

Probeer de mogelijkheden van het gezin te achterhalen. Welke taken nemen de verschillende gezinsleden, ook de kinderen, al op en geef hen daarvoor de nodige erkenning. Als het gezin ondersteuning krijgt van familieleden of vrienden, dan moet de verzorgende die taken zeker niet overnemen (zie hoofdstuk 4). Ga daarom na of er figuren zijn op wie ze eventueel kunnen terugvallen, vraag naar figuren die door het gezin als steunend worden ervaren. Lukken die taken vlot? Waarover zijn ze tevreden? Waarover niet? Wat zouden ze beter willen kunnen?

Beperkingen van gezinsleden (bv. rugklachten, niet aangeboren hersenletsel, slechte conditie) hebben implicaties voor de opdracht van de verzorgende. Als mensen al lang weinig in het huishouden hebben gedaan, dan zal de verzorgende voldoende pauzes moeten inlassen. Soms is 10 minuten aan één stuk met hetzelfde bezig zijn al een hele uitdaging. Dat soort informatie heb je nodig om de verzorgende goed te kunnen voorbereiden op haar opdracht.

Hoe hebt ge tot nu toe alles klaar gekregen?
Wie doet nu wat?
Is het haalbaar om dat zo te laten?
In welke mate kan je meewerken met de verzorgende?
Wat wil je zeker zelf blijven doen?

Zicht krijgen op de gewenste ondersteuningsstijl

Je polst tijdens de intake naar de verwachtingen van de gezinsleden over de verzorgende. Je moet niets beloven wat je niet waar kan maken. Maar je kan wel vragen hoe ze het liefst geholpen worden.

Ik ben superblij dat ik haar [verzorgende] gekregen heb. [Werd dat op voorhand besproken?] Ja, ze hebben het met mij besproken. Ze hadden 2 dames, één van 34 en dan eentje van in de veertig. Ik had hen gezegd van ja, stuurt die van 34 jaar maar naar hier (lacht). En ze zei 'Waarom?' Ja, ik zeg 'Een jonge vrouw, daar kunt ge al eens een babbel mee doen.' Ja met die van 40 waarschijnlijk ook wel. Ja, ik weet het niet. Ik had zo iets van stuurt die van 34 maar. (moeder Wendy)

De dienst gezinszorg zoekt altijd naar een goede match tussen de verzorgende en het gezin. Bij Thuiscompagnie vraagt deze match nog meer aandacht omwille van het leefwereldverschil, de complexiteit en de verwevenheid van problemen op verschillende levensdomeinen. De uitdaging van Thuiscompagnie ligt juist in het samen zoeken (verzorgende - gezin -coach) naar bestaande krachten en naar mogelijkheden om nieuwe krachten naar boven laten komen. Dat kan alleen lukken als er een goede match is tussen de verzorgende en het gezin.

Ik vond het wel een beetje heel raar. Ook omdat, ja, ik heb er heel veel moeite mee om tegen iemand te zeggen van 'ga dit doen of ga dat doen'. Ja, ik kan niet echt zo'n beetje baasje spelen. Ja, daar had ik toch wel moeite mee. En we hebben dat dan wel besproken. En zij [verzorgende] wist dan ook wel dat ik heel moeilijk kon zeggen van dingen dat ze dan moest gaan doen. Dus daar ging ze zelf wat actie in ondernemen. En we overleggen dan van wat gaan we doen. En ja en het klikte ook. Dus ja, dat ging dan ook wat gemakkelijker. (moeder Christina)

'Hoe wil je ondersteund worden?' is een moeilijke vraag. De cliënt kan bijvoorbeeld denken: 'voor het huishouden wil ik iemand die het overneemt, maar van mijn kinderen, daar moeten ze van afblijven'. Zorg dat er ruimte is om die verschillende wensen uit te spreken. De eerdere vermelde gerichte vragen zoals 'Waar wil je hulp bij?' of 'Wat wil je veranderd zien?' kan je op het spoor van die wensen brengen.

Duidelijk communiceren over het takenpakket, afspraken en regels

Het gezin moet weten wat het kan verwachten van de verzorgende, maar ook wat de verzorgende niet mag doen. Het is jouw taak om het onderscheid duidelijk te maken: 'dat is de regel waar we niet van kunnen afwijken'. Bijvoorbeeld: De dienst gezinszorg organiseert de werkregeling. Een verzorgende mag daar op eigen initiatief niet van afwijken, ook niet als het gezin dat vraagt. Ze moet dat altijd eerst met de dienst overleggen. Dat moet duidelijk zijn, zowel voor de verzorgende als voor het gezin.

Daarnaast zijn er ook zaken waarover we in dialoog kunnen gaan. Zo geldt bijvoorbeeld de regel dat de verzorgende op het afgesproken tijdstip moet kunnen beginnen. Als afgesproken is dat de verzorgende om 9u aan de deur staat, dan moet iemand om 9u de deur open doen. Vraag aan de cliënt of dit lukt. De cliënt kan dan zeggen: 'Dat lukt mij niet om 9u, maar wel om 9u30'.

Let op: regels die voor jou evident lijken, zijn dat niet altijd voor het gezin dat op je dienst beroep doet. Regels kunnen daarenboven van dienst tot dienst verschillen:



- in sommige diensten mag de verzorgende geen kinderen mee in de auto nemen,
- in sommige diensten mag een verzorgende niet naar het containerpark rijden, tenzij het vooraf met de dienst is afgesproken.

Beperk je bij het uitleggen van de regels tot het strikt noodzakelijke. Anders wordt het gezin overspoeld door regels. Wat je zeker moet aansnijden is het **gedeeld beroepsgeheim** waaraan de verzorgende en de coach zich zullen houden (zie hoofdstuk 5).

Een ander aspect dat bijzondere aandacht vraagt is de **financiële bijdrage**. Het gezin zal een bijdrage moeten betalen. Om die bijdrage te berekenen, moet je het inkomen van het gezin vragen. De gezinssamenstelling kan heel complex zijn of vragen naar de gezinssamenstelling kunnen gevoelig liggen (bv. één van de kinderen woont niet meer thuis, er is een recente scheiding). Vaak wordt het voor de coach en de verzorgende in de loop van het ondersteuningstraject pas duidelijk hoe de gezinssamenstelling en -banden in elkaar zitten of waar er gevoeligheden liggen. Het is aangewezen om de prijs te berekenen terwijl het gezin erbij is. Je kan dan uitleg geven zodat de leden van het gezin het kunnen volgen (zie ook hoofdstuk 6).

De 'werk'ruimtes bekijken

Je vraagt toestemming om alle ruimtes te bekijken waar de verzorgende zal komen. Leg uit waarom je die ruimtes wil zien: mee inschatten van de tijdsbesteding van de verzorgende, zich de ruimtes kunnen inbeelden als de verzorgende nadien over het huis vertelt. Door goed te kijken, krijg je een zicht op de totale leefsituatie van het gezin. Als er veel rommel ligt, dan mag je dat gerust zeggen maar je doet dat op een niet-aanvallende manier.

Ik zie dat het niet gemakkelijk is om alles opgeruimd te krijgen. Daarvoor zijn we er juist. Als alles tiptop in orde was, dan moesten we niet komen.

De verzorgende moet in veilige omstandigheden kunnen werken. Als je onveilige dingen ziet, spreek daar dan over. Het gezin weet misschien niet dat het onveilig is of het gezin leeft al lang op die manier zodat ze er niet meer bij stilstaan. Jullie kunnen dan samen bekijken welke mogelijkheden het gezin heeft om de situatie veilig te maken.

Als het gezin je sommige kamers niet wil laten zien, dan is dat hun goed recht. De uitdaging voor de coach is om een balans te vinden tussen dingen moeten en/of willen zien en het feit dat dit moeilijk kan zijn voor het gezin.

Is het gezin er tijdens de intake nog niet klaar voor om je alle ruimtes te laten zien? Laat dit dan even rusten. Als de verzorgende een tijdje in het gezin komt, dan krijgt ze dit vertrouwen waarschijnlijk wel.

AANDACHTSPUNTEN BIJ DE INTAKE

Neem de tijd

Neem de tijd om kennis te maken en ga ervan uit dat 'die papieren wel in orde zullen komen'. Jaag je niet op als het belastingformulier niet op tijd gevonden wordt. Het gaat om de stijl waarmee je de dingen aanpakt. Ook door die stijl breng je rust: als je zelf rust uitstraalt, dan valt de dreiging weg.

Toon jezelf als mens

Je kunt de stress voor het gezin verminderen door iets van jezelf in te brengen. Je kunt iets uit je eigen leven vertellen om de drempel lager te maken. Zoek naar wat je gemeenschappelijk hebt: iets wat jij ook hebt meegemaakt of iets waar jij je ook zorgen over maakt. Door de manier waarop je jezelf in het gesprek binnenbrengt, kan je stress verminderen.



Respecteer de autonomie van het gezin

Vraag altijd de toestemming aan het gezin wanneer je iets wil doen dat hen betreft, en leg hen uit waarom. Bijvoorbeeld:

- Als je iets wil bespreken met een andere hulpverlener, maak dan duidelijk wat je graag wil bespreken, wat je bedoeling is en vraag of ze hiermee akkoord gaan.
- Als je iets wil regelen voor het gezin (bv. inschakeling van een andere dienst), leg dan uit welke stappen je zal ondernemen en doe niets waar ze niet akkoord mee zijn. Als later blijkt dat je te voortvarend geweest bent, dan kan dit schadelijk zijn voor het vertrouwen dat je opgebouwd hebt.

Ga dieper in op de dingen die de gezinsleden zeggen

Greet: Vooral boven is een probleem. Ik heb geen kasten.

Coach: Wil je dat we samen eens boven gaan kijken?

Als de vraag van moeder is dat ze graag kasten zou hebben, dan is dat de vraag waar je meteen tijdens het intakegesprek op ingaat. Laat horen dat je het gehoord hebt en toets af of je het juist begrepen hebt. Bekijk met moeder hoe er gewerkt kan worden naar een oplossing. Zo geef je het signaal dat je goed luistert en rekening houdt met wat er gezegd wordt. Tijdens de intake moet je m.a.w. perspectief bieden op de hoofdvraag. Beloof daarbij niets dat je niet kan waarmaken.

Tijdens de intake mag je ook afgrenzen. Als een moeder bijvoorbeeld veel zaken aanhaalt die ze veranderd wil zien, dan kan je afspreken dat je het daar de volgende keer terug met haar wil over hebben (bv. *'We gaan daar later verder op in. Nu zou ik het even over ... willen hebben.'*). Vergeet dat dan ook niet.

Pas je spreekstijl aan

Er zijn veel verschillende manieren om informatie over te brengen of dingen te bevragen. Je spreekstijl beïnvloedt onvermijdelijk hoe je informatie of je vragen bij het gezin 'aankomen'. Als je zaken vraagt, doe dat dan vanuit verwondering en niet veroordelend of in termen van 'een af te werken controlelijst'. Je moet actief luisteren en steeds checken of je het wel goed begrepen hebt (cf. feedback): *'Snap ik het goed dat je bedoelt dat ...? Heb ik goed begrepen dat ...?'*. In vind je meer voorbeelden.

Notities tot een minimum beperken en delen met het gezin

We raden aan om tijdens het gesprek zo weinig mogelijk te noteren. Noteren wekt immers de indruk dat er 'weer' een dossier wordt opgemaakt en een dossier kan later 'tegen hen' gebruikt worden. Dat kan spanning bij het gezin veroorzaken, terwijl je juist een ontspannen sfeer wil.

Wil je meteen dingen opschrijven, vraag dan uitdrukkelijk 'Stoort het dat ik noteer?' Laat je gesprekspartners lezen wat je schrijft. Er is over hen al zoveel op papier gezet waarmee ze het niet eens zijn. Met die gevoeligheid moet je rekening houden. De regel is: uitleggen waarom je noteert en delen wat je noteert.

Wat je best wel duidelijk noteert, is wat de verzorgende in het gezin moet doen en waarom. Uiteraard kan je niet alle details over een gezin onthouden. Na het huisbezoek kan je bijvoorbeeld kort noteren wat belangrijk is bij de ondersteuning van een gezin. Het gaat dan om zaken die je later, bij het opstarten en het coachen van de verzorgende, kunnen helpen. Je noteert dingen die extra aandacht vragen en zeker ook de punten die toelaten om verbinding te maken. Als je dat na elk huisbezoek aanvult, dan kan je ook de evolutie in het gezin zien. Dit is geen dossier: het zijn eerder notities om te kunnen volgen. Er hoeft geen beschrijving in te staan van de gezinsproblematiek. Probeer je notities zo objectief mogelijk te houden. Schrijf geen interpretaties op, want eens neergeschreven kunnen interpretaties een eigen leven leiden.

Voorzichtig met een laptop

Doorgaans wordt bij een intake een laptop meegenomen om meteen het dossier in orde te brengen. Dat is in maatschappelijk kwetsbare gezinnen minder aangewezen. Dat schept afstand en het verhoogt het wantrouwen. Er staat immers al zoveel over hun situatie op papier. Deze intake vraagt een andere stijl van communiceren. Als je de laptop echt niet kan missen, laat dan je gesprekspartners zien wat je invoert of lees het hen voor.

Je mag niet binnen?

Het kan gebeuren dat je, ondanks de afspraak, voor een gesloten deur staat. Probeer dan om een nieuwe afspraak te maken. Onderhoud ook je contacten met de aanmelder of vertrouwensfiguur en onderzoek welke drempels er kunnen zijn voor het gezin om het gesprek toe te laten. Misschien heeft het gezin gewoon nog wat tijd nodig. Een aanklappende houding kan dan vruchten afwerpen. Pas als de intake achter de rug is, kan de verzorgende in het gezin worden geïntroduceerd.

Een coach wil, op vraag van het CLB, op intakegesprek gaan maar krijgt het gezin niet te pakken. Al de momenten die werden voorgesteld, werden afgewezen. Eén keer kwam het wel tot een afspraak, maar toen de coach langsging, plakte er een briefje op de deur dat moeder naar de dokter was. Daarna heeft de coach nog een paar keer gebeld. In een periode van 6 maanden kwam er op geen enkele manier een reactie van het gezin.

De CLB-medewerker zag een perspectief, maar dit gezin was er duidelijk nog niet klaar voor. Moeder heeft positief gereageerd op het voorstel van de CLB-medewerker, maar het was een 'ja' uit onmacht en angst. Iemand die zich 6 maanden lang verstoppt, wil dat gesprek niet aangaan. Natuurlijk moet je het niet te snel opgeven. Misschien heb je toch iets in gang gezet, ook al is het nu niet gelukt. Misschien staat deze mevrouw later wel open voor Thuiscompagnie.

EVOLUTIEBESPREKINGEN

De coach, die komt hier dan soms binnen. Ja die komt dan, hoe of wat we kunnen doen, of we een stap verder kunnen gaan. Dan zit ge allemaal rond de tafel. ... In het begin dan stond de coach hier om de 2 weken. En nu, de laatste keer dat ik die gezien heb, dan denk ik toch dat dat een maand, anderhalve maand, geleden is. (vader Robert)

Een evolutiebespreking:

- is een gesprek tussen de coach en het gezin of tussen de coach, het gezin en de verzorgende,
- vindt meestal thuis bij het gezin plaats,
- gebeurt regelmatig, ongeacht of het goed of minder goed loopt in het gezin (cf. ook als het goed loopt is het belangrijk om bij het gezin langs te gaan, dan kan je zien en bevestigen dat het goed gaat),
- kan op initiatief van de coach plaats vinden, maar kan ook door de verzorgende, het gezin of het informele netwerk aangevraagd worden,
- kan een moment zijn om kennis te maken met een andere betrokken hulpverlener en de interventies op elkaar af te stemmen.

Als coach kan je de evolutie van het gezin ook opvolgen via overleg met de verzorgende. Maar een rechtstreeks contact met het gezin biedt extra voordelen. Het brengt je dichterbij hun perspectief, bij hun belevingswereld en bij de woorden waarmee ze daarover praten. Bovendien kan je, als de verzorgende ook aanwezig is, veel oppikken over de relatie tussen de verzorgende en het gezin en over hoe ze samenwerken.

Een evolutiebespreking wordt bij voorkeur door de coach gevoerd. Om de eenvoudige reden dat de coach vanuit haar positie iets gemakkelijker van op afstand kan kijken naar wat de verzorgende in het gezin doet en wat de impact daarvan is op het gezinsfunctioneren.

Ik noteer telkens als ik op huisbezoek ben geweest wat goed loopt. Door de dingen op papier te zetten, komt ik los van het actuele van het moment. Dat helpt me om breder te kijken. Die nota's kunnen ook helpen om samen met de verzorgende naar het gezin te kijken. (een coach)

DOEL VAN EEN EVOLUTIEBESPREKING

De voornaamste doelen van een evolutiebespreking zijn:

- het gezin ondersteunen,
- de verzorgende ondersteunen,
- de verbinding tussen het gezin en de verzorgende ondersteunen of herstellen,
- de verbinding tussen het gezin en de samenleving ondersteunen of herstellen.

Meer concreet dient een evolutiebespreking om:

- zicht te krijgen op de relatie tussen de verzorgende en de cliënt,
- te onderzoeken of de ondersteuning bijgestuurd moet worden,
- positieve, bevestigende boodschappen te geven,
- doelen af te toetsen en nieuwe pistes te zoeken,
- gevoelige dingen te bespreken,
- thema's die relevant zijn voor het versterkend proces bespreekbaar te maken,
- het gezin de mogelijkheid te geven om te spreken, zorgen op tafel te leggen enz.,
- een integrale kijk te behouden,
- afbouw voor te bereiden: aandacht voor het proces, autonomie versus verafhankelijkheid,
- ...

Regelmatig contact is nodig omdat je zo de evolutie van het gezin kan zien. Je volgt op hoe het gaat met het gezin en de verzorgende. Zowel het gezin als de verzorgende krijgen de kans om vragen te stellen, bezorgdheden te uiten enz.

Omdat verzorgenden het niet gewend zijn om zo frequent opgevolgd te worden, moet je niet alleen aan het gezin, maar ook aan de verzorgende uitleggen waarom je op huisbezoek komt. De verzorgende kan zich op de vingers gekeken voelen. Of ze wil, vanuit een oprechte bekommernis om het gezin, aan jou laten zien dat het gezin 'vooruitgaat'. Ze steekt met het oog op je komst een tandje bij of neemt het zelfs over zodat alles er tegen je komst *pico bello* uitziet. De verzorgende verliest zo de concrete doelen en de versterkende en verbindende manier van werken uit het oog. Dat is niet de bedoeling. Het moet voor de verzorgende duidelijk zijn dat een evolutiebespreking net een kans is om het ondersteuningsproces te bekrachtigen en waar nodig bij te sturen.

VERLOOP VAN EEN EVOLUTIEBESPREKING

Het gesprek zelf concentreert zich rond twee vragen:

1. Evaluatie van de ondersteuning zoals die nu loopt.
2. Afspreken wat de ondersteuning in de toekomst zal inhouden.



Hoe loopt de ondersteuning nu?

De verzorgende en het gezin krijgen de kans om te zeggen wat goed loopt, maar ook wat nog niet zo goed loopt. Als coach wil je weten hoe het werkelijk gaat.

- Wat zie je als coach? Toets of wat je ziet of denkt, ook zo door het gezin en de verzorgende wordt beleefd.
- Wat gaat goed en wat gaat minder goed?
- Doen jullie dingen samen? Hoe gaat dat?

Door voortdurend erkennende tussenkomsten te maken, voorkom je dat dit gesprek de allures van een 'ondervraging' krijgt. Benoem dat elke stap vooruit niet vanzelfsprekend is. Vertraag het gesprek door bijvoorbeeld te bevragen hoe ze erin geslaagd zijn om die stap te zetten.

Waar gaan we in de komende periode rond werken?

Om afspraken te kunnen maken voor het verdere ondersteuningstraject, moet je eerst terug bekijken waarom de verzorgende in het gezin komt:

- Wat waren de doelstellingen bij de aanvang?
- Zijn deze doelen nog hetzelfde? Denken de verzorgende en het gezin hier hetzelfde over?
- Is de situatie van het gezin nog hetzelfde of zijn er nieuwe gebeurtenissen met gevolgen voor het gezinsfunctioneren en de wensen die het gezin heeft?
- Zien jullie nieuwe uitdagingen?

Elk voorstel dat de verzorgende oppert om naar een nieuw doel toe te werken, moet naar de cliënt teruggekoppeld worden. Als de cliënt hier niet achter kan staan, dan is het geen optie. Ook de cliënt kan voorstellen doen.

Moeder wil graag dat de kleren van alle gezinsleden eens gesorteerd worden. Ze wil dat alles een vaste plaats krijgt. De kleren liggen nu overal in huis. Moeder, de verzorgende en de coach bespreken samen hoe ze dat kunnen aanpakken. Moeder vraagt zich af of ze de kinderen daar ook een taak bij kan geven? Dat is een goed plan. Weet moeder hoe ze dat kan vragen? Wil ze dat de verzorgende haar daarbij steunt?

De living ligt altijd vol met peuken. Als er gepoetst is, duurt het niet lang voor het er terug smerig uitziet. De verzorgende vindt dat niet prettig. De verzorgende stelt voor een emmer te zoeken waarin de peuken gegooid kunnen worden. Is dat OK voor de cliënt?

De verzorgende geraakt binnen haar werktijd nooit rond met poetsen. Dat vindt ze vervelend. Het geeft haar het gevoel dat ze niet hard genoeg heeft gewerkt. Door erover te praten wordt duidelijk dat er nog geen enkele kamer is opgeruimd als de verzorgende 's morgens aankomt. Kan moeder met opruimen beginnen vóór de verzorgende er is? Als moeder dat wel wil, dan moet je met haar verder praten over hoe ze dat gaat aanpakken. De opdracht opruimen is immers veel te breed. Je moet dat concreter proberen te maken. Bijvoorbeeld: 's avond met de kinderen het speelgoed in de kist doen, de asbakken leegmaken, de glazen naar de keuken brengen.

FREQUENTIE EN DUUR VAN EEN EVOLUTIEBESPREKING

De frequentie van de contacten tussen de coach en het gezin en de diepgang ervan is afhankelijk van het gezin zelf, de fase in het ondersteuningsproces, de relatie tussen het gezin en de verzorgende, de relatie tussen de coach en het gezin, de stijl van de verzorgende en haar kwaliteiten. Als zich een crisis voordoet, dan ga je best zo snel mogelijk ter plaatse. Maar ook als alles goed is, kan een huisbezoek een meerwaarde hebben. Werken op maat van het gezin is de boodschap. Soms voel je als coach aan dat een maandelijks huisbezoek bij een gezin te veel is. Sta zelf geregeld stil bij de frequentie van de huisbezoeken en de meerwaarde ervan.

Ook de duur en de vorm van een evolutiebespreking stem je af op het gezin en kan variëren. Het hoeft niet altijd een lang gesprek te zijn. Even langsgaan, horen hoe het loopt en polsen of er vragen zijn, is al voldoende. Of je kan dat telefonisch doen.



Evolutiebesprekingen vragen dat de coach tijd neemt voor het gezin en open staat voor een babbel. Het is goed om de verzorgende bij die bespreking te betrekken zodat het duidelijk is dat je er niet bent om te controleren, maar wel om samen te onderzoeken welke ondersteuning gewenst en versterkend is. Als je op gesprek gaat als de verzorgende in het gezin aan het werk is, hou er dan rekening mee dat het gesprek in de werktijd van de verzorgende loopt. De verzorgende moet niet de hele duur van de evolutiebespreking erbij zitten. In het tijdsbestek dat de verzorgende in het gezin komt, moet er veel gebeuren en het gezin betaalt daarvoor. Toch moet je niet het gevoel hebben dat je 'maar in de weg zit'. Je zit misschien wel in de weg om vlot te poetsen, maar niet voor de persoon die vertelt. Wees wel alert voor signalen die er op kunnen wijzen dat ze je er niet graag bij hebben (bv. ze vertrouwen je niets toe, het gesprek stukt, ze zijn 'afwezig').

VOORBEREIDING VAN EEN EVOLUTIEBESPREKING

Een goede evolutiebespreking vraagt voorbereiding. Ieder heeft zijn eigen manier om dit te doen. Belangrijk is dat je terugkijkt naar de voorbije periode en naar wat tijdens de vorige bespreking aan bod kwam.

Sommige coaches houden fiches bij per gezin of noteren werkpunten in een schriftje, anderen werken met een themalijs. Overloop die lijst bij de voorbereiding. Kijk naar de dingen die nog niet goed lopen en ga vooral na of er stappen vooruit zijn gezet. Deze lijst kan je ook op het spoor brengen van nieuwe werkpunten die je met het gezin kan opnemen. De evolutiebespreking kan een moment zijn om af te toetsen of je nieuwe dingen mag introduceren.

Voorbeeldlijst met thema's

- onderhoud van de woning,
- verzorging van de kledij,
- persoonlijke verzorging en hygiëne,
- maaltijden,
- gezinsbudget,
- werkorganisatie (de volgorde waarin de taken worden afgewerkt), gewoonte (begint er zich al een werkstructuur af te tekenen?) en houding ten aanzien van de verzorgende (wordt er samengewerkt, verwachtingen t.a.v. de verzorgende, is er aandacht, tijd om te praten enz.)
- relatie tussen de gezinsleden,
- gezondheid en welbevinden,
- contacten met de buitenwereld
- ...

Een ander 'instrument' dat je bij de voorbereiding en het voeren van een evolutiebespreking kan gebruiken zijn schaalvragen (zie). Voor elk levensdomein plaats je, vanuit jouw perspectief bekeken, het gezin op die schaal of je vraagt aan de verzorgende waar zij het gezin zou plaatsen. Tijdens het gesprek met het gezin kan je aan het gezin vragen waar het zichzelf op de schaal zou situeren en daarover in dialoog gaan.

THEMA'S BESPREEKBAAR MAKEN TIJDENS EVOLUTIEBESPREKINGEN

Positieve boodschappen geven en ontvangen moet je leren

Soms heeft het gezin het gevoel dat ze niet vooruitgaan. Laat hen dan vertellen waarom ze dat denken en praat daar verder met hen over. Breng binnen hoe jij het ziet en laat de verzorgende vertellen wat zij ziet.

- Wat hebben we ondertussen wel bereikt? Geef eventueel zelf een voorbeeld wanneer het gezin of de verzorgende dit zelf niet (meer) zien.
- Hebben we te veel dingen tegelijk willen doen?
- Zijn er dingen die we nu wel samen kunnen aanpakken?

Een positieve pluim komt heel moeilijk binnen. Dan valt het gesprek soms stil. Als je 20 jaar of langer steeds de boodschap hebt gekregen dat je niet deugt, dan schrik je als iemand zegt dat het goed is wat je doet. Maar coaches moeten dat wel blijven zeggen en positieve boodschappen blijven geven. Uiteindelijk dringt het wel door dat het gemeend is. En dan doet het echt heel veel deugd. (Odetta, ervaringsdeskundige TAO)

Zowel schaalvragen als themalijsten kunnen je helpen om te herinneren hoe de situatie was vóór de verzorgende begon en wat er in tussentijd veranderd is. Probeer de kleinste verandering die je ziet te benoemen. Bijvoorbeeld: dat je ziet dat de kader recht is gehangen, dat er een nieuw salontafeltje is, dat de afwas is gedaan, de gang is opgeruimd, de gordijnen gewassen enz. Je moet er echt aandacht aan geven. Zoek de juiste woorden om gezinnen te zeggen dat ze het goed doen. Wees jezelf, wees authentiek, doe het niet gekunsteld. Zeg alleen wat je meent en verzin geen dingen om iets positiefs te kunnen zeggen. Als je een pluim geeft, koppel daar dan niet meteen het woordje 'maar' aan. 'Maar' ontkracht de positieve boodschap volledig.

Wees je ervan bewust dat het voor gezinnen moeilijk kan zijn om te horen dat ze dingen goed doen. Ze zijn zo'n positieve boodschappen niet gewoon en weten dan niet goed hoe te reageren. Misschien denken ze in aanvang wel dat het een slinkse manier is om hen op de vingers te tikken. Het durven aanvaarden van positieve boodschappen is vanuit die optiek een belangrijke stap in een versterkingsproces. Maak daarom van in het begin duidelijk dat je er bent om het gezin sterker te maken. Hen prijzen als ze iets goed hebben gedaan hoort daar bij. Benoem daarenboven dat het best mogelijk is dat ze zich daar wat onwennig of verlegen bij kunnen voelen.

Nieuwe dingen introduceren

Je moet erg voorzichtig zijn met de introductie van veranderingen, zeker bij de start van een nieuw traject. Breng geen nieuwe dingen mee naar het gezin zonder daarover vooraf toestemming te vragen. Je legt het gezin m.a.w. een mogelijkheid voor, de keuze blijft bij hen.

De inzet van het gezin evalueren: het samen doen

Soms zijn er omstandigheden die maken dat de verzorgende een aantal dingen tijdelijk moet overnemen. Er worden dan maar een beperkt aantal taken samen gedaan. De coach moet dat tijdens een evolutiebespreking durven ter sprake brengen.

- Ik voel dat het moeilijk gaat. We zijn nu al drie maanden bezig en het wil niet echt lukken precies. Hoe zie jij dat?
- Wat we afgesproken hadden, was misschien (te) hoog gegrepen? Wat zou er wel gaan?
- Wat doe jij echt samen met de verzorgende? De verzorgende zegt wel 'ja, wij doen dat samen' (bv. om de cliënt te beschermen, om sneller klaar te zijn of om een beter resultaat te hebben). Wat doen jullie echt samen en wat doet de verzorgende in jouw plaats?

De afvalverwerking loopt niet zoals het moet. De coach heeft aan het gezin voorgesteld dat de verzorgende zal helpen om het afval te sorteren. Maar in de praktijk komt het er niet van. Volgens de verzorgende en de coach is het echt wel een probleem, maar het gezin ziet het niet als noodzakelijk. Ze zijn daar in hun hoofd niet mee bezig. De verzorgende en de coach hebben last van de geurhinder; ook de burens zullen gaan klagen. Als de coach met het gezin praat over het sorteren van afval, dan reageren ze: 'We kunnen dat zelf wel. Sorteren, dat is geen probleem.' Maar ze doen het niet.

Tijdens een evolutiebespreking kan je dat op tafel leggen: *'We hadden afgesproken dat jullie zouden helpen met het sorteren van afval. Maar dat is niet gebeurd.'* Zonder de druk op het gezin te verhogen, kan je vragen: *'Vind je het sorteren van afval belangrijk genoeg om daar volgende keer op terug te komen?'* Als ze ja zeggen, dan neem je het thema de volgende keer terug op: *'Is er al aan gewerkt? Wat is er aan gedaan en wat nog niet? Waarom is het niet gelukt?'* Als ze nee zeggen, dan laat je het thema nog wat rusten.

Verbinding leggen

Stel je meerzijdig partijdig op (zie). Laat zowel de cliënt als de verzorgende hun beleving vertellen en creëer een klimaat om naar elkaar te luisteren.

1. Laat eerst de cliënt zijn verhaal vertellen. Toets of je het goed begrepen hebt, laat zien dat je begrijpt hoe moeilijk dat het is en hoeveel respect je hebt voor de wegen die ze vinden om daar mee om te gaan.
2. Laat de verzorgende haar verhaal doen. Toets of je het goed begrepen hebt en laat zien dat je respect hebt voor haar inzet.
3. Laat zien waar de beleving van de cliënt en van de verzorgende met elkaar botst. Je stelt vast dat beiden anders kijken en dat het niet ongewoon is dat dat botst. Zo normaliseer je die botsing in plaats van te polariseren.
4. Probeer tot verbinding te komen. Kan de andere begrijpen waarom de ene zus of zo?
5. Vanuit dat begrip voor elkaars zienswijze kan je op zoek gaan naar wat gemeenschappelijk is.

Voorkomen dat de hulp belastend wordt

Soms kan het tijdelijk stopzetten van de ondersteuning nodig zijn voor het gezin. Zo kunnen ze even op adem komen en zelf zien hoe het loopt als ze aangeven 'voor ons is het goed zo'. Belangrijk is dat je het gezin duidelijk maakt dat ze steeds opnieuw hulp kunnen vragen. Contacteer hen sowieso na een aantal weken om te horen hoe het gaat.

Wordt het gezin sterker?

Wanneer is de steun van de verzorgende niet meer nodig? Is er voldoende stabiliteit en heeft het gezin voldoende nieuwe hulpbronnen ontwikkeld om alleen verder te gaan? In Thuiscompagnie stellen we vast dat in sommige gezinnen minimale ondersteuning noodzakelijk blijft om de stabiliteit te bewaren. Bij het merendeel van de gezinnen is dat echter niet het geval. In gezinnen die zichzelf alleen kunnen redden, dient een versterkende hulpverlening zichzelf overbodig te maken. Pols daarom regelmatig hoe ver het gezin staat en of de ondersteuning nog langer nodig is. Tijdens de evolutiebespreking kan je het perspectief van het gezin en van de verzorgende hierover leren kennen. Telkens een doelstelling bereikt is, benoem je dat positief.

Vakantieperiodes kunnen 'natuurlijke' periodes zijn waarin een gezin wat minder ondersteuning krijgt en waarin je kan zien hoe dat het loopt. Blijkt na die vakantieperiode dat het vrij goed gelopen is, dan verdient dat echt een pluim. Probeer



samen met het gezin te ontdekken wat er heeft meegespeeld. Is er in de periode dat de verzorgende langskwam een structuur gegroeid rond taakverdeling die in de vakantie spontaan verder gelopen is? Dat uitspreken kan versterkend zijn en geeft je de gelegenheid om een mogelijke afbouw ter sprake te brengen (zie pagina 190).

In verbinding blijven bij onrustwekkende signalen

De interventies van de coach zijn altijd gericht op het versterken van het gezin, ook als je verontrustende signalen krijgt. Deel je bezorgdheden met het gezin via een open dialoog. Luister actief, zonder te oordelen. Stel je meerzijdig partijdig op en blijf zoeken naar gemeenschappelijke punten van waaruit je samen tot een gepaste aanpak kan komen. De eerste stap is altijd het bespreekbaar maken van wat je ziet of hoort:

- Vraag aan de ouders hoe zij het zien. Luister actief en onthoudt de elementen die je kan delen.
- Leg aan de ouders uit waarom iets bedreigend is voor de ontwikkeling van de kinderen.
- Vraag of de ouders daar iets willen aan doen en welke ondersteuning zij daarbij nodig hebben.
- Maak je gemeenschappelijk belang duidelijk: een goede toekomst voor de kinderen.
- Gebruik geen moeilijke woorden.
- Geef een duidelijke boodschap. Wind er geen doekjes om.

Soms zal je deze boodschap meerdere keren moeten geven vooraleer ouders er samen met de verzorgende aan willen werken. Zie ook dan de kleine stapjes die ze zetten en geef er erkenning voor.

Als je echt niets ziet veranderen in positieve zin:

- Confronteer de ouders met het feit dat je niets ziet verbeteren en dat de kinderen onvoldoende ontwikkelingskansen krijgen. Probeer die boodschap concreet te maken zodat de ouders snappen waarover het gaat.
- Probeer ondanks die harde boodschap de vertrouwensrelatie overeind te houden. Het helpt om te zoeken naar gemeenschappelijkheid. Die gemeenschappelijkheid ligt er bijvoorbeeld in dat de verzorgende ook graag wil dat de kinderen in het gezin kunnen blijven. Misschien vinden jullie allebei dat de eisen van een andere hulpverlener erg hoog liggen en kunnen jullie zoeken naar dingen die wel kunnen?
- Het is de verantwoordelijkheid van de ouders om goed voor hun kinderen te zorgen. Maak duidelijk dat je hen wil helpen om het anders te doen. Wat is hun voorstel? Wat willen zij proberen? Maak duidelijk dat je hen daarin wil steunen, maar zeg ook open dat je verplicht bent om verdere stappen te zetten als het niet verbetert.
- Plak er een termijn op.
- Blijf rustig en maak je niet boos.

AFBOUWEN

Het voorbereiden van de afbouw begint bij wijze van spreken al bij de intake. We ondersteunen gezinnen tijdelijk om hun hulpbronnen te vergroten zodat ze zelf, zonder ondersteuning verder kunnen. Voor het gezin moet het duidelijk zijn dat de hulp in principe tijdelijk is. Thuiscompagnie kan altijd afgebouwd worden op vraag van het gezin. De dienst zal een (geleidelijke) afbouw voorstellen als er (een relatieve) stabiliteit is in het gezin, geen nieuwe vragen meer komen en het gezin de nieuwe vaardigheden geïntegreerd heeft.

HULP AFBOUWEN CREËERT SPANNING

Hulp afbouwen geeft altijd spanning. Afbouwen betekent veranderen en elke verandering brengt onzekerheid mee. Daarom bereid je gezinnen voor op het stopzetten van de ondersteuning. Bouw

niet abrupt af. Voorzie een periode waarin er minder hulp komt zodat gezinnen nog kunnen groeien in hun zelfstandigheid. Je stelt voor om de hulp te verminderen omdat je ziet dat een aantal dingen goed lopen en dat het gezin dat zelf kan opnemen. In die periode komt de verzorgende wel nog in het gezin, maar focust ze op andere zaken. Je praat daarover met het gezin en laat hen vertellen wat het met hen doet dat de verzorgende minder komt.

De afbouw van de hulp kan ervaren worden als 'breken' of als 'afwijzing', bijvoorbeeld wanneer ouders of kinderen onveilig gehecht zijn. Je moet die gevoelens bespreekbaar maken en zoeken naar alternatieven die passend zijn voor het gezin. Bijvoorbeeld: een tragere afbouw, andere steunfiguren zoeken, uitkijken naar therapiemogelijkheden? Sta ook stil bij de verzorgende en de betekenis van deze emotionele spanning voor haar.

GEZINNEN DIE ZICH AFHANKELIJK OPSTELLEN UIT ANGST VOOR AFBOW

Als je voelt dat een gezin bepaalde dingen niet meer zelf doet uit angst dat de ondersteuning wordt afgebouwd, dan moet je daarmee iets doen. Het is voor een gezin soms moeilijk om te zeggen 'We hebben je steun nodig'. Probeer daarover in gesprek te gaan en in te schatten waarom ze de aanwezigheid van de verzorgende zo belangrijk vinden. Soms is die reden anders dan wat je zou verwachten. Misschien vinden ze het vooral fijn dat de verzorgende iemand is waarmee gepraat kan worden. Je kan dan samen alternatieven zoeken voor deze 'babbel'. Er hoeft niet altijd 'professionele hulp' aan vast te hangen. Misschien is er wel ergens een groepswerking, een moedergroep, een vereniging, een Domo-werking, een buurtwerking waarbij ze kunnen aansluiten. Zo versterk je de gezinnen in hun sociale relaties (zie hoofdstuk 4).

AFBOUW OP EEN KRACHTGERICHTE MANIER BESPREEKBAAR MAKEN

Krachtgericht spreken met mensen houdt in dat je mensen in contact brengt met hun eigen krachten, hen positief bevestigt in wat ze kunnen en hen leert waar andere hulpbronnen liggen. Krachtgericht werken betekent evengoed durven spreken over angsten en onzekerheden en duidelijk maken dat je samen met hen wil zoeken naar mogelijkheden om daaraan tegemoet te komen.

Aangrijpingspunten voor een gesprek over kwetsbaarheid en krachten

In de opeenvolgende evolutiebesprekingen krijg je een beeld van de evolutie die het gezin op diverse levensdomeinen heeft doorgemaakt. Je kan afbouw bespreekbaar maken door dat integrale beeld te delen met het gezin, door te overlopen waaraan gewerkt is en wat bereikt is.

Je moet zeker ruimte laten om te praten over waar het gezin bang voor is als de hulp stopt (bv. Hebben ze angst om terug in de put te geraken?). Je moet ook bespreken wie wat kan opnemen in de toekomst. Bijvoorbeeld:

- Denkt het gezin het praktische werk alleen aan te kunnen?
- De verzorgende is ondertussen een vertrouwensfiguur geworden en een luisterend oor. Hebben ze iemand bij wie ze hun hart kunnen luchten?
- Hoe zit het met het netwerk van het gezin: zijn hier betekenisvolle, ondersteunende contacten waar ze op terug kunnen vallen?
- Hoe zit het met de bereikbaarheid van de andere hulpverleners rond het gezin?

Als er andere hulpverleners betrokken zijn, ga dan zeker na wat die hulpverleners van plan zijn: gaan zij ook afbouwen? Als dat het geval is, dan moet dit goed afgestemd en besproken worden met het gezin. Vermijd dat alle organisaties zich tegelijk terugtrekken. Het gezin kan dan het gevoel krijgen aan zijn lot te worden overgelaten.

In de afbouwfase zoek je niet alleen samen uit waar of bij wie ze voor welke nood terecht kunnen als de verzorgende niet meer komt. Je legt ook de nodige contacten om van die alternatieven gebruik te kunnen maken. Vergeet niet te vermelden dat je vanuit de dienst gezinszorg nazorg aanbiedt. Spreek af of je na een maand bijvoorbeeld nog eens mag bellen. Of wil het gezin dat dit

de eerste maand na het stopzetten van de hulp, wekelijks gebeurt?

Katty is dakloos geweest. Ze woonde in bij een vriend maar dat was geen ideale situatie. Ze heeft samen met de verzorgende gezocht naar een nieuwe woning en heeft die ook gevonden. Op de dagen dat de verzorgende er niet is, gaan de kindjes verplicht naar de dagopvang. Het gezin is op korte tijd zeer positief geëvolueerd: in één jaar is Katty vanuit een zeer diep dal opgeklommen naar een leefbare situatie. Daarover zijn alle hulpverleners het eens. Nu het beter gaat, wordt de ondersteuning afgebouwd en ook de dagopvang. Katty wil het wel proberen met verminderde hulp. Toch maakt Katty zich zorgen over een totale afbouw. Ze heeft nog altijd geen vrienden waarop ze kan terugvallen. Ze heeft schrik dat de diensten haar gaan laten vallen 'omdat het nu goed gaat'. Katty heeft dat zelf aangekaart: *'Stel dat ik ziek word en moet worden opgenomen, bestaat er dan iets voor mijn kinderen?'* Dat is een heel normale vraag voor een alleenstaande moeder die niet direct iemand kan opbellen.

Voorbeeld van een gesprek over de afbouw van de ondersteuning

Hoe kan je in dergelijke situatie op een krachtgerichte manier over afbouw spreken? De coach brengt de verschillende visies op het loslaten van het gezin in kaart. Hoe denkt de verzorgende, het gezin en de coach over het afbouwen van de hulp? Samen zoeken ze een antwoord op de vragen:

- Wat heeft het gezin zo kwetsbaar gemaakt in het verleden?
- Waar staat Katty nu?
- Waarin wordt nu (terug) veerkracht gevonden?

Als we het antwoord op de vragen kunnen begrijpen, dan kunnen we beter inschatten wat voor moeder 'de angst om terug door dat diep dal te gaan' betekent. Er was in het verleden een moeilijke thuissituatie en een misstap, maar er waren ook sterke punten die haar toegelaten hebben om het anders te proberen en aan de negativiteit te ontsnappen. Door vragen te stellen, maak je samen met de verzorgende en Katty de balans op van krachten en lasten (zie).

Op persoonlijk vlak:

- Ze heeft een instellingsverleden.
- Ze had een heel laag zelfbeeld (ze durfde bijvoorbeeld niet alleen te gaan wandelen, nu durft ze dat wel).
- Ze heeft psychische begeleiding gehad en heeft dat kunnen toelaten.
- Ze werkt aan zichzelf.

Op het vlak van haar netwerk:

- Ze neemt afstand van haar moeder, haar vader en (verslaafde) vrienden. Ze wil geen contact meer met 'die mensen'. Om aan de armoedespiraal te ontsnappen, is het soms nodig om afstand te nemen van diegenen die je kunnen kwetsen.
- Maar nu lossen ook de hulpverleners en dan heeft ze geen kring meer rond zich. Ze heeft wel een paar vriendinnen met wie ze samen dingen doet.
- Binnenkort gaan haar kinderen naar school en dat kan toegang geven tot een netwerk.
- Ze wil een beroepsopleiding polyvalent verzorgende bij de VDAB volgen.

Op het vlak van praktische problemen:

- Alleenstaande moeder zijn is zwaar. Ze moet heel veel geven, het vergt veel inzet. Het huishouden runnen zonder ondersteuning van de verzorgende boezemt haar angst in.
- Katty doet nu al veel zelf. De verzorgende kan dat verduidelijken. In het begin moest de verzorgende alles voor doen. Nu gaat dat perfect alleen. Dat geeft haar zelfvertrouwen; het besef dat ze greep heeft op het huishouden.
- In de vakantie is de verzorgende twee weken niet geweest. Hoe is dat verlopen? Het is toen

wel gelukt.

Op relationeel vlak:

- Wat betekent de verzorgende voor Katty? Waarom heeft ze graag dat de verzorgende komt?

Welke vragen brengt de toekomst mee?

- Afbouw van de dagopvang: De dagopvang brengt structuur in het chaotische leven: wat als dat wegvalt?
- Opleiding gaan volgen: Is het volgen van een opleiding combineerbaar met de zorg voor de kinderen? Waar kunnen de kinderen dan naar toe? Hoe kan ze zelf structuur aanbrengen?
- De oudste gaat binnenkort naar school: ook dat vraagt veel organisatie. Hoe geraakt ze aan de school?
- De angst om terug te vallen: Voor Katty is het belangrijk om te weten dat ze wordt losgelaten, maar dat men haar niet laat vallen. Is de dienst bereikbaar op crisismomenten? Dan kunnen mensen leren om op eigen benen te staan met vallen en opstaan.
- Hoe vermijd je 'Ik wil niet vallen en dus ga ik me zo krampachtig gedragen dat ik weer val'. Wat maakt dat je verder komt? Ook dat thema moet deel uitmaken van de nieuwe constructie, een nieuw evenwicht, waarnaar wordt gezocht.

GOED IS GOED GENOEG

We krijgen van het gezin het mandaat om rond een aantal doelstellingen te werken. Afhankelijk van de vooruitgang die het gezin maakt, komen andere doelstellingen in beeld. Er zijn immers veel dingen die het leven aangenamer zouden kunnen maken. Maar we mogen niet onderschatten welke inzet we van de gezinsleden verwachten. Het toelaten van een verzorgende in huis vergt een zware inspanning van alle gezinsleden.

Als het gezin aangeeft geen verdere ondersteuning meer te wensen, dan moet je daarop ingaan. Je beoordeelt de vooruitgang op basis van de aanvraagvraag en niet op basis van wat er nog allemaal zou kunnen gebeuren. Als het gezin vindt dat ze voldoende vooruitgang hebben gemaakt, dan aanvaard je dat. Wanneer er kinderen in het gezin zijn, is die stelregel voor de verzorgende of coach soms bijzonder moeilijk in de praktijk te brengen. De verzorgende brengt bijvoorbeeld plezante dingen in huis, geeft hen aandacht, doet activiteiten met hen. De kinderen kijken vaak uit naar haar komst. Dat voelt ook goed voor de verzorgende. Kinderen waarderen de verandering die de verzorgende binnenbrengt. Als zij mogen kiezen, dan willen ze misschien wel dat de verzorgende blijft komen. Maar die wens kunnen kinderen niet uitspreken naar hun ouders (loyaliteit). Je zal moeten zoeken naar andere manieren om de wens van de kinderen mee te nemen.

Als ouders aangeven dat het voor hen (even) genoeg is geweest, dan moet je dat signaal respecteren. Door kost wat kost de ondersteuning verder te willen zetten, breng je de kinderen in een

Een gezin waar de verzorgende al twee jaar kwam, wilde de ondersteuning stoppen. Maar telkens ze dat ter sprake brachten, zagen de verzorgende en de coach nieuwe doelen waaraan zou kunnen worden gewerkt. Het gezin liet zich telkens overhalen. Ze durfden niet openlijk tegen die nieuwe voorstellen ingaan. Uiteindelijk lieten ze via de kinderen weten dat de verzorgende niet meer gewenst was. Die moesten tegen de verzorgende zeggen: *'Je moet niet meer komen. We hebben het niet meer graag'*.

lastig parket.

Als je de ondersteuning langer laat lopen dan het gezin wenst, dan haal je moeilijkheden op je hals. Je kan het gezin niet dwingen, dus moet je dat ook niet proberen. Door goed te luisteren naar het gezin en erkenning te geven aan de vooruitgang, kan je als coach voorkomen dat de kinderen op een negatieve manier in het verhaal terechtkomen (cf. negatieve boodschappers). Dat zou immers een spijtige uitkomst zijn omdat het gezin toch veel vooruitgang had gemaakt in de

afgelopen twee jaar.

De aanvangsvraag in deze situatie was: structuur brengen in het huishouden. De coach bespreekt met het gezin en de verzorgende:

- Waar zijn we gestart?
- Waar wilden jullie staan?
- Hoe ver staan we nu?

Er is een duidelijk visieverschil tussen het gezin aan de ene kant en de coach en de verzorgende aan de andere kant. Het gezin heeft het gevoel dat ze al veel hebben bereikt en dat er meer structuur in het huishouden is. Ze weten wat ze moeten doen om het huishouden te runnen, er is een goede taakverdeling tussen de man en de vrouw gekomen. Na twee jaar is dat heel goed ingeoeft. Voor het gezin is het genoeg geweest.

De coach en de verzorgende zien nog andere mogelijkheden. Er zijn vier kinderen en het lukte nog niet om hen elke dag op tijd naar school te brengen. De man en de vrouw hadden niet de gewoonte om te ontbijten. De man rookte 's morgens zijn sigaret en de vrouw nam een tas koffie. De kinderen dronken een glas fruitsap. Dat deden ze al jaren zo. De coach en de verzorgende stelden aan het gezin voor om het ontbijtmoment in te oefenen. De verzorgende zou alleen nog 's morgens voor het ontbijt komen. Dat ontbijtmoment werd nooit een succes. Toch gaven alle gezinsleden (moeder, vader en de kinderen) de boodschap: we kunnen het nu wel. Voor het gezin was het genoeg geweest. Ze sloten zich aaneen. Pas op het moment dat de kinderen de vernietigende boodschap gaven *'We hebben niet meer graag dat ge komt'*, kon de verzorgende zien en toegeven dat het tijd was om te stoppen.

De coach en de verzorgenden konden te weinig zien dat het gezin vooruitgang had gemaakt. Er waren over die lange periode wel degelijk dingen veranderd. Omdat het 'nooit genoeg' was, begon het gezin de verzorgende te beschouwen als 'bemoeial'. Maar ze wilden dat niet zelf tegen haar zeggen en hebben de kinderen daarvoor ingeschakeld.

Voor de verzorgende was dat heel moeilijk. Ze had het gevoel dat de kinderen zich tegen haar keerden. Ze voelde zich mislukt, dacht dat ze iets niet goed had gedaan. Dat moet de coach met haar opnemen (nazorg). Zodat de verzorgende de moed blijft houden om terug aan de slag te gaan in een ander gezin. Hoe je de verzorgende kan ondersteunen, lees je in het volgende deel.



3. DE VERZORGENDE COACHEN

Bij het coachen van de verzorgende gaat het in essentie om de vraag hoe de verzorgende het gezin het best kan ondersteunen om terug greep te krijgen op het eigen leven en te groeien in autonomie. Wat is het meest passend? De antwoorden op die vraag zitten bij het gezin en de verzorgende. Zij kunnen de gezinssituatie het beste inschatten. Als coach moet je de verzorgende helpen om daarover na te denken. Je kan dat doen door vragen te stellen en door te vragen. Vanuit je eigen professionaliteit behoud je een reflexief overzicht op het geheel. Je bewaakt, versterkt, verbindt en vernieuwt waar nodig.

Als de coach het gezin kent en het gezin durft de coach aan te spreken (bv. als ze zich ergens niet goed bij voelen), dan kan de coach de verzorgende beter coachen omdat ze dan het perspectief van het gezin kan inbrengen. Maar eerst moet de coach ruimte geven aan wat de verzorgende denkt en voelt: wat doet dit werk met haar, wat maakt haar bezorgd? Een goede coach toont hoe situaties kunnen begrepen worden en biedt de ruimte om na te denken over leefwereldbotsingen. Waar nodig brengt de coach inzichten en kaders binnen.

Minstens even belangrijk is het geven van erkenning aan de inzet van de verzorgende en positieve feedback. Het werkt motiverend en versterkend als je haar handelen positief benadert. Op die manier kan de verzorgende groeien. Dat lijkt evident, maar als er problemen opduiken, dan is het gevaar groot dat een probleemgerichte kijk onze brede benadering vernauwt. Een coach helpt de verzorgende groeien door op dat moment de juiste vragen te stellen. Zoek steeds naar dingen die wel werken, momenten waar de verzorgende wel een goed gevoel bij had in plaats van te focussen op wat verkeerd gelopen is. Tegelijkertijd moet het coachingsgesprek de verzorgende handvatten geven waar ze iets mee is. Als de verzorgende zelf een gesprek aanvraagt, dan is dat immers meestal naar aanleiding van een concrete gebeurtenis of vraag waar ze mee zit.

VOORWAARDEN EN AANDACHTSPUNTEN

ZORG DAT DE VERZORGENDE ZICH VEILIG VOELT

Een band kan alleen groeien als er regelmatig contact is tussen de verzorgende en de coach. Aandachtspunten bij die contacten zijn:

- Toon je geïnteresseerd. Nodig verzorgenden uit om af en toe eens binnen te springen. Het hoeft dan niet altijd of alleen over Thuiscompagnie te gaan. Je kan het ook wel eens hebben over de kinderen, de vakantie enz.
- Laat zien dat je hen verdedigt en achter hen staat als dat nodig is.
- Ga in op de vragen van de verzorgende, doe er iets mee.
- Bel een verzorgende altijd terug als ze je heeft gebeld en een bericht heeft ingesproken, ook als je geen antwoord weet.
- De verzorgende kan altijd het initiatief nemen om je te contacteren. Plan ook vaste contactmomenten in.

Verzorgenden worden met de harde werkelijkheid van het dagelijks leven in armoede geconfronteerd: er is geen brood in huis en de kinderen hebben honger, een matras is rot geworden, er liggen overal stapels kleren, door de rommel is er geen plaats om te spelen enz. De uniforme procedures en voorschriften van de organisatie bieden hier niet altijd een antwoord op. Het zijn schrijnende situaties die vragen om actie. Het is niet denkbeeldig dat de verzorgende:

- ingrijpt zonder daarover met het gezin te praten (cf. ze neemt het dan over),
- een aantal regels van de dienst negeert (bv. dingen door de vingers zien of taken uitvoeren waarvoor ze niet de toestemming hebben zoals bijvoorbeeld de kinderen naar de opvang brengen, een brood meenemen voor het gezin),
- uiteindelijk over haar eigen grenzen gaat.

Dat zijn menselijke reacties waarvoor je begrip hebt. Toon dat je open staat om haar argumenten te beluisteren. Maak de verzorgende duidelijk dat jullie samen kunnen uitzoeken wat de meest gepaste manier van reageren is. Je denkt mee na. Stel je niet op als betweter of als controleur. De verzorgende moet weten dat jij ook achter het gezin wil staan en dat het strikt toepassen van regels in de realiteit geen optie is. Erken dat de verzorgende ook gebonden is aan het beroepsgeheim: ze mag en moet niet alles vertellen wat ze, uit hoofde van haar beroep, van het gezin weet (zie hoofdstuk 5).

De verzorgende staat in het hier en nu en moet daar mee omgaan. Laat haar weten dat ze zelf een afweging kan en mag maken en autonoom kan beslissen om af te wijken van geijkte wegen. Vraag haar wel om die situaties met jou te bespreken. Zo geef je haar de ruimte om te ventileren (bv. als ze het er zelf moeilijk mee heeft) en help je haar nadenken over haar handelen en de gevolgen ervan voor het gezin, voor zichzelf en voor de dienst.

De verzorgende stelt vast dat de kinderen elke donderdag zonder ontbijt naar school vertrekken. Er is geen eten in huis. Dat tafereel herhaalt zich week na week. De verzorgende bespreekt dit met moeder. Woensdag is de sluitingsdag van de bakker in de buurt. Moeder heeft geen auto en de andere bakker is minstens een kilometer lopen. De verzorgende spreekt af dat zij (tegen de regels van de organisatie in) elke donderdagmorgen een brood uithaalt.

TROEVEN ERKENNEN, VALKUILEN EN GRENZEN VERKENNEN

Verzorgenden combineren een aantal kwaliteiten die hen erg geschikt maken om te worden ingezet in gezinnen in armoede. Als die troeven doorslaan naar hun valkuil, dan komt het versterkend werken in het gedrang. In een coaching sta je met de verzorgende ook stil bij de valkuilen en grenzen. Je helpt de verzorgende om zichzelf in kaart te brengen. Daardoor kan zij nieuwe dingen zien en kan er opnieuw beweging komen in vastgeroeste relaties of situaties.

De coach is geen therapeut maar gaat wel, vanuit verschillende invalshoeken, stilstaan bij de krachten en kwetsbaarheden om de verzorgende te voeden om verder te gaan. Teruggrijpen naar krachten, erkenning geven, begrenzen enz. maken dat de verzorgende verder kan gaan.

Hoe ga je om met sterktes?

- Erkenning geven, waarderen en benoemen van sterktes.
- Reflectie binnenbrengen: hoe kan je deze krachten inzetten vanuit het perspectief van het gezin?
- De autonomie van het gezin bewaken. Je kracht als verzorgende gepast, reflexief en begrensd inzetten. Op basis daarvan taken en noden afbakenen.



Hoe ga je om met kwetsbaarheden?

- Begrenzen
- Veiligheid inbouwen
- Stilstaan bij kwetsuren, gevoelens, kwaadheid, onmacht van het gezin
- Stilstaan bij kwetsuren, gevoelens, kwaadheid, onmacht en de diepere betekenis ervan voor de verzorgende en de coach

De volgende punten geven je een overzicht van de troeven (sterktes) van de verzorgende en tips om samen met de verzorgende waakzaam te blijven voor de valkuilen (kwetsbaarheden).

Spontane verbinding

Het 'spontane' is de grootste troef van de verzorgende. Versterkend werken vereist ook dat de verzorgende zich regelmatig vragen stelt over wat ze doet en hoe ze die dingen doet. Je kan de verzorgende ondersteunen in het leren reflecteren. De verzorgende moet zichzelf leren zien binnen een geheel.

Authenticiteit

'Echt' zijn, doen wat je zegt en zeggen wat je doet is een voorwaarde om vertrouwen te krijgen. De verzorgende kan zo dicht staan bij het gezin, dat de buitenwereld haar begint te zien als deel van het gezin. Haar positie wordt dan zeer moeilijk, wat maakt dat ze vastloopt. Voor het gezin wordt ze een vriendin waardoor ze het moeilijk krijgt om (nieuwe) dingen binnen te brengen.

Breed inzetbaar

De verzorgende kan het gezin op veel domeinen ondersteunen. Benoem deze brede inzetbaarheid positief, maar help de verzorgende tegelijkertijd ook om, samen met het gezin, een richting te bepalen en keuzes te maken. Je kan de verzorgende helpen het geheel te overschouwen: 'We kunnen niet alles tegelijk. We moeten afbakenen om onszelf en het gezin niet voorbij te lopen.'

Langdurig aanwezig in het gezin

Er staat geen termijn op de ondersteuning van Thuiscompagnie. Thuiscompagnie kan een gezin een paar maanden, maar ook meerdere jaren ondersteunen. De uitdaging is om regelmatig af te toetsen of er evolutie is, om bewust bezig te zijn met de zaken die samen opgenomen worden en om af te bouwen als het gezin alleen verder wil of kan.

Noden zien

Een verzorgende ziet vaak meerdere noden. Het is belangrijk dat zij leert nadenken over hoe ze over die noden kan communiceren met het gezin en de coach. De verzorgende moet zich leren behoeden voor het overnemen van taken, voor het aanleveren van snelle oplossingen, voor het handelen volgens eigen waarden en normen enz. Je helpt de verzorgende daarover waken.

Als je bij de intake tijdens de rondgang door het huis overal vuile was zag slingeren, dan is dat een punt om met de verzorgende op te nemen. De verzorgende zal misschien geneigd zijn om alles eerst goed op te ruimen om dan na die grote poetsbeurt, samen met het gezin aan de slag te gaan. Zo'n snelle interventie gaat echter voorbij aan de essentie van de ondersteuning. Het moet samen en stap voor stap, ruimte per ruimte, tot waar het gezin je toelaat. Je moet samen zoeken naar oplossingen, samen bekijken wat voor hen een probleem is en wat niet. Respecteert de verzorgende dat tempo niet, dan zal het gezin snel het gevoel krijgen dat alles uit hun handen wordt genomen. Dat leidt tot controleverlies en maakt 'samen dingen doen' onmogelijk.

PRATEN OVER DOEN, DENKEN EN VOELEN

Verzorgenden zijn doeners. Ze zijn opgeleid om te 'zorgen voor' en doen dat met een groot hart (voelen). Ze zien graag resultaat van hun werk. Dat zijn stuk voor stuk mooie kwaliteiten. De aanpak en de resultaten die we met Thuiscompagnie verwachten, zijn echter anders dan aanpak

en de resultaten die in de 'reguliere' gezinszorg verwacht worden (zie hoofdstuk 5). Er zijn op zijn minst andere accenten. Zo mag de verzorgende niet 'overnemen' maar werkt ze 'samen met'.

Je kan het handelen van de verzorgenden kaderen in de driehoek 'denken – voelen – doen'. Stimuleer de verzorgende om meer na te denken over wat ze doet in plaats van spontaan en vanuit haar gevoel meteen in actie te schieten. Versterkend werken kan alleen als je jezelf blijft afvragen of wat je doet in overeenstemming is met het doel dat je wil bereiken. Dat doel is: gezinnen hebben terug meer controle over hun eigen leven. Controle geven over hun eigen leven is:

- vertrouwen geven en krijgen,
- keuzemogelijkheden aanbieden,
- keuzes duidelijk maken,
- luisteren,
- inzicht geven,
- verbinding leggen tussen denken, voelen en handelen,
- macht geven.

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. (een coach)

De coach staat achter de verzorgende en stimuleert haar in dit denkproces.

Opdracht: Een verzorgende zou Marcella leren soep maken.

Gevoel: De verzorgende vond dat het altijd zo lang duurde als Marcella de groenten sneed. Dan bleef het werk in de badkamer liggen. Dat gaf de verzorgende het gevoel dat ze haar werk niet goed deed. Tot nu toe was ze altijd beoordeeld op het (zichtbare) resultaat.

Doen: De verzorgende maakte de soep altijd snel zelf. Zo konden alle kamers nog een beurt krijgen.

Denken: Hoe kan Marcella leren soep maken als je alles zelf blijft doen? Zijn er (kleine) dingen die Marcella wel heeft geleerd? Hoe heeft zij dat geleerd? Wat deed jij dan?

EEN TAAL VINDEN OM OVER DE DINGEN DES LEVENS TE SPREKEN

Hulpverleners, maatschappelijk werkers, gebruiken veelal een andere woordenschat dan de gezinnen. Verzorgenden staan qua taalgebruik soms dicht bij de gezinnen. Ook dan blijft het een aandachtspunt om manieren te zoeken om situaties en gedrag ter sprake te brengen. Het gaat zowel over het durven benoemen van gedrag of moeilijke zaken, als over het effectief verwoorden van gevoelens en bezorgdheden. Een gemeenschappelijke taal om over de dingen des levens te kunnen spreken creëert verbinding. Het is een zaak om goed te luisteren naar de gezinnen en de woorden op te pikken die zij gebruiken om situaties te beschrijven. Dat vraagt een zekere alertheid.

Een vrouw die in haar kinderjaren was misbruikt door haar vader, sprak zelf altijd over 'het' als ze daarnaar verwees. Iedereen wist exact waarover het ging, maar ook de verzorgende en de coach gebruikten in hun communicatie met haar altijd 'het' in plaats van 'incestverleden': 'Heb je goed geslapen of heeft 'het' weer door je hoofd gespeeld vannacht?'

DE POSITIE VAN DE VERZORGENDEN EN HAAR GROEIproces

Op basis van hun dagelijkse contacten met het gezin, weten en zien verzorgenden veel meer dan andere hulpverleners. Aan de ene kant willen zij het vertrouwen van het gezin niet kwijtspelen. Ze worden in vertrouwen genomen en dat is juist het fijne van hun werk. Verzorgenden ervaren dat vertrouwen als een soort beloning en een drijfveer. Ze willen dat vertrouwen niet beschamen.

Hulpverleners doen soms een beroep op de verzorgende om hun informatie te geven over het gezin. Dat plaatst verzorgenden voor een dilemma. Moeten zij vertellen wat ze weten (bv. omdat het dreigt mis te lopen en ze zich daar dan medeverantwoordelijk voor voelen?) of moeten ze dat laten overwaaien? Je kan de verzorgende ondersteunen om deze afweging te maken door samen met haar na te denken. Het gaat over de moeilijke afweging tussen het ethische, het juridische en het methodische aspect (zie hoofdstuk 11 en zie het praktijkvoorbeeld op pagina 218).

De positie en het mandaat van de verzorgende zijn elementen die in een coachingsgesprek zeker aan bod moet komen. Verzorgenden weten meer, zien dat dingen mislopen en weten wanneer het gezin een toneeltje speelt. Het is echter niet de opdracht van de verzorgende om 'controleur' te spelen voor andere diensten (zie ook hoofdstuk 11).

Als coach moet je zeker stil staan bij de verzorgende zelf. Hoe voelt zij zich bij deze situatie? Hoe kan je haar ondersteunen? Wat zegt haar intuïtie? Kan ze het volhouden? Heeft ze nog energie? Kan ze het positieve nog zien? Hoe ziet ze de andere hulpverleners? Kan ze ergens terecht met haar kwaadheid tegenover bijvoorbeeld andere hulpverleners, de cliënt? Als je erg graag hebt dat iedereen je graag ziet, dan is het gevaar groot dat je over je eigen grenzen gaat. Je moet proberen je eigen grenzen te bewaken, anders verlies je jezelf. De coach kan helpen om die grenzen te bewaken, want dat is niet gemakkelijk, zeker niet als je de neiging hebt om je als 'helper' op te stellen. Leren je eigen grenzen respecteren is een groeiproces.

HANDVATTEN BIJ HET COACHEN

We zetten hier enkele uitgangspunten van Thuiscompagnie op een rij die belangrijk zijn als je de verhalen van de verzorgende beluistert. Vanuit deze principes kijk je samen met de verzorgende naar haar handelen. Door de juiste vragen te stellen, kan je de verzorgende helpen om meer krachtgericht en verbindend te werken in het gezin.

DE ZORG IS GEDEELDE ZORG

Als coach moet je steeds volgende elementen voor ogen houden:

- Wat kan het gezin zelf doen?
- Wat kunnen vrienden en kennissen doen?
- Wat kan de verzorgende doen?
- Wat kan de coach doen?
- Wat kunnen andere hulpverleners doen?

'HET GEZIN' BESTAAT NIET

Gezinsleden hebben elk hun eigen plaats, visie en belang in het gezin (gezinsfunctioneren). Zij zitten in een systeem met eigen wetten. Hoe ga je met die verschillende belangen om? Staat de verzorgende ook stil bij wat vader erover denkt? Wat is de positie van oudere kinderen in het gezin? De verzorgende zal misschien eerder geneigd zijn in coalitie te gaan met 'slachtoffer-moeder' en als vijand worden gevoeld door de 'vermaledijde vader'. Vanuit die bril vertrekken, is partij kiezen. Hoe kan de verzorgende zich meerzijdig partijdig opstellen? (zie).

De verzorgende moet het opnemen voor het geheel: het gezin laten draaien. Ze moet dat gedeeld belang leren zien en van daaruit gezinsleden met elkaar verbinden. Kwetsbare mensen handelen vaak intuïtief (cf. spontane dynamiek) vanuit een



zwart-wit perspectief. Zwart-wit denken vergroot echter het risico om in een 'wij-zij' denken te vervallen. Dat maakt verbindend werken onmogelijk. Help de verzorgende zien dat iedereen rechten en belangen heeft, dat elk gezinslid een eigen perspectief heeft. Hetzelfde geldt voor de andere partijen buiten het gezin: de samenleving, de hulpverleners, de leerkracht, de school.

De verzorgende ergert zich aan het gedrag van vader: *'Die man doet niets in huis'*. De coach kijkt samen met de verzorgende van op een afstand:

- Wat bedoel je als je zegt *'die man doet niets in huis'*?
- Vanwaar komt dat gedrag?
- Drukt de man daar iets mee uit?
- Er is er helemaal niets dat die man doet?
- Wat doet dat met jou als die man niets doet? Wat betekent dat voor jou?
- Hoe ga je daar nu verder mee om?
- Wat ga je proberen?
- Welk effect zou dat kunnen hebben?

PASSENDE MODELLING

Mensen leren door anderen te observeren en hun gedrag te imiteren. De verzorgende kan voor het gezin een rolmodel zijn.

Dat was eigenlijk een hele grote struikelblok, die strijk en die was (stijle). En vooral ook dat die was, die moet gewassen worden, dat dat gesorteerd is, dat er regelmatig een machine ingestoken wordt, de droogkast dat die uitgehaald wordt, opplooiën. ... Dat is iets, dat zit nu automatisch. ... [Hoe komt dat?] Door de dingen die je ziet van haar [de verzorgende]. Het eerste dat ze doet, is direct eens naar de wasplaats gaan kijken. Is daar alles nog op orde? Moet er nog een machine was ingestoken worden of moeten er dingen uit de droogkast opgeplooid worden? Zo van die dingen. (moeder Lelie)

Maar dat rolmodel moet 'passend' zijn en mensen niet versterken in het gevoel dat zijzelf 'nooit gaan kunnen' wat de verzorgende doet.

Als een verzorgende geconfronteerd wordt met een moeder die gezag probeert uit te oefenen op de kinderen en de kinderen zich daar niets van aan trekken, dan kan de verzorgende twee dingen doen: dat laten passeren of tussen komen. De verzorgende moet durven proberen of moeder het toelaat dat ze voordoet 'hoe je kan reageren op negatief gedrag van kinderen'. Tegelijk moet ze goed overwegen wat het gevolg daarvan kan zijn. Als rolmodel neemt ze even de taak van moeder over. Ze doorbreekt een patroon en dat kan positief zijn. Ze laat zien dat er andere manieren zijn om kinderen te laten doen wat je wil. Als ze tussenkomt, dan moet ze daarover het gesprek met moeder aangaan. Anders bevestigt ze 'dat moeder niet kan wat zij wel voor mekaar krijgt'. We weten immers dat belonen beter werkt dan straffen en dat omstandigheden of gevoelens 'gepast' reageren soms in de weg staan.

- Was het OK voor jou dat ik iets zei tegen de kinderen?
- Bij mijn kinderen werkt het als ik het zo doe ...
- Zie je jezelf dat ook zo doen?

Door haar rustige aanpak kan de verzorgende van de kinderen vaak meer gedaan krijgen dan moeder. Maar de verzorgende moet wel opletten dat ze de moederrol niet overneemt of moeder nog meer het gevoel geeft dat het haar niet lukt. Op de een of andere manier moet ze moeder betrekken in die rustige aanpak naar de kinderen. Het is zeker nodig om vooraf aan moeder te vragen of ze de kinderen mag vragen om hun jas aan de kapstok te hangen of speelgoed op te ruimen. Dan creëer je ook voor moeder de ruimte om bijvoorbeeld te zeggen: 'Veel succes. Als ik dat zeg dan doen ze dat niet hoor.' Dan ben je vertrokken voor een gesprek waarbij je kan uitleggen dat moeder 'die techniek' ook kan leren.

Het voorgaande illustreert hoe de verzorgende een rolmodel kan zijn door, na overleg met moeder of een ander betrokken gezinslid, actief tussen te komen in een situatie (bv. reageren op gedrag van een kind). Ook wanneer ze niet actief in die situatie tussenkomt, kan ze die rol opnemen. Ze kan bijvoorbeeld, ingaand op een ongenoegen of vraag van een gezinslid, (andere) manieren van aanpak suggereren. Uit de onderstaande getuigenis van Joske, blijkt hoe de verzorgende in dat opzicht een communicatiemiddel (brugfiguur) kan zijn tussen moeder en dochter. Het illustreert hoe de verzorgende met de gezinsleden 'verbindend' werkt.

Ik denk dat dat toch wel veel gedaan heeft, het feit dat de verzorgende hier is. Want ik denk ook, dat is zo een beetje een communicatiemiddel naar mama toe soms. Ge kunt uwe zeg daar aan kwijt en dan zegt ge iets van 'Dat is ambetant of dat'. Dan zegt ze van 'Ge kunt dat misschien zo of zo aan mama vragen of zeggen?'. En andersom ook wel denk ik. Het is een beetje een communicatiemiddel.' ... Ja dat is nu een stom voorbeeld van een stijltang. Ik heb een stijltang en ja, ik kan er dan iets van krijgen als dat blijft liggen op de badkamer. Dan kom ik van de badkamer en dan zeg ik tegen de verzorgende: 'Ons mama die heeft dat weer gebruikt en die heeft dat weer niet op z'n plaats gezet.' 'Ja, dan moet ge dat zo of zo zeggen.' Ja, dat heb ik dan eens gedaan en dat helpt dan ook effectief en dan legt mama dat wel op zijn plaats. (jongere Joske)

GRENZEN BEWAKEN EN BENOEMEN

De verzorgende moet de krijtlijnen kennen en zien waarbinnen ze kan werken. Ze krijgt een mandaat van de organisatie en van het gezin, ze heeft haar eigen vaardigheden en beperkingen. Als coach kan je haar de lijnen helpen zien waarbinnen ze kan bewegen. Dan kan je er creatief mee omgaan. Vier kapstokken helpen om de grenzen te verkennen:

- Mandaat: mag je dit doen?
- Positie: heb je de positie om dit te doen?
- Tijd: heb je tijd om dit te doen?
- Competentie: heb je de vaardigheden om dit te doen?

HET GEZIN LOSLATEN

Door grenzen te benoemen, help je de verzorgende de grenzen van haar eigen verantwoordelijkheid te leren zien. Hou daarbij voor ogen dat andere hulpverleners, die vanuit een andere positie en met een ander mandaat in het gezin staan, andere verantwoordelijkheden hebben dan de verzorgende. Laat de verantwoordelijkheid waar ze moet zijn. Niet wij, maar het gezin moet de regie voeren binnen het gezin. Wij blijven buitenstaanders, passanten: we worden even binnengelaten, het gezin laat invloed toe, we mogen even helpen ... Daarna gaan we er weer uit. We laten soms ook horen wat het ons doet.

Bekijk samen met de verzorgende regelmatig of het gezin alleen verder kan. Wat waren de doelstellingen die voorop stonden? Hoe ver is het gezin daarin vooruit gegaan? Worden er structurende patronen zichtbaar? Wanneer is het voor de verzorgende goed genoeg om te stoppen? Waar ligt haar norm? Misschien is dit gezin voorlopig genoeg vooruitgegaan? Misschien hebben ze nu een onzichtbare limiet bereikt? Zijn er signalen die erop wijzen dat het gezin met de hulp wil stoppen? Voor de verzorgende is het, gezien haar band en grote inzet voor het gezin, niet evident om het gezin los te laten.

PRAKTISCHE AANPAK ALS INVALSHOEK

De verzorgende komt niet binnen als therapeut, maar blijft vanuit het praktische zoeken naar gemeenschappelijke projecten in gezinnen die dreigen uit elkaar te vallen of er verder onder door dreigen te geraken. De uitdaging bestaat erin om samen zaken te zoeken die het gezin verbindt en die zaken aan te pakken. De verzorgende kan spontaan een aantal systemen ontwikkelen die werken. We moeten er dan in durven vertrouwen dat dit kan werken.

In het gezin waren er altijd hoogoplopende ruzies. De verzorgende heeft aan alle gezinsleden gevraagd wat ze leuk zouden vinden om eens samen te doen. De zoon wilde paardrijden, moeder een dagje shoppen en de dochter wilde fietsen. Maar één ding wilden ze allemaal graag: naar de cinema gaan. Samen hebben ze uitgeplozen welke film het zou worden. Na de film werd er ook nog iets gedronken. Iedereen heeft er veel plezier aan gehad. Dat heeft een positieve invloed gehad op de onderlinge relaties. Ze hebben de gemeenschappelijke ervaring gehad dat samen iets doen leuk kan zijn.

HET ANDERS ZIJN VAN HET GEZIN TOELATEN EN KLEINE VOORUITGANGEN HELPEN ZIEN

De verzorgende moet het anders zijn van een gezin kunnen toelaten, maar ze moet ook kunnen zeggen wat het haar doet. Ze moet de noden zien en zichzelf afvragen: *‘Hoe kan ik in deze situatie betekenisvol zijn?’* De verzorgende moet opletten dat ze niet gaat ‘redden’. Het gezin bestaat en draait al een lange tijd zo, het heeft op zijn manier een evenwicht gevonden. De verzorgende kan dat niet allemaal overhoop gooien. Het is zoeken naar de uitdaging: wat kan ik hier doen en wat is het effect van wat ik hier doe? Het is samen met het gezin op stap gaan.

Als de verzorgende het moeilijk heeft met het feit dat een aantal dingen (nog) niet gelukt zijn of geen vooruitgang (meer) ziet, dan moet ze dat kunnen bespreken met de coach. Dat is des te belangrijker wanneer de verzorgende zich door anderen onder druk gezet zou voelen. De verzorgende doet immers vaak heel veel in de gezinnen en brengt er veel in teweeg (zie hoofdstuk 7), maar dat is voor externen niet altijd zichtbaar. Vooruitgang is gelegen in kleine dingen: taalgebruik, ritme van de dag, het niet meer totaal overgeleverd zijn aan het lot. Zowel t.a.v. andere hulpverleners (zie hoofdstuk 10) als t.a.v. de verzorgende moet je als coach mee voor ogen houden, dat mensen altijd iets hebben bijgeleerd, ook als het fout gaat. Vooruitgang is immers geen lineair proces, maar een proces van 1 stap vooruit, 2 stappen terug, terug een stap vooruit, nog een stap vooruit. Het gaat m.a.w. veelal langzaam de goede richting uit.

Als coach zoek je samen met de verzorgende naar wat wel gedaan kan worden of naar de kleine of grote stappen die het gezin al gezet heeft. De coach moet op die momenten erkenning geven voor wat de verzorgende doet, maar tegelijk ook de vraag stellen: wat is het effect daarvan op het gezin (bv. als jij het voor hen oplost)? Wat maakt verandering en groei mogelijk? Betrokkenheid, wederkerigheid en aanhoudende betrouwbaarheid zijn hier kernwoorden.

HET JUISTE DOEN, HET GOEDE DOEN, DE DINGEN GOED DOEN EN DE KIJK VAN VERSCHILLENDE BETROKKENEN

Professioneel handelen betekent altijd een afweging maken (zie hoofdstuk 2). Welke invalshoek geef je voorrang: hanteer je de juridische (het juiste doen, de regels en de wetten volgen), de ethische (het goede doen) of de methodische (hoe de dingen goed doen)? Het zijn alle drie valabele invalshoeken. Samen met de verzorgende zal je een situatie van het gezin vanuit die drie invalshoeken moeten bekijken en het perspectief van de verschillende betrokkenen moeten meenemen: het gezin, de verzorgende en het systeem (o.a. betrokken diensten, hulpverleners). Daarbij aansluitend kan je de afweging maken welke invalshoek leidend kan zijn voor je handelen en het meest versterkend zal werken voor het gezin in kwestie. Op pagina 218 van dit hoofdstuk kan je daarvan een toepassing vinden in een uitgeschreven casus.



DE STAPPEN VAN EEN COACHINGSGESPREK

De verzorgende moet zich, na een coachingsgesprek, beter gewapend voelen om met de situatie om te gaan. Dat doe je niet door haar te vertellen hoe ze het 'beter' kan aanpakken. Dat resultaat bereik je door ruimte te geven aan haar kijk en samen te zoeken naar wegen waarop ze niet vastloopt. Zoals in de inleiding van dit hoofdstuk vermeld, volg je 4 stappen om daartoe te komen. Als je deze stappen volgt, dan kan je met de verzorgende ook spreken over dingen die gevoelig liggen. Een volledig uitgewerkt voorbeeld kan je lezen op pagina 256.

STAP 1: ACTIEF LUISTEREN

Eerst en voor alles geef je erkenning aan de verzorgende door goed te luisteren. Om mensen niet te verliezen, moet je eerst invoegen. Je geeft hen een platform om hun verhaal te vertellen. In deze fase ga je nog geen vragen stellen. Enkel als de verzorgende niet spontaan tot een verhaal kan komen, moet je wat helpen. Je laat de verzorgende praten zodat ze haar verhaal kan vertellen zoals zij het ervaren heeft (haar beleving). Geef regelmatig terug wat je hoort in het verhaal en toets af of je dat goed begrepen hebt (cf. parafraseren). Je moet het niet met haar eens zijn, maar laat horen dat je begrijpt wat het voor haar betekent. Door erkenning te geven aan die betekenis, creëer je bij de verzorgende ruimte om andere perspectieven toe te laten.

Eerder in dit hoofdstuk, haalden we het voorbeeld aan van een verzorgende die zich ergert aan het gedrag van vader in het gezin. De coach probeert om samen met de verzorgende van op afstand te kijken, maar geeft eerst de verzorgende de kans om haar wrevel uit te spreken.

Verzorgende: Die man doet niets in huis. Het is een echte profiteur.

Coach: Wat bedoel je als je zegt 'die man doet niets in huis'?

Verzorgende: Alles komt op die vrouw terecht. Mijnheer zit daar maar voor zijn TV de baas te spelen. Een echte tiran.

Coach: Wat doet dat met jou als die man niets doet? Wat betekent dat voor jou?

Verzorgende: Ik erger mij daar echt heel hard aan. Ik heb echt te doen met die vrouw. Ik ken dat soort mannen. Ik voel me vernederd door die houding.

Coach: Er is er helemaal niets dat die man doet?

Verzorgende: Ja, de grote Jan uithangen als er volk komt, dat doet hij. Dan is hij de eerste om bier te gaan halen. En dan kookt hij zelfs! Hij kan dat goed!

Coach: Vanwaar komt dat gedrag? Drukt de man daar iets mee uit?

Verzorgende: Hij is zijn job kwijt gespeeld en voelt zich daardoor onbelangrijk. Alsof hij niet meer meetelt. Hij voelt zich buitengezet.

Coach: Hoe ga je daar nu verder mee om? Wat ga je proberen? Welk effect zou dat kunnen hebben?

STAP 2: RICHTING GEVEN DOOR VRAGEN TE STELLEN EN INFORMATIE TE ORDENEN

Na het beluisteren van de verzorgende, kan je richting geven aan haar verhaal. Door vragen te stellen kan je bij bepaalde thema's komen en richting geven aan het gesprek. Je kan die richting ook geven door informatie te ordenen.

Daarbij aansluitend kan je verbreden naar het aanvankelijk doel of je kan bruggetjes maken:

- Waarom komen we in dat gezin?
- Weet je nog wat we wilden proberen?
- ... en waren de kinderen erbij?

STAP 3: TOEVOEGEN

Na het vragen kom je op een punt waarop je kan toevoegen. Je kan nu stilstaan bij de cliënt en wat die wilt. Je brengt m.a.w. het perspectief van de cliënt in en geeft het een plek in een ruimer geheel. Je tast bijvoorbeeld af of de verzorgende zelf kan zien dat ze te vlug gaat. Kan ze het perspectief van het gezin zelf (mee) opnemen of loopt ze daarop vast?

Ik hoor je zeggen, het gaat heel goed. Is Laura ook zo tevreden?
Op welke vlakken is ze te heel tevreden?
Waar zou ze het moeilijk mee kunnen hebben?

Je kan ook verder verbreden. Bijvoorbeeld: Is er naast jou nog iemand anders die een rol naar de kinderen opneemt? Laat jij er ruimte voor?

Daarbij aansluitend kan je ook stil staan bij de regels en afspraken van de dienst. Zo breng je het organisatieperspectief binnen. Op die manier kan je zachtjes aan toevoegen rond zaken die je in beweging wil brengen.

STAP 4: SAMEN ZOEKEN NAAR AANPAK

Je bekijkt samen met de verzorgende de situatie vanuit meerzijdige partijdigheid. Door vragen te stellen, kan de verzorgende leren zien dat wat ze doet heel anders kan overkomen dan ze bedoelt. Als ze teveel overneemt, dan duwt ze moeder in de hoek van 'slechte moeder die niet met haar kinderen om kan'.



INSPIRERENDE THEMA'S OM RICHTING TE GEVEN AAN HET COACHINGSGESPREK

Hieronder maak je kennis met een aantal aandachtspunten van waaruit je het verhaal van de verzorgende kan bekijken. Uiteraard kunnen niet alle thema's tegelijk in één gesprek aan bod komen, maar een combinatie van een paar thema's is wel mogelijk. Ook zal een thema nooit met één gesprek afgehandeld zijn. Wat hieronder staat, kan je inspireren om vragen te stellen en samen met de verzorgende stil te staan rond thema's die onze versterkende en verbindende opdracht oproepen.

DE PROFESSIONALITEIT VAN DE VERZORGENDE VERSTERKEN: AANDACHT GEVEN AAN DE RELATIE

De coach moet tegen de verzorgende haar waardering uitspreken voor het opnemen van het relationele stuk. De gezinnen zelf verwoorden dat ze het belangrijk vinden om met de verzorgende te kunnen praten.

Praten ... Dat is misschien raar, maar mijn dochter lucht haar hart ook tegen haar. Vooral over de papa en zo. Ja, wat dat ze niet tegen mij durven zeggen, allé, durven is een groot woord. Dat zijn dingen die mij zouden kunnen kwetsen, dat zijn wel dingen die ze tegen de verzorgende zeggen. (moeder Femke)

Ge kunt daar ook mee praten. Ja, hebt ge iets op uw lever, ge gooit het er uit en ze luisteren. Ge hoeft er niet voor naar de dokter te lopen voor een pilletje (lacht). (moeder Kimberly)

Als er een goede relatie is, dan kan de verzorgende met de cliënt ook praten over lief en leed.

- Hoe is het geweest?
- Wat vond je ervan?
- Was je bang?
- ...

Via dergelijke vragen krijgt de verzorgende ruimte om op verhaal te komen en kunnen verzorgende en coach gevoelens, gebeurtenissen en acties delen. Via zo'n gesprek kan je een gemeenschappelijke grond vinden op basis waarvan je kan afspreken hoe je een aantal praktische zaken samen kan aanpakken.

Professionaliteit moet niet verward worden met koel en afstandelijk zijn. Wie met kwetsbare mensen werkt, moet openstaan voor het opbouwen van een relatie. Thuiscompagnie zet net de relatie als motor voor verandering in. Het gaat daarbij wel om een professionele relatie. De verzorgende wordt geen vriendin, tante of oma. Dat neemt niet weg dat gezinsleden, door het vertrouwen en de nabijheid die ze in de contacten met de verzorgende ervaren, soms over haar spreken in termen van 'een vriendin', 'een zus' of 'dat is als familie'. Zonder daar op aan te sturen, kan de verzorgende voor één of meerdere gezinsleden wel die betekenis krijgen.

Nabijheid is belangrijk, maar heeft ook grenzen. Verzorgenden beleven de onmacht en de kwetsuren mee en kunnen zich daardoor aangesproken voelen om het over te nemen, om 'te helpen', om zichzelf weg te cijferen. Of het gezin ziet de nood aan begrenzing bij de verzorgende onvoldoende en kan de verzorgende claimen. In al deze gevallen bestaat het gevaar dat het gezin 'verafhankelijk' wordt, terwijl we er net zijn om het gezin te versterken. Het is een uitdaging voor de coach om die spanning met de verzorgende te bespreken en samen met haar te zoeken naar een passende begrenzing en



verantwoordelijkheid en naar versterkende interventies. Bedenk daarbij dat net omdat de verzorgende kan terugrijpen naar momenten dat ze samen plezier hebben beleefd of verdriet hebben gedeeld, cliënten veelal begrip kunnen opbrengen voor de grenzen die de verzorgende aangeeft en dat niet als een afwijzing aanvoelen.

EEN KRACHTGERICHTE BRIL OPZETTEN

Net zoals in je gesprekken met de gezinsleden krachtgericht kijkt en werkt, doe je dat ook met de verzorgenden. Je kan dat op verschillende manieren doen. In wat volgt geven we je daarvan een beknopt overzicht. Een uitgebreidere bespreking van die methodieken vind je in

Positief herkaderen

Als een verzorgende vertelt wat er in een gezin is gebeurd, is het goed om samen de 'krachtgerichte' bril op te zetten: je zet samen met haar het positieve in de verf en kadert het negatieve zodat het niet meer zo problematisch lijkt. Positief herkaderen betekent niet dat je niet ingaat op wat niet lukt. Je gaat wel in op moeilijke zaken, maar je plaatst die in een kader van respect en betekenis.

Verwondering als instrument om te zoeken naar eigen krachten

Zoeken naar de eigen krachten is vooral een ingesteldheid. Voor een coach is dit een permanent aandachtspunt. Je luistert vanuit verwondering, zonder te oordelen en stelt vanuit die onbevangenheid vragen. Je ondersteunt de verzorgende om de eigen kracht van de gezinnen te zien. Zelfs in het negatieve en problematische dat het gezin overkomt, kunnen sterktes worden gevonden. Je helpt de verzorgende ook om haar eigen kracht te zien. Zelfs als de verzorgende eens minder fraai uit de hoek is gekomen, kan je daarin krachten vinden.

Leren uitdrukken dat je iets van het gezin leert

Je kan op verschillende vlakken iets van het gezin leren. Het kan je iets leren over hoe ze in het leven staan en zich in dat leven, ondanks de vele lasten, een weg in weten te vinden. Bijvoorbeeld: Hoe je kan overleven met een klein budget of hoe je kan genieten van het moment, ook als er donkere wolken komen aandrijven. Het is belangrijk dat de verzorgende kan uitdrukken dat ze iets van het gezin leert. Als coach ondersteun je de verzorgende om dit besef te bevorderen en help je haar om dat te verwoorden. Dat is immers geen vanzelfsprekende invalshoek.

Je kan de verzorgende ook alert maken voor de signalen die het gezin geeft over hoe ze benaderd willen worden. Zo behoudt het gezin niet alleen autonomie over wat er in het gezin opgenomen wordt, maar ook over de wijze waarop dat kan gebeuren.

Krachtgericht interveniëren kan botsen: stilstaan bij het effect

Krachtgericht interveniëren kan verbreden en verbinden, maar kan ook botsen. Mensen met een zware rugzak kijken veelal bitter en hard naar de werkelijkheid. Te positief zijn maakt dat je naast elkaar gaat praten. Zoek daarom, vanuit het leefwereldperspectief van het gezin, naar aansluiting. Verbreed hier en daar of hertaal positief en sta stil bij het effect van je interventie. Het kan zijn dat je herkadering of kwinkslag niet werkt, genegeerd of verworpen wordt. Negatie is een signaal dat je iets anders moet doen. Bij verwerping kan je in dialoog gaan over het verschil in kijk en zoeken naar gedeelde aspecten.

De **verzorgende** merkt op dat er weinig in huis is gekomen van de afspraken. Ze wil dit benoemen en zegt: *'We hadden afgesproken dat je de keukenkast verder ging opruimen. Ik merk dat daar weinig van in huis is gekomen.'*

De **cliënte** reageert: *Jij hebt makkelijk praten, jij hebt een gezin waar alles op wieltjes loopt.*

Verzorgende: *Hoor ik je zeggen dat je de kast wel wilde opruimen maar dat er iets gebeurd is waardoor het moeilijk werd?*

Door deze vraag geeft de verzorgende moeder de kans om, als ze dat wil, te vertellen wat er is gebeurd. Moeder kan net zo goed antwoorden dat er helemaal niets is gebeurd. Waarop de verzorgende dan weer een andere open vraag kan stellen.

De empowermentbloem om te focussen op het versterken

Van Regenmortel (2011)¹ bracht de verschillende principes om empowerend te werken bij elkaar in de empowermentbloem: versterkend en verbindend, positief, participatief, inclusief, integraal, gestructureerd en gecoördineerd. Je kan met de verzorgende naar alle blaadjes (cf. principes) kijken en met haar concrete voorbeelden zoeken bij elk blaadje. Zo kom je op situaties waar de verzorgende het tempo van de cliënt heeft gerespecteerd (en ze dus participatief werkte) of overnam wat de buurman gewoonlijk doet (en dus niet inclusief was).

WERKEN OP MAAT VAN HET GEZIN

Belangrijk is dat we het tempo van de gezinsleden respecteren. Gaandeweg kan de verzorgende proberen om de tijd die iemand meehelpt, op te drijven. Het is altijd zoeken naar de taken die een gezinslid kan opnemen. Iemand kan aardappelen schillen terwijl de verzorgende kookt, of ze schillen de aardappelen samen, of iemand zet de vuilniszak buiten terwijl de verzorgende afstofte enz. Verzorgenden moeten het werk niet overnemen van het gezin, maar de gezinsleden inschakelen bij wat er moet gebeuren. Verzorgenden hebben een goed zicht op de kleine stappen die er gezet moeten worden om een bepaalde taak te volbrengen. Maar soms verwachten ze (ineens) een te grote inzet van (al) de gezinsleden. Dan moet de coach door vragen te stellen, de verzorgende motiveren om kleinere, afgebakende taken aan de gezinsleden te vragen.

Om te verduidelijken wat werken op maat concreet kan betekenen, vertrekken we van de volgende situatie: Laura ging de kinderen van school halen. Ze vroeg de verzorgende om onder-tussen de vensters te wassen. De verzorgende vond geen spons en zeemvel. Om niet met de vingers te zitten draaien, begon de verzorgende de ijskast schoon te maken. Daar stond voeding in die ver over tijd was. De verzorgende heeft dat eten weggegooid.

Aan de hand van een dergelijke gebeurtenis kan je het thema 'werken op maat van het gezin' aanbrengen. Een reactie zoals 'Oei, is dat niet wat snel?' kan door de verzorgende als kritiek ervaren worden. Bijvoorbeeld omdat het in haar ogen duidelijk is: 'Vervallen eten gooi je meteen weg, zeker als er kleine kinderen in huis zijn. De datum staat er zwart op wit op, daar ga je niet over discussiëren.'

Je kan verschillende vragen stellen om dit thema bespreekbaar te maken:

- Hoe komt het dat je het nodig vindt om dingen die over datum zijn weg te gooien?
- Heb je tegen het gezin gezegd dat die spullen over datum waren?
- Hoe komt het dat je dat niet hebt gezegd?
- Wat betekende dat voor het gezin, dat jij dat eten weggooid? Wat denk je?
- Hoe hebben ze daarop gereageerd?
- Wat wilden ze je daarmee zeggen, denk je?
- Kan je begrijpen dat ze dat anders zien?

DE MOTIVATIE VAN DE VERZORGENDE OP PEIL HOUDEN

Net zoals iedereen zal de verzorgende ontmoedigd raken als ze, ondanks haar inzet en goede wil, geen vooruitgang ziet. Ook de opmerkingen van andere hulpverleners die vinden dat het niet snel genoeg gaat, kunnen de verzorgende ontmoedigen. Het is de taak van de coach om samen met de verzorgende te kijken naar de evolutie die gezinnen doormaken en erkenning te geven aan de kleine stappen vooruit die worden gezet.

Waarom niet vooruitgaan toch vooruitgaan is

De coach moet achterhalen waarom de verzorgende zo geraakt wordt door het 'niet vooruitgaan':

- Wat betekent voor de verzorgende succes in dit gezin?
- Wanneer heeft de verzorgende het gevoel dat ze met dit gezin iets heeft bereikt?

Het antwoord op die vragen kan het verschil duidelijk maken tussen wat voor het gezin belangrijk is en wat voor de verzorgende belangrijk is, wat het gezin als succes definieert en wat de verzorgende als succes ziet.

Als de verzorgende minder gemotiveerd lijkt, kunnen volgende stappen in een gesprek helpend zijn:

- de verzorgende laten uitspreken,
- ingaan op haar bezorgdheden,
- de verzorgende grenzen laten uitspreken en mogelijkheden verkennen om die grenzen te respecteren,
- kijken naar een mogelijkheid tot groei,
- samen naar vooruitgang kijken,
- verantwoordelijkheid delen.

In hoofdstuk 7 lees je meer over de signalen en de betekenis van verandering en vooruitgang. Je vindt er onder meer een instrument dat je kan helpen om met de verzorgende op een positieve manier te kijken naar wat er in het gezin gebeurt: de veranderingscirkel van Prochaska en DiClemente (1992, in Hoeven, s.a.)². Het kan de verzorgende helpen om met andere ogen te kijken, ook wanneer de dingen niet in een rechte, succesvolle lijn naar het gewenste einddoel lopen.

Leren omgaan met (te) hoge verwachtingen van anderen

Het is soms moeilijk om een evenwicht te vinden tussen het ritme van het gezin en het ritme of verwachtingen van andere betrokkenen bij het gezin. Hulpverleners moeten meestal binnen een beperkte termijn (vaak minder dan zes maanden) wezenlijke (grote) verbeteringen realiseren. Al is gezinszorg in principe niet tijdsgebonden, door die hoge verwachtingen kan ook de verzorgende onder druk komen te staan. De verzorgenden moeten er bijvoorbeeld voor zorgen dat het huis netjes is. Het opgeruimde huis staat dan symbool voor meer structuur in het huishouden.

Ook buren en kennissen hebben een eigen visie en mening over het gezin en wat de verzorgende zou moeten doen. Die visie loopt niet altijd gelijk met die van de verzorgende en coach. Soms komt een verzorgende helemaal niet aan poetsen toe en zal ze dat zelf ook als vervelend ervaren. De kans bestaat dat ze daarop wordt aangesproken door buren of familieleden. Maar binnen het gezin zijn vaak andere noden die prioriteit verdienen. Ondersteun de verzorgende om na te denken over het effect van het overnemen en zoek samen met haar naar elementen van vooruitgang.

'Eindelijk hebt ge die dampkap gekuist. Dat werd tijd!' riep de buurvrouw. De verzorgende was van die reactie aangedaan. Ze was op eigen initiatief aan die dampkap begonnen. De cliënt had dat nog nooit gevraagd. In het coachingsgesprek werden twee elementen uitgelicht:

1. Erkenning: Je doet het goed. Je zet je in. Je staat achter de cliënt.
2. Hoe reageer je op de buurvrouw?

De coach kijkt samen met de verzorgende naar het achterliggende: waarom was je zo overdonderd door de buurvrouw? De verzorgende krijgt dan de ruimte om te zeggen dat ze het ook soms moeilijk heeft met het ritme van de cliënt. Misschien vindt ze het heel vervelend dat ze altijd moet wachten tot de cliënt aangeeft wat ze moet doen. Wat zegt dat over haar? Wat zegt dat over de cliënt? Hoe kan ze daarmee omgaan zodat het werk haar toch nog bevrediging schenkt?

Je kan met haar ook nadenken over hoe ze op dergelijke opmerkingen kan reageren. Maak duidelijk dat jij als coach de verzorgende zal verdedigen als andere hulpverleners of collega's gelijkaardige opmerkingen maken.

De druk van buitenaf bespreekbaar maken in het gezin: een kans op verbinding

Soms worden voorwaarden opgelegd waaraan het gezin binnen een bepaalde termijn moet voldoen. Dan bestaat het risico dat de verzorgende de verantwoordelijkheid van het gezin gaat overnemen. De verzorgende kan denken: 'Als ik niet zorg dat het proper is, dan nemen ze de kinderen af'. Maar het is niet de verzorgende die moet zorgen dat het proper is, dat blijft de verantwoordelijkheid van de ouders.

De coach zal de verzorgende moeten helpen om met die druk van buitenaf om te gaan. In dergelijke situaties kan het gezin de verzorgende immers als verlengstuk van het Comité Bijzon-

dere Jeugdzorg (CBJ) zien. Dat kan betekenen dat er binnen het gezin onderhuids veel weerstand komt tegen alles wat de verzorgende doet. Door erover te spreken, kan de verzorgende duidelijk maken dat ze geen verlengstuk is van het CBJ en dat het niet haar verantwoordelijkheid is om het huis proper te maken. De verantwoordelijkheid ligt bij de ouders, maar de verzorgende kan hen daarbij ondersteunen als ze dat willen. De verzorgende kan dit als volgt met het gezin bespreekbaar maken:

- Heeft het CBJ gezegd dat ze de kinderen weghalen als je er niet voor zorgt dat het proper is?
- Wat zou het CBJ daarmee bedoelen, denk je?
- Hoe willen jullie dat in orde brengen?
- Krijgen jullie dat klaar?
- Kan ik daar ergens bij helpen?

Als coach zal je bij een confrontatie met te hoge verwachtingen of druk, niet alleen de verzorgende moeten ondersteunen om met die druk om te gaan. Het is even belangrijk om die verwachtingen met het gezin te bespreken en met de betrokken dienst(en) (zie hoofdstuk 10).

EEN PASSENDE VERANTWOORDELIJKHEID OPNEMEN

Tijdens de coachingsgesprekken zoek je naar een passende verantwoordelijkheid voor de verzorgende. Passend betekent afgewogen in functie van de draagkracht en draaglast van het gezin, de draagkracht en draaglast van de verzorgende en de mogelijkheden en grenzen van haar functie. Je moet kunnen inschatten welke druk er op de verzorgende ligt en of die druk in overeenstemming is met haar draagkracht. Je helpt de verzorgende om haar grenzen te bewaken door daar

Een gezin dreigt haar woning te verliezen zonder perspectief op een nieuwe (betaalbare) woning. De moeder raakt in een depressie, waardoor ze haar huishouden verwaarloost en niet meer voor haar kindje kan zorgen. Er dreigt ook nog een plaatsing van de kinderen. De verzorgende staat ertussen en voelt letterlijk de druk waar het gezin aan blootgesteld wordt.

over vragen te stellen.

Volgende thema's, niet noodzakelijk in deze volgorde, vormen een kapstok bij het coachen rond het thema 'opnemen van een passende verantwoordelijkheid':

- schat in welke druk er op de verzorgende ligt,
- creëer duidelijkheid over het mandaat van de verzorgende vanuit de dienst,
- positioneer de verzorgende ten aanzien van andere hulpverleners,
- ga in op persoonlijke thema's van de verzorgende,
- creëer duidelijkheid over je taak als coach.

Schat in welke druk er op de verzorgende ligt

Probeer samen met de verzorgende de draaglast van het gezin te omschrijven. Schat in wat bijvoorbeeld die onmacht en ballast emotioneel, rationeel en relationeel doet met de verzorgende. Wat lokt deze situatie spontaan bij haar uit? Immobiliseert het haar of gaat ze juist actie willen ondernemen? Kan de verzorgende taal geven aan dat gevoel? Kan ze tegen het gezin zeggen wat het met haar doet? Gaat ze hierover in dialoog met het gezin? Kan ze benoemen wat ze doet? Als het de verzorgende lukt om uit te spreken hoe kwaad ze soms wordt van hoe de buitenwereld naar het gezin kijkt en hoeveel verwachtingen die buitenwereld ook naar de verzorgende stelt, dan kan daaruit een verbinding ontstaan tussen het gezinslid en de verzorgende. Ze delen een gevoel van onmacht. In die verbinding liggen de kiemen die nodig zijn om het gezin echt te kunnen versterken.

Creëer duidelijkheid over het mandaat van de verzorgende vanuit de dienst

Het mandaat dat de verzorgende krijgt vanuit de dienst, is gebaseerd op:

- **De vraag van het gezin**
De verzorgende is in het gezin vanuit een praktische ondersteunende insteek op vraag van

het gezin. Dat laat haar toe op verschillende domeinen samen met het gezin stappen te zetten. De verzorgende is echter geen therapeut of psycholoog en ze is niet verantwoordelijk voor wat andere hulpverleners doen of nalaten.

- **Werken in een context van schaarste**

Het aantal uren hulp dat nodig is om het gezin (op alle domeinen) te ondersteunen is meestal groter dan het aantal uren dat de verzorgende effectief aanwezig kan zijn. Dat is doorgaans toe te schrijven aan de beperkte financiële middelen. De beperkte financiële middelen van het gezin kunnen ook impact hebben op wat er mogelijk is op vlak van materialen, speelgoed, kledij, voeding enz.

- **Werken binnen regels en afspraken**

Bestaande afspraken en regels kunnen onder spanning komen te staan door de grote nood in het gezin. Een gesprek over het behouden versus afwijken van bestaande afspraken en regels moet mogelijk zijn. Grijp terug naar de driehoek: het juiste doen, het goede doen en de dingen goed doen (zie hoofdstuk 2) om daarin een passend antwoord te vinden.

- **Zoeken naar verbreding en alternatieven**

Als de verzorgende het zelf niet opgelost krijgt, ga dan op zoek naar wie er wel mee aan de slag kan. Op wie, uit het informele en het formele netwerk, kan het gezin nog terugvallen?

Positionering van de verzorgende ten aanzien van andere hulpverleners

- **Positioneren**

Help de verzorgende om zich te positioneren ten aanzien van andere hulpverleners. Waarom is ze in het gezin? Wat is haar opdracht? Ze is er om het gezin te ondersteunen en te versterken rond taken die het gezin prioritair vindt.

- **Omgaan met samenwerking**

Help de verzorgende om zicht te krijgen op de taken en de aanpak van andere hulpverleners. Leg uit hoe de opdracht van de verzorgende in dat geheel past. Informeer regelmatig bij de verzorgende of er in praktijk van samenwerking sprake is. De coach neemt het op met andere hulpverleners als er onduidelijkheden of spanningen zijn.

- **Omgaan met verwachtingen en kritiek van anderen**

Een te hoge druk van buiten af kan de motivatie van de verzorgende ondermijnen. Op pagina 207 vind je een aantal mogelijkheden om daarmee om te gaan.

Thema's eigen aan de verzorgende

- **Confrontatie met 'persoonlijke bagage'**

Elke verzorgende heeft een eigen levensgeschiedenis die sporen nalaat. Wat doet de confrontatie met de gezinssituatie met de verzorgende? Welke herinneringen komen boven? Wordt ze daar boos of heel ongelukkig van? Hoe uit ze die boosheid? Heeft dat invloed op haar houding in het gezin? Wil ze de kinderen kost wat kost 'redden'? Kan ze het positieve nog zien?

- **Eigen ontwikkelingsproces van de verzorgende**

Niet elke verzorgende heeft dezelfde ondersteuning nodig. Pas je thema's en diepgang aan. Geef verzorgenden ook feedback over hoe ze in hun ondersteuningsopdracht groeien. Vertel waar je denkt dat een verzorgende staat en waar ze naar toe kan groeien.

- **Waarden en normen van de verzorgende**

We vragen dat verzorgenden zich open opstellen en niet gaan oordelen over de gezinnen. Maar verzorgenden hebben een eigen waarden- en normenkader dat zich niet laat wegtoeveren. Dat eigen kader heeft zijn grenzen (bv. 'Tot hier kan ik begrip opbrengen, maar niet verder'). Twijfels, onzekerheden en dilemma's die dat met zich meebrengt, moeten open onderzocht kunnen worden (zie ook verder in dit hoofdstuk). Om versterkend en verbindend te werken moeten verzorgenden immers authentiek in het gezin kunnen staan.

Creëer duidelijkheid over je taak als coach

Een verzorgende ondersteunen bij het versterkend en verbindend werken, houdt ook in dat je binnen de organisatie voldoende communiceert wanneer bijvoorbeeld een uitzondering op de regel passend is en de visie van Thuiscompagnie mee uitdraagt (zie hoofdstuk 5). Soms is het nodig dat je contact opneemt met de andere hulpverleners die in het gezin komen (zie hoofdstuk 10). Het is belangrijk om te stimuleren dat de verzorgende in haar brede opdracht erkend wordt. Laat de verzorgende weten dat je die taken ook ter harte neemt.

Bewaken van grenzen: de tweezijdige taak van de coach:

1. Maak aan de verzorgende duidelijk dat je haar inzet ziet.
 - Maak ook duidelijk dat je er bent om samen met haar na te denken over hoe dingen kunnen worden aangepakt.
 - Verduidelijk waarom dat nodig is (cf. afstand, verafhankelijkheid).
 - Help de verzorgende mee kijken naar de situatie vanuit verschillende perspectieven.
 - Onderzoek samen met haar of er grenzen zijn overschreden en waarom (niet).
2. Ga het gesprek aan binnen de organisatie.

Thuiscompagnie is een project waarin we leren op welke wijze we maatschappelijk kwetsbare gezinnen beter kunnen ondersteunen. Dat betekent dat er (soms) ruimte moet zijn om buiten de regels te handelen. Omdat we in een lerende context zitten, moeten we fouten mogen maken. Zonder fouten kan je niet leren. Uit die fouten kan ook de organisatie iets leren.

PRATEN OVER INVOEGEN EN TOEVOEGEN

Om versterkend en verbindend te kunnen werken, moet je kunnen aansluiten bij de leefwereld en het perspectief van het gezin (invoegen) en moet je nieuwe elementen en perspectieven kunnen inbrengen (toevoegen).

geeft je meer informatie over het belang van invoegen en toevoegen en hoe je dat in en met een gezin kan opnemen. In dit punt vind je een aantal richtvragen om dat invoegen en toevoegen met de verzorgende te bespreken.

Bekijk samen met de verzorgende hoe ze zich invoegt in het gezin:

- Hoe laat ze zien dat ze respect heeft voor de gezinsleden?
- Op welke manier zoekt ze aansluiting bij de interesses van de gezinsleden?
- Heeft ze ook aandacht voor vader? Hoe?
- Lukt dat?
- Houdt ze het vol?
- Waaraan ergert ze zich?
- Kijkt ze met een open blik naar het gezin?
- Hoe slaagt ze erin om het gezin niet te veroordelen?

Als je invoegt (dat is een element van de basishouding), dan zal het gezin je niet kwalijk nemen dat je toevoegt. Je moet je er wel van bewust zijn dat je aan het toevoegen bent. Alleen al door je aanwezigheid breng je nieuwe dingen binnen. Niet alles wat voor ons vanzelfsprekend is, is vanzelfsprekend voor de gezinnen. De coach helpt de verzorgende om zich bewust te worden van wat ze toevoegt. Dat kan aan de hand van verschillende vragen:

- Als je ... doet, hoe reageren de gezinsleden daarop?
- Is dat een nieuwe manier van doen voor hen?
- Op welke gebieden breng je nieuwe dingen binnen?
- Hoe reageren de verschillende gezinsleden daarop?
- Laten ze zien dat je iets toevoegt?
- Stellen ze daar vragen over?



Als toevoegen ook tot verandering moet leiden, dan zal de verzorgende met het gezin in dialoog moeten gaan over wat ze doet, over hoe ze dat doet en over wat het gevolg daarvan is. De beslissing over de te zetten stap(pen) ligt bij het gezin, maar de verzorgende moet het gezin wel steun beloven als het die stap(pen) wil zetten. Het juiste moment om daarover met het gezin in gesprek te gaan, kan zich spontaan aandienen of moet de verzorgende creëren. De volgende vragen kunnen helpen om in een coachingsgesprek met de verzorgende deze thematiek aan te snijden:

- Hoe heb je het aangepakt om ...? (cf. probeer erachter te komen of de verzorgende al dan niet in gesprek gaat met de gezinsleden)
- Praat je over dingen die je toevoegt? Durf je dat? Wanneer doe je dat?
- Hoe reageren de gezinsleden dan?
- Proberen ze dingen na te doen?
- Vraag je hen of ze dat proberen?
- Wat lukt hen?
- Wat lukt nog niet?
- Is het haalbaar voor de gezinsleden om het zo te doen?
- Wat zou wel haalbaar zijn voor hen?
- Hoe zou het misschien wel kunnen (bv. een tussenstap inlassen)?

Wanneer heeft de verzorgende voldoende vertrouwen opgebouwd om moeilijk bespreekbare zaken aan de orde te stellen? Hoe staat de verzorgende daar zelf tegenover? Hoe voelt ze zich daarbij? Het zal altijd zoeken en aftasten zijn. Als coach moet je de verzorgende helpen om van op een afstand te kijken. Hoe lang kan je pijnlijke punten uitstellen? Je vraagt wat haar bezorgd maakt, wat haar tegenhoudt om daar iets mee te doen. Je gaat samen met de verzorgende op pad om na te denken wat ze zou kunnen doen. Je verkent een aantal pistes met haar: welke alternatieven zijn er? Kortom, je geeft handvaten mee waarmee de verzorgende aan de slag kan om met het gezin over moeilijke thema's te spreken.

AANVAARDEN DAT ER VERSCHILLENDE MANIEREN BESTAAN OM IETS TE DOEN

Huishoudelijke taken kan je op verschillende manieren uitvoeren. Hetzelfde geldt voor de omgang met de kinderen (bv. eet- of verzorgingsmomenten, praten met kinderen enz.). De werkwijze die de verzorgende aanbrengt of wil aanbrengen, is niet noodzakelijk voor dat gezin de beste of meest haalbare manier. Sta dus stil bij hoe het gezin dit ziet en wil. Help de verzorgende bewust te worden van haar eigen referentiekader, van haar eigen waarden en normen. Zoek waar verbindingen kunnen liggen met het referentiekader van het gezin. Onderstaande voorbeelden kunnen dit verduidelijken.

STRIJKEN

Het is misschien niet nodig dat alles piekfijn gestreken is? Maar misschien is het wel belangrijk om een hemd te kunnen strijken omdat de buitenwereld dat wel degelijk ziet en daar een interpretatie aan geeft? Kijk wat nodig en zinvol is in de context.

SOEP KOKEN

Voorgesneden groenten en bouillonblokjes of alles vers en zelf snijden? Zoek een evenwicht: Wat kan je samen doen? Wat is haalbaar voor die persoon om zelf te doen?

ADMINISTRATIE

Bewaar je documenten in een doos, in een kaft of op een andere manier? Kijk en zoek met het gezin wat werkt.

MATERIALEN

Als iemand zich met een stuk laken afdroogt, moeten er dan per se handdoeken worden gekocht?

ONTBIJT

Kinderen krijgen een suikerwafel als ontbijt. De verzorgende ergert zich daaraan.

De verzorgende kan met hulp van de coach, de 'andere manier van doen van het gezin' posi-

tief herkadere. In het voorbeeld over het ontbijt met de suikerwafel zitten heel wat positieve elementen. Moeder zorgt ervoor dat er 's morgens iets te eten is. De kinderen hebben nu iets te eten terwijl ze vroeger met een lege maag naar school vertrokken. Het is ondertussen zelfs een patroon geworden: *'we eten 's morgens vóór we de deur uitgaan'* terwijl dat vroeger niet gebeurde. Elke morgen suikerwafels eten is echter niet gezond. Hoe kan de verzorgende dat veranderen naar iets anders eten zonder dat ze het gezin bruuskeert, zonder dat ze de boodschap geeft *'wat je doet, is (weer) niet goed'*. Hoe kan je daaraan werken zonder een conflict uit te lokken? Daarover moet je samen met de verzorgende nadenken. Neem voldoende tijd om stil te staan bij het eigen normenkader van de verzorgende. Onderzoek samen met haar waar haar grenzen liggen en hoe ze daarmee om kan gaan.

Hoe echt is de verzorgende in haar contact met het gezin? Als ze zich aan bepaalde dingen ergert, dan is het beter het gezin daarop aan te spreken dan te doen alsof het voor haar allemaal OK is. Het is niet omdat ze in een maatschappelijk kwetsbaar gezin staat, dat ze zichzelf en haar eigen waarden en normen moet wegcijferen. Het vraagt wel een open en niet-veroordelende blik. Help de verzorgende duidelijk maken wat het met haar van binnen doet. Tast met haar af waar haar grenzen liggen. Help de verzorgende om die grenzen duidelijk te maken aan het gezin. De keuze blijft bij het gezin, maar de verzorgende mag hen wel confronteren met de gevolgen van hun keuzes. In

vind je voorbeelden over hoe je die confrontatie op een respectvolle manier in de praktijk kan brengen (cf. spiegelen). Aan de hand van de volgende vragen kan je in een coachingsgesprek met de verzorgende de verschillen in waarden en normen, in manieren van aanpak en in beleving bespreekbaar maken:

- Waarmee heb je moeilijk?
- Wat maakt dat je het daar zo moeilijk mee hebt?
- Begrijp je waarom het gezin dat zo doet?
- Zie je de binnenkant (van wat zich bij de gezinsleden afspeelt) ook?
- Wat kan je verdragen en wat kan je niet hebben?
- Waar ligt jouw grens?
- Heb je al laten voelen waar jouw grens ligt?
- Hoe ga je duidelijk maken dat dat jouw grens is?
- Hoe kan je het gezin ondersteunen om niet over die grens te gaan?

VERBINDING CREËREN DOOR EEN OPEN HOUDING

Het leggen en behouden van verbinding is een essentiële voorwaarde om kwetsbare gezinnen te versterken. Het is mogelijk dat de verzorgende geconfronteerd wordt met dingen die strijdig zijn met haar normen en waarden. Of met gezinnen die dingen anders regelen of oplossen dan zij gewend is. Soms zullen er situaties zijn die zowel de verzorgende als de coach erg bezorgd maken. Ook in moeilijke situaties is aandacht voor die verbinding cruciaal.

Bij een confrontatie met een situatie die je bezorgd maakt, lijkt het of je dan moet kiezen tussen de pest (doen of je van niets weet) en de cholera (het vertrouwen van het gezin beschamen en

De dienst die het gezin bij Thuiscompagnie aanmeldde, had pas het hele huis opgeruimd en wou dat het gezin zou leren opruimen. De reden waarom het gezin ondersteuning wil, is 'structuur brengen in de kasten'. Thuiscompagnie start in het gezin met een beperkt mandaat. Het gezin blijft in begeleiding bij die dienst.

Een verzorgende is er op korte tijd in geslaagd een goede vertrouwensrelatie op te bouwen. Ze komt regelmatig in het gezin. Moeder helpt goed mee. Ze doen echt heel goed hun best. In één kamer mag de verzorgende niet komen. Om dat goed in de verf te zetten, hangt er voor die kamerdeur een lint. In de keuken staat geen vuilbak. Als de verzorgende na het koken vraagt waar de afval naar toe moet, haalt de moeder de afval weg. De verzorgende heeft al een paar maal gesuggereerd om een vuilbak in de keuken te zetten, maar daar wil moeder niet van weten. Ze gaat telkens met het afval naar de kamer die niet open mag. Stockeert moeder daar, al dan niet in zakken, alle afval? De verzorgende weet het niet.



informatie naar buiten brengen). Dit hoeft echter geen dilemma te zijn. De verzorgende is gebonden aan het beroepsgeheim. Ze zal, wat ze uit hoofde van haar beroep ziet en hoort, niet doorvertellen aan anderen (zie o.a. hoofdstuk 5 en hoofdstuk 10). Ze kan hierover wel praten met haar coach omdat ze beiden het beroepsgeheim delen (cf. rond dezelfde cliënt, met hetzelfde doel en vanuit eenzelfde visie). Kortom het is niet de opdracht van de verzorgende om andere diensten in te lichten. De opdracht waarmee de verzorgende in het gezin

staat is het gezin ondersteunen om de ontwikkelingskansen van kinderen te verhogen. Als die ontwikkelingskansen bedreigd worden, dan praat ze daarover met de coach en wordt daarover met de ouders een gesprek aangegaan. De coach moet er dan in eerste instantie zijn om naar de verzorgende te luisteren, haar erkenning te geven, te kaderen en te verbreden.

Samen met de verzorgende kan je een lijst maken van de punten die haar bezorgd maken (de risico's) én van de punten die haar vertrouwen geven (beschermende factoren). Het opmaken van die balans kan je vertrouwen in het gezin versterken (ze redden het wel) of kan doorslaggevend zijn om andere stappen te zetten (voor een voorbeeld van een dergelijke balans (zie pagina 216). Wat ook de uitkomst van die balans is, je eerste stap zal altijd zijn dat je open aan het gezin vertelt wat je bezorgd maakt. Het is juist in die openheid en de mogelijkheid voor dialoog dat de kans ligt om de banden met het gezin aan te halen.

HETE HANGIJZERS

Een aantal 'hete hangijzers' komen vaak terug in de verhalen van de verzorgenden die in kwetsbare gezinnen werken. Het zijn opvallende problemen die ergernis kunnen oproepen bij verzorgenden, coachen en buitenstaanders. Vanuit het 'eigen waarden- en normenkader', verwacht de buitenwereld meestal onmiddellijke actie. Thuiscompagnie probeert niet toe te geven aan die druk, maar wil de problemen stap voor stap én samen met het gezin aanpakken. Dit gaat onvermijdelijk gepaard met vallen en opstaan, ook binnen Thuiscompagnie. We beschrijven deze situaties zodat je uit ons vallen en opstaan kan leren voor je eigen praktijk.

OMGAAN MET AFVAL

Afval kwijtraken wordt steeds ingewikkelder en duurder. Het verwerken van afval vraagt inzicht, structuur en energie. Je moet kunnen sorteren, je moet je afval proberen te verkleinen, je moet de juiste vuilniszakken kopen, alles in de juiste zak steken en op het juiste moment buiten zetten. Voor een aantal zaken moet je naar het containerpark en heb je vervoer en soms zelfs een aanhangwagen nodig. Geld geven aan afval is niet evident. Als je maar 50 euro leefgeld per week hebt, is 25 euro voor een pak vuilniszakken gewoon teveel.

Op vraag van het gezin heeft de coach met de verzorgende afgesproken dat ze die kamer niet binnengaat, ook al komt er een vreemde geur uit die kamer. Ze wil dit wat tijd geven. Ze wil eerst werken aan de dingen die moeder gevraagd heeft. Misschien komt er wel een moment dat moeder ook rond het verwijderen van afval wil praten en dat de verzorgende wel in de kamer mag. Dat de verzorgende niet in die kamer mag komen, heeft misschien met schaamte te maken. Dat moet je respecteren.

De dienst die het gezin heeft aangemeld, vindt het niet kunnen dat er niet aan het afvalprobleem wordt gewerkt en stuurt een boze mail. Hun reactie is te begrijpen: een paar maanden terug stond het hele huis van onder tot boven volgestouwd met afval en hebben zij er met man en macht voor gezorgd dat alles werd opgeruimd. Deze dienst vindt dat de verzorgende prioritair met de afval moet bezig zijn.

De coach probeert die externe druk van de schouders van de verzorgende te halen. Zelf gaat ze met het gezin spreken. Ze brengt het perspectief van de verzorgende binnen. De verzorgende komt graag bij het gezin omdat ze zo goed meewerken. De verzorgende vindt het vervelend dat ze niet weet waar ze met de afval moet blijven. De coach spreekt ook over de bekommernis van

Een gezin heeft financieel geen enkele ruimte, maar vorige week hebben ze een tweede dure hond gekocht. Die honden moeten elke dag eten krijgen. Dat kost ook geld. De verzorgende is daarvan gedegouteerd.

de andere dienst. De dienst wil voorkomen dat hele huis terug vol afval gaat staan. Dat is hun angst. De coach zegt tegen het gezin: *‘Nu moeten we samen in staat zijn om aan te tonen dat dat niet het geval is. Daarbij heb ik wel jullie hulp nodig. Wat kunnen we doen? Heb je hulp nodig om het afval naar het containerpark te brengen?’* Als je voelt dat het gezin er nog niet aan toe is om dat probleem aan te pakken, dan moet je niet aandringen. Dat lukt toch niet. In het volgende hoofdstuk, komen we op dit voorbeeld, zij het vanuit een andere invalshoek (spiegelen), nog terug.

HUISDIEREN

Het komt voor dat huisdieren voor de verhuurder een doorn in het oog zijn, vooral als de burens klagen of als het ongedierte met zich meebrengt. De druk van buitenaf is dan heel groot. Ook

Verzorgende: Ah, je wil een nieuwe hond? Waarom wil je die kopen?
Cliënt: De andere hond heeft dan een kameraadje om mee te spelen. Zo alleen is ook maar zielig.
Verzorgende: Ah ja, dat die andere dan niet alleen is. En zijn ze van dezelfde leeftijd?
Cliënt: Neen, we gaan een puppy halen. Die zijn zo lief.
Verzorgende: Is die van hetzelfde ras?
Cliënt: Ja, we willen een foxke. Dat zijn zo'n toffe beesten.
Verzorgende: Ja, mooi zijn ze wel. Wat eet zo'n rashond eigenlijk?
Cliënt: We halen altijd vlees voor hem bij de slager. Dat is gemakkelijk een halve kilo vlees per dag.
Verzorgende: Amaai, die wordt nogal in de watten gelegd. Heb je nog iets speciaals nodig als je die puppy haalt?
Cliënt: Zeker een nieuwe bench, en die moet ook spuiten hebben en een slaapmandje. En ook speciaal eten als hij klein is.
Verzorgende: Hola, de aankoop, het hondenvoer, een extra bench, de veearts,... Dat zou wel eens duurder kunnen uitkomen dan dat ge op het eerste zicht denkt. Of hebt ge dat al eens uitgeteld?
Cliënt: Bwah, zou dat niet gaan?
Verzorgende: Je wil een nieuwe puppy kopen omdat die andere eenzaam is, maar dat gaat veel kosten. Kan je zelf iets doen waardoor die hond zich minder eenzaam gaat voelen?
Cliënt: Ik zou er kunnen mee spelen of een keer gaan wandelen.
Verzorgende: Als je met de hond speelt of wandelt, hoe kan je dan zien dat die minder eenzaam is?
...

voor verzorgenden kunnen huisdieren, zeker als het er meerdere zijn, een bron van ergernis zijn.

Zolang je niet met het gezin kan achterhalen welke betekenis de dieren voor hen hebben, dan zal het wegnemen van die dieren geen oplossing zijn. Zoek zonder vooringenomenheid naar thema's waar ze wel ondersteuning bij willen. Als er een verschil in visie is tussen het gezin en de ver-

zorgende, dan is het de taak van de coach om te tolken. Je kijkt vanuit twee vragen:

- Waar zit de inzet van ieder?
- Wat kan een eerste stap zijn?

Probeer niet mee te gaan in het waardeoordeel *'dat kan toch niet!*', want dan kom je in een dynamiek waarmee je het gezin afstoot. Geef erkenning aan hun beleving en perspectief en probeer in dialoog te gaan (zie ook

Huisvuil wordt opgestapeld in zakken. Die zakken staan overal in het huis en ook in de tuin. De kinderen kunnen niet in de tuin spelen omdat het vol ligt met afval. De zakken moeten naar het containerpark worden gebracht. De vrouw verwacht van haar man dat hij dat doet. Hij heeft een auto en kan dat ook. Het is geen kwestie van geldgebrek. Er zijn geen objectief aanwijsbare redenen waarom de man dat niet zou doen. Maar de man doet het niet. Waarom doet hij dat niet? Vindt de man dat zijn vrouw te veel zaagt en niets terugdoet? Zien ze elkaars inzet niet? Het is de scheefgelopen communicatie die moet bespreekbaar worden gesteld.

). Help de verzorgende te relativieren.

- Probeer met de verzorgende na te denken over de vraag waarom er dieren in huis zijn.
- Zoek hoe ze in dialoog kan gaan over huisdieren en haar visie kan binnenbrengen zonder te kwetsen. Eerst invoegen (bv. 'Het is knap hoe je met die honden bezig bent.') en pas daarna toevoegen.
- Focus met de verzorgende op de doelstelling(en) waarvoor ze in het gezin komt.
- Kan die doelstelling, met de 'aanwezigheid' van die huisdieren, gerealiseerd worden?

Als je echt een hekel hebt aan honden, dan kan je niet doen alsof honden je wel interesseren. Dan verlies je je authenticiteit en dat voelt men onmiddellijk aan. Je kan wel bij jezelf zoeken wat je nodig hebt om er een onbevooroordeeld gesprek over aan te gaan. Een beetje humor kan daarbij helpen. Je kan het zelfs benoemen: *'Ik ben geen hondenuitdrukker, maar als ik jullie bezig zie, dan lijkt mij dat heel speciaal.'* Probeer uit jezelf te breken. Je doet een inspanning om het gezin in hun anders zijn te aanvaarden. Daardoor krijg je vertrouwen en daardoor zal het gezin ook openstaan voor jouw inbreng.

Als je afwijzend reageert: *'Als je nog een hond bijneemt, kom ik niet meer'*, dan gaat de deur voor jou dicht. Wat heb je dan bereikt? De uitdaging is: in dialoog gaan, luisteren en vragen, niet oordelen. Waarom zou twee honden teveel zijn? Waar haal je die norm? Laat moeder, vader en de kinderen vertellen wat daar leuk aan is, waarom ze hebben ze die honden, waarom vinden ze het fijn met zoveel dieren in huis?

Ze doen misschien niet veel met die honden, maar die honden moeten voor hen wel een betekenis hebben want anders zouden ze die niet aanschaffen. Met het verlangen naar die tweede hond drukken ze iets uit. Je kan de keuze niet voor hen maken. Door vanuit in te voegen, toe te voegen kan je hen wel helpen om de keuze voor de tweede hond bewuster te maken. Ook dat is versterken. Stel vragen, laat hen nadenken. Als zij die hond willen kopen, dan doen ze dat toch. Jij gaat hen niet tegenhouden omdat je zegt dat je dat niet wil.

Luister, probeer de beweegredenen te kennen, respecteer hun keuze en zoek uit of je nog samen verder kunt. Zoals eerder al vermeld, de centrale vraag is: waarom heeft het gezin de steun van Thuiscompagnie gevraagd en kunnen we aan die doelstelling werken, ook als er 2 honden rondlopen?

PARTNERPROBLEMEN

Als er communicatieproblemen zijn tussen partners, dan is de kans groot dat de verzorgende vroeg of laat door één van beiden beschuldigd wordt van coalitievorming. Meestal is de vrouw thuis als de verzorgende komt en werkt de verzorgende intensief met haar samen. De man kan zich daardoor in de hoek gezet voelen. Als de vrouw verwijst naar uitspraken van de verzorgende om haar eigen standpunt kracht bij te zetten, dan is er veel kans dat de man de samenwer-

king met de dienst gezinszorg opzegt.

Bevraag bij je verzorgende regelmatig welke contacten ze heeft met beide partners. Je moet niet vragen naar de inhoud van die gesprekken, want dan doorkruis je de vertrouwensrelatie. Maak de verzorgende attent op de mogelijkheid van coalitievorming. Help haar om meerzijdig partijdig te zijn. Probeer samen met haar vanuit de twee perspectieven te kijken naar de gezinssituatie en de taken die moeten gebeuren. Daarnaast zal je als coach ook moeten proberen om met man en vrouw tegelijk te spreken en je bezorgdheid te uiten: *‘Waar ik bezorgd over ben, dat is dat er een dag komt dat jullie ruzie krijgen over de verzorgende. Hoe klinkt het als ik dat zo zeg?’* Als je dat thema benoemt hebt, dan kan je daar later, als de spanningen voelbaar worden, op terugvallen.

Verzorgende: Aan wie kan je het vertellen? Wie kan je daar echt bij helpen want ik kan dat niet. Zou je het aan Marie [andere hulpverlener] kunnen vertellen?

Cliënt: Neen, want die begrijpt me niet. Jij begrijpt me wel.

Verzorgende: Ja, maar ik kan je daar niet bij helpen. Aan wie kan je het wel vertellen?

ALCOHOL – MIDDELEN – MEDICIJNEN

Als de verzorgende verstopte blikjes bier ontdekt of ziet dat er middelen zijn gebruikt, dan is dat een feit. Naast die feitelijke vaststelling is er ook het belevingsniveau van de verzorgende. Wat voelt ze? Ontgoocheling, machteloosheid, teleurstelling of iets anders? Daar kan je als coach mee aan de slag. Je kan van het ontdekken van die blikjes ook een kans maken. Een kans om uit te zoeken wat de verzorgende praktisch kan doen met die ontgoocheling en onmacht.

Als de verzorgende haar gevoelens hierover kan delen met het gezin, dan creëert ze een kans om verbinding te leggen. Een uitspraak van een verzorgende zoals *‘Ik ben goed in kasten opruimen, maar ik weet niet goed hoe ik je kan helpen om niet te drinken.’* is niet beschuldigend of veroordelend. Ze geeft de cliënt de kans om te zeggen: *‘Maar het gaat goed met mij. Je moet je geen zorgen maken. Ik kan het zelf in de hand houden.’* Maar ook om te zeggen: *‘Dat is spijtig want ik kan er moeilijk afblijven. Ik red het in mijn eentje niet.’*

De verzorgende heeft zich in deze dialoog kwetsbaar opgesteld: ze kan niet alles. Daardoor geeft ze aan de cliënt de boodschap: je bent niet de enige die niet alles kan. Je brengt machteloosheid binnen. Dat is een gevoel dat cliënten zeer goed kennen. Dat is een gemeenschappelijk punt. Daardoor schep je de gelegenheid voor een dialoog als gelijkwaardigen. Door je kwetsbaarheid te laten zien, kom je in een dynamiek waarin je samen een balans kan opmaken en zoeken wat de



4. TWEE UITGEWERKTE CASUSSEN UIT DE PRAKTIJK

We sluiten dit hoofdstuk af met twee uitgewerkte voorbeelden uit de praktijk van Thuiscompagnie. Zoals in de inleiding aangekondigd, illustreren we in de eerste casus hoe je een afweging kan maken tussen ‘het juiste, het goede en het goed doen’ en hoe je de relatie ‘gezin, verzorgende en dienst’ een plaats kan geven in de ondersteuning. In de tweede casus tekenen we het coachingsproces uit dat naar aanleiding van een ‘weekendoproep’ van een moeder en een verzorgende plaats vond.

VERSCHILLENDE PERSPECTIEVEN TEGENOVER ELKAAR AFWEGEN

De verzorgende heeft ontdekt dat de cliënt, een moeder, thuis nog drinkt. Dat kan zware gevolgen hebben. Het gaat om een situatie waar de coach, het LCO, de begeleiding van het psychiatrische ziekenhuis en een budgetbegeleider van het OCMW bij betrokken zijn.

Hoe kan je met deze situatie omgaan? Je moet dit vanuit verschillende perspectieven bekijken:

- de driehoek ‘het juiste doen’ of wat ‘moeten’ we doen? (de juridische kant), ‘het goede doen’ (de ethische kant) en het goed doen of hoe moeten we dat doen? (de methodische kant),
- de relatiedriehoek ‘cliënt, verzorgende en dienst of het systeem’

Deze twee driehoeken staan niet los van elkaar, maar lopen door elkaar heen. Soms zullen bijvoorbeeld verschillende betrokkenen eenzelfde perspectief innemen, soms juist niet. Daarenboven zal zich veelal de vraag stellen hoe je de verschillende perspectieven met elkaar kan combineren. Hoe combineer je bijvoorbeeld het goede met het juiste?

Alcohol (net zoals medicatie) wijst op lijden van de vrouw. De vraag is hoe ze terug waardig in het leven kan staan. De definitie van dat waardig leven zullen we samen met haar moeten zoeken (cf. **ethisch perspectief**). Er is echter niet alleen de vrouw, er zijn ook de kinderen en er is ook de samenleving. Je kan m.a.w. niet buiten de vraag ‘Wie is er nog in het geding?’ of ‘Is er een derde partij met wie we rekening moeten houden?’

Het ‘hoe’ of hoe je de dingen goed kan doen (cf. **methodisch perspectief**), wordt bepaald door:

- de timing, het proces,
- de rol en de positie van de verschillende betrokkenen: Wie ben ik? Welke rol neem ik op? Van wie krijg ik het mandaat? Hoe verloopt de communicatie? Is er dialoog, is er een gedeelde taal? Doe je het alleen of kan je met iemand samen werken? Met wie kan je samenwerken? Is er een gedeelde finaliteit?

De verzorgende zit in relatie met de cliënt. De cliënt verwacht van de verzorgende nabijheid. De verzorgende zit in relatie met het systeem, de dienst. Het systeem verwacht van de verzorgende

afstand. De cliënt zit in relatie met het systeem. Het systeem heeft verwachtingen t.a.v. de cliënt (plichten). De cliënt heeft verwachtingen t.a.v. het systeem (rechten).

Het zou mooi zijn als de **cliënt** voelt *'Ik heb vertrouwen. Ik ga het zelf vertellen aan het ziekenhuis dat ik af en toe terug drink.*' De boodschap is: *'Ik mag kwetsbaar zijn.'* Natuurlijk is daar een risico aan verbonden. Het systeem kan negatief reageren en het positieve niet zien: *'We hebben al 1.000 euro in je gestoken en hopla, mevrouw drinkt weer.'*

De **verzorgende** kan zeggen: *'Ik ben verzorgende. Ik moet me niet moeien met de flessen als ik gewone poetshulp ben. Maar nu ben ik in het gezin namens Thuiscompagnie. Welke rol moet ik opnemen?'* Aan wie kan de verzorgende dat voorleggen of melden *'Ik ben ongerust want ik heb blikjes gevonden.'* De coach is er om dat tegen te vertellen. De verzorgende gaat daarover, al dan niet na een gesprek met de coach, in dialoog met de cliënt: *'Moet ik de scherpe tante zijn? Heb jij dat nodig? De instelling zegt dat je niet mag drinken. Zijn er momenten dat het je lukt om niet te drinken? Wat heb jij nodig om meer van die momenten te krijgen?'* (zie ook verder).

De **coach** helpt meedenken en ondersteunen rond het methodisch handelen of hoe ze met deze situatie op de best mogelijke manier kunnen omgaan. Zij helpt om vanuit de twee driehoeken te denken en minder vanuit paradoxen en tegenstellingen.

In deze casus maken verschillende diensten deel uit van het **systeem**: Thuiscompagnie, het psychiatrisch ziekenhuis, het OCMW en de hulpverleners die betrokken zijn in het Lokaal Cliëntoverleg (LCO). Als het om doorgeven van informatie gaat, dan moet je altijd afwegen welke informatie echt nodig is om mee te delen. Het is niet omdat er een goede samenwerking is met andere organisaties, dat je ook alles wat je van de cliënt weet moet rapporteren (cf. gedeeld beroepsgeheim). De coach zou bijvoorbeeld vanuit een *juridisch oogpunt* de informatie over het drinken aan het psychiatrisch ziekenhuis kunnen doorgeven. Ze vertrekt van het idee: *'ik wil niet verantwoordelijk zijn voor negatieve gevolgen.'* Ze verbreekt daarmee, omwille van het risico van nalatigheid beschuldigd te worden, het vertrouwen van de verzorgende (cf. de verzorgende gaf dit in vertrouwen aan haar door). Het psychiatrisch ziekenhuis op de hoogte brengen is een reactie ingegeven door het zoeken naar het juridisch juiste. We gaan er dan vanuit dat het psychiatrisch ziekenhuis 'het meest deskundig' is over wat goed is en die weet 'hoe het moet'. Maar de blik van die instelling is maar een blik, maar één perspectief.

Vanuit Thuiscompagnie stellen we ons de vraag: Wat is onze rol? Waarom komen we in dit gezin? Waar moeten wij mee bezig zijn? Onze cliënt is 'moeder en haar kinderen'. Het psychiatrisch ziekenhuis of de andere diensten zijn niet onze cliënten. We moeten wel de verschillende perspectieven tegenover elkaar afwegen. We willen mevrouw op verhaal laten komen. We vertrekken vanuit het intermenselijke (en niet zozeer vanuit het psychiatrische) zodat de vrouw zelf kan zeggen: *'ik heb dit en dat nodig om beheerst te kunnen drinken en toch te doen wat ik moet doen, om voor mijn kinderen te zorgen'*. Om dat te bekomen moeten we samen met de cliënt op weg gaan, haar 'deskundigheid' erkennen én verbinding leggen.

De verzorgende staat kort bij de cliënt. Ziet zij het alcoholgebruik als problematisch? Welke inschatting maakt zij van het risico? Is de veiligheid van moeder en de kinderen in gevaar als ze drinkt? Misschien wel als ze ongecontroleerd drinkt en terug een drankprobleem heeft. Moeten we het dan zover laten komen? Er zijn 1000 moeders en vaders die 's avonds een glaasje te veel drinken. De verzorgende, maar ook de coach, kunnen positieve signalen zien. Bijvoorbeeld:

- er is gedeelde zorg voor de kinderen (cf. moeder, de verzorgende en de grote zus),
- moeder laat veel hulp toe,
- moeder werkt mee (bv. ze ruimt altijd op).



Deze positieve signalen geven je meer ‘speling’, want het risico is minder groot.

De verzorgende of de coach kan dit aan moeder voorleggen: *‘Sommige mensen zijn terug verloren als ze 1 pintje drinken. Andere mensen kunnen dat wel beheersen. Ze spelen met vuur maar ze kunnen het laten omdat er toch dingen zijn die hen tegenhouden. Heb jij zoiets dat je tegenhoudt om te drinken? Van het psychiatrisch ziekenhuis zou het niet mogen. Mogen ze het weten? Wat vind je daarvan? Wil je het hen zelf vertellen? Je probeert me te overtuigen dat het drinken geen probleem is. Heb je zelf het gevoel dat je denkt, het gaat me echt lukken om ervan af te blijven?’*

Vanuit dat gesprek en de verschillende vaststellingen kan je zoeken naar wat de beste houding is om op het komende (therapeutisch) overleg in te nemen. Nogmaals er is geen ‘juiste’ keuze. Soms kan veiligheid overwegen, soms vertrouwen. Het gaat altijd om afwegen en van daaruit een insteek kiezen. Welke insteek je kiest kan afhankelijk zijn van bijkomende pathologie of van de ‘derden’ die in de situatie betrokken zijn (bv. kinderen). Is er voor hen een groot veiligheidsrisico of is het risico bijna onbestaand?

Ook als je in deze situatie vanuit een juridische bril kijkt, mag je zwijgen. De verzorgende zit immers in een rol waarbij ze praktische dingen doet in afspraak met de cliënt (cf. gedeeld beroepsgeheim). De verzorgende heeft geen controlerende rol. Als de verzorgende in een controlerende rol komt te zitten, dan valt het vertrouwen weg. Je ontnemt dan de kans dat er in de relationele dynamiek dingen gebeuren die verbinding creëren. Je kan immers niet tegelijk controleur en vertrouwenspersoon zijn. Vanuit het gedeelde beroepsgeheim tussen de verzorgende en de coach, kan je voorrang geven aan het vertrouwen van de cliënt, ook als je vaststelt dat de cliënt nog drinkt. Het is wel belangrijk om hierover in gesprek te gaan met de cliënt. Je kan niet doen alsof je het niet weet. Je kan het m.a.w. niet toedekken. Als je denkt dat het op een (therapeutisch) overleg wel ter sprake zou moeten komen, dan kan je de cliënt vragen om daar te vertellen dat ‘niet drinken’ moeilijker wordt en waarom dat moeilijker wordt.

ONDERSTEUNINGSGESPREKKEN MET MOEDER EN DE VERZORGENDE N.A.V. VAN EEN ‘WEEKENDOPROEP’

We maken een inventaris van de vragen en thema’s die aan bod kunnen komen naar aanleiding van een telefoontje van een moeder naar de verzorgende tijdens het weekend. Achtereenvolgens worden de verschillende perspectieven bekeken: het perspectief van de verzorgende, van moeder en dat van de coach.

De verzorgende komt bij een moeder met drie kinderen. Ze is nog niet officieel gescheiden. Haar nieuwe vriend, die af en toe bij haar verblijft, is de vader van het jongste kind, een baby van een maand of twee.

Moeder vertelt veel aan de verzorgende. Ze had al laten weten dat het niet goed liep met haar nieuwe vriend. Ze vermoedt dat haar vriend een nieuwe relatie heeft. De verzorgende weet niet altijd of ze moet geloven wat moeder haar vertelt. Het is niet altijd duidelijk wat realiteit is en wat fantasie.

In het weekend belt moeder naar de verzorgende met de boodschap:

- dat haar partner weg is,
- dat ze het niet meer ziet zitten,
- dat ze de kinderen wil laten plaatsnemen.

Ze vraagt of de verzorgende wil langskomen.

De verzorgende belt ‘licht in paniek’ naar de coach. De coach heeft haar gevraagd om dit ‘los te laten’ en met haar afgesproken:

- dat ze maandag zal bellen naar moeder,
- dat ze, als moeder dat wil, er dinsdag naar toe zal gaan.

De coach heeft moeder die maandag gebeld om te vragen hoe het met haar ging. Het ging wel.

Dinsdag is de coach langs geweest. Voor moeder was de situatie niet meer zo acuut. In de namiddag zou een andere hulpverlener langskomen

Gezinszorg kan niet 24 uur op 24 beschikbaar zijn. Maar je moet deze situatie wel aangrijpen om stil te staan bij de gevoelens en overwegingen van de verzorgende, van moeder (wat maakt dat ze belt) en van jezelf. Je volgt deze stappen: erkenning geven (invoegen), verbreden en andere perspectieven inbrengen (toevoegen) en dan samen zoeken naar wat ondersteunend kan zijn.



EEN ONDERSTEUNEND GESPREK MET DE VERZORGENDE

Luisteren en erkenning geven

De verzorgende is de meest vertrouwde persoon van het gezin. Het is niet verwonderlijk dat moeder de verzorgende in het weekend opbelt. Dat is niet de afspraak, maar de emoties van moeder zijn zo overweldigend dat ze, ook al beseft ze dat het niet gepast is, de verzorgende toch heeft gebeld.

De verzorgende heeft haar coach gebeld (in het weekend) en is niet abrupt tot een handelen in het gezin overgegaan. Dat was het beste dat ze kon doen. Het is goed om haar daarvoor een pluim te geven. De verzorgende wil graag bevestiging dat ze goed bezig is. De coach kan die bevestiging geven: Het is prima dat de verzorgende niet vliegensvlug naar de cliënt is gesneld. Maar ze was wel ongerust. Het is goed dat ze niet is blijven zitten met die ongerustheid en de coach heeft gebeld.

Richting geven door een thema in te brengen

De coach kan benadrukken dat het mooi is dat de verzorgende zo betrokken is op het gezin. Ze kan ook ter sprake brengen dat er een grens is aan de inzet die van een verzorgende kan verwacht worden. Versterkend werken is immers ook afgrenzen. De verzorgende kan niet verantwoordelijk zijn voor de schade die een relatiebreuk aanricht.

Dit verhaal laat toe om met de verzorgende stil te staan bij de thema's 'loslaten' en 'ongerust zijn':

- Hoe betrokken is de verzorgende op het gezin (cf. kwaliteit van de relatie)?
- Waarom was de verzorgende ongerust? Wat maakte haar bang?
- Zijn er effectieve gronden voor ongerustheid?

Wat was de vrees van de verzorgende toen ze telefoon kreeg: dacht ze dat moeder een moeilijk weekend met veel verdriet tegemoet ging of dacht ze aan een gezinsdrama? Om een inschatting te kunnen maken van die 'ongerustheid' en om een 'passende' aanpak te vinden, kan het helpen om een balans te maken. Je kijkt daarbij niet alleen vanuit een probleembril (Wat maakt je bezorgd?), maar gaat ook op zoek naar positieve signalen of krachten (Wat stelt je gerust?). Je kan deze balans ook moet de moeder opmaken. Dan zal het gesprek meer inzicht geven in haar eigen gevoelens en gedrag.

WAT MAAKT JE BEZORGD?	WAT STELT JE GERUST?
De noodkreet: 'Ik wil mijn kinderen plaatsen want ik kan het niet meer aan.'	Het is een krachtige dame. Ze neemt initiatief om haar situatie op te lossen.
Haar partner is weg, dat weegt zwaar voor moeder.	Moeder ageert proactief. Ze blijft niet bij de pakken zitten. Het ligt in haar aard om te handelen.

Ze zendt een noodsignaal uit. Ze is blijven bellen tot ze iemand vond: de verzorgende.	Haar partner is misschien maar tijdelijk uit het vizier. Moeder heeft hoogtes en laagtes, maar ze verliest zich niet. Er is geen diagnose van bijvoorbeeld een bipolaire stoornis.
Ze heeft een beperkt netwerk.	Er zijn geen precedënten van extreem gedrag.
	Moeder is bezorgd over haar kinderen. Ze wil iets voor hen regelen. Het lijkt weinig waarschijnlijk dat ze die iets zou aandoen.
	Voor de baby is er continuïteit van zorg.

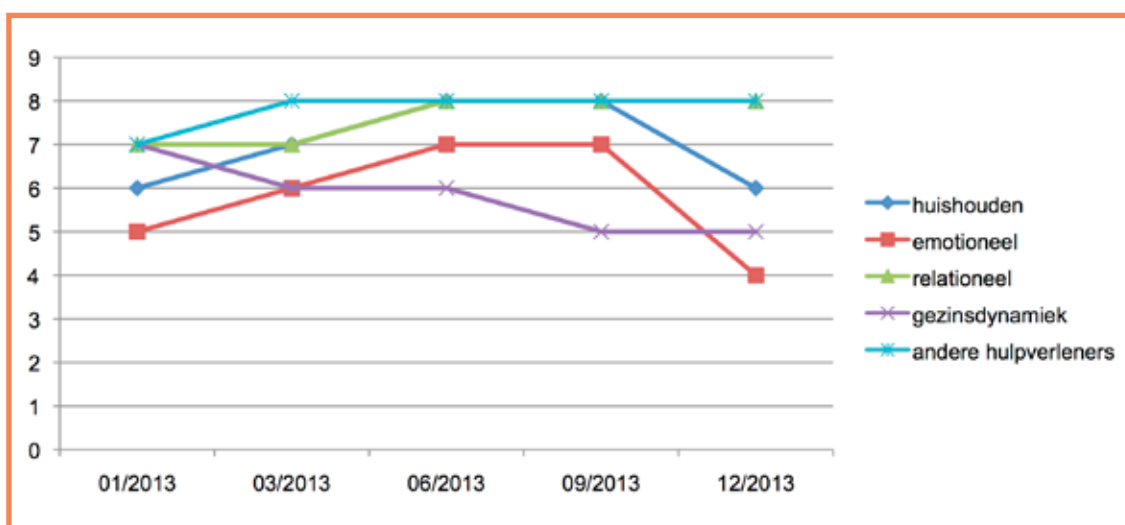
De verzorgende komt al een half jaar in dit gezin. Het ging altijd beter en beter tot een maand geleden. De verzorgende zit met het gevoel dat ze het zelf niet meer goed doet. Ze ziet dat alles achteruit gaat, ook het huishouden.

De verzorgende wil graag dat het vooruit gaat. Ook dat speelt mee: ze voelt zich zelf heel verantwoordelijk. Ze heeft het gevoel dat ze haar greep op die situatie aan het verliezen is. De ongerustheid die ze voelt is niet alleen ongerustheid over moeder, maar ook ongerustheid over haar eigen functioneren als verzorgende. Teleurstelling in het tempo van het proces is geen goede raadgever om de veiligheid van de kinderen te beoordelen. Je betrokken en verantwoordelijk voelen voor het gezin kan je ook in een valkuil brengen: je wordt 'over'betrokken en neemt verantwoordelijkheid van anderen over.

Op een krachtgerichte manier helpen kijken

De coach moet erover waken dat de verzorgende niet wordt meegetrokken in de onmacht van moeder. Je kan de verzorgende op een krachtgerichte manier helpen kijken, door terug te kijken naar de afgelegde weg. Een ondersteunend instrument kan hier de evolutiekaart zijn. Een evolutiekaart stelt op een schaal van 0 tot 10 vragen over verschillende thema's. Hier gaat het om het volgende: hoe beoordeelt de verzorgende de huishoudelijke vaardigheden van moeder? Als je zo'n overzicht maakt, dan blijf je zien wat er wel goed gaat in het gezin. Het helpt ook om te zien dat sommige dingen buiten de verantwoordelijkheid van de verzorgende liggen en dat er andere elementen zijn die maken dat moeder misschien minder vooruitgang maakt dan gehoopt.

Evolutiekaart Gezin



De verwachtingen van de verzorgende over het runnen van het huishouden zijn over 't algemeen altijd ingelost door de moeder. Enkel de laatste maanden gaat het minder.

Er is in die tijd een sterke vertrouwensband gegroeid tussen verzorgende en moeder (relationele dynamiek): het klikte in het begin al wel en die band is nog sterker geworden. De relatie met andere hulpverleners zit nog goed. Het gezinsleven is achteruitgegaan door de al dan niet vermeende buitenechtelijke relatie van de man. Maar moeder heeft nog wel een goed contact met de kinderen. Emotioneel zit moeder, na een tijdelijke opflakking, in een neerwaartse spiraal.

De emotionele problemen van moeder hebben invloed op de greep die ze heeft op het huishouden. Dat maakt de verzorgende ongerust. De coach kan de 'achteruitgang' van moeder van hieruit mee helpen duiden. Het klopt dat het niet allemaal van een leien dakje loopt, maar ze kan de verzorgende ook geruststellen dat het 'niet aan de verzorgende' ligt. Het gezin moet door die crisis.

Hoe kan de verzorgende hier passend mee omgaan?

Het is niet de verzorgende die de crisis moet oplossen. De verzorgende moet ook rekening houden met zichzelf. De coach verkent de situatie samen met de verzorgende. Dat kan met de volgende insteek: 'Je was ongerust maar je hebt het kunnen loslaten. Waarom heb je dat gekund, ondanks je ongerustheid?'

EEN ONDERSTEUNEND GESPREK MET MOEDER

Invoegen

Moeder kent het klappen van de zweep. Het is niet de eerste keer dat ze een relatiebreuk meemaakt.

- De eerste regel is invoegen: Je erkent dat de situatie moeilijk is. Ja, het is erg dat je man er vandoor is. Dat moet wel erg moeilijk zijn. Voel je je in de steek gelaten?
- Wat maakt dat het je teveel wordt? Dat het je allemaal lijkt te ontglippen?

Toevoegen en verkennen, verbreden en verbinden

Pas na het geven van erkenning kan je ingaan op de telefoon:

- Waarom heb je de verzorgende gecontacteerd tijdens het weekend? Heb je even gedacht, ik kan dit niet maken om te bellen in het weekend, ook al voel ik me zo rot en angstig?
- Wie heb je nog meer gebeld?
- Heb je op een moment gedacht, ik kan het ook zonder hulp wel aan dit weekend?
- Wat heeft dan gemaakt dat je toch gebeld hebt?
- Je zei dat je je kinderen wilde plaatsen. Ben ik juist als ik zeg dat je eigenlijk heel hard aan 't nadenken bent geweest hoe je het best voor je kinderen kan zorgen? (Op die manier ga je niet mee in de onmacht).
- Wat betekent je vriend voor de opvoeding van de kinderen? Ben je ongerust dat als je vriend wegvalt, dat je dan de opvoeding van je kinderen niet meer aankunt?
- Bij wie kan je met die bezorgdheid terecht? Wie kan dat met jou opnemen?

Het helpt ook om positieve vragen te stellen zoals:

- Kan je nog zien wat er wel goed gaat?
- Voelen de kinderen zich nog goed?
- Je hebt het al eerder meegemaakt dat je door je partner in de steek werd gelaten. Hoe ben je erin geslaagd daar overheen te komen?



Wat kan ondersteunend voor je zijn?

Het is de eerste keer dat moeder beroep heeft gedaan op kraamzorg. Moeder vindt het fijn dat ze die hulp krijgt, maar bij de vorige geboortes heeft ze haar plan alleen getrokken en toen ging het ook. Moeder heeft dus heel wat draagkracht. Ze kan voor drie kinderen zorgen. Maar ze heeft ook haar beperkingen en ze weet dat want ze komt zelf met het idee om haar kinderen te plaatsen (cf. dan zijn haar kinderen beter af). Dat geeft een ingang om de relatiebreuk tot draagbare proporties te herleiden en om samen te zoeken naar waar er groei kan zijn:

- Wat denk je meer nodig te hebben?
- Wat zou maken dat je het zelf aan kan?
- Kan het zijn dat je door je ervaring met de eerste twee kinderen voldoende vaardigheden hebt om goed voor de kleinste te zorgen, ook al komen alle moeilijkheden ineens op je af?
- Wat heb je nodig?
- Is het gewoon je vriend die moet terugkomen? Natuurlijk doet het pijn dat die weg is. Is het die vriend speciaal of is een vriend ook OK?

EEN ZELFONDERZOEK

Als coach is het belangrijk dat je stil staat bij je eigen beleving en reflecties bij wat zich heeft voorgedaan.

Een dubbel gevoel

De coach heeft een dubbel gevoel bij dit voorval. Aan de ene kant is ze blij dat de verzorgende haar in het weekend heeft gebeld en dat ze 'die last' van de verzorgende heeft kunnen overnemen. Aan de andere kant wil ze ook een lijn trekken. Een weekend moet een weekend blijven. Het is niet eenvoudig om daarmee om te gaan. Een mens in nood moet je helpen, weekend of niet. Maar wanneer is een mens in nood? Waar ligt die grens? Wat zou er gebeurd zijn als moeder toch iets had gedaan met zichzelf of met de kinderen? Waar ligt wiens verantwoordelijkheid? Waarom heeft moeder naar de verzorgende gebeld en niet naar haar vertrouwde hulpverlener?

Er zijn geen standaardantwoorden op deze vragen. De antwoorden zijn afhankelijk van de situatie en de betrokken personen. De afweging gebeurt binnen de driehoek het juiste doen, het goede doen en het goed doen (zie hoofdstuk 2).

Een steun zijn, de last delen

De verzorgende belt voor steun. Ze belt om iemand achter zich te voelen, om de verantwoordelijkheid te delen: *'de coach weet er nu ook van, ik ben niet meer alleen.'* Dit brengt ons bij een begrip uit het strafrecht: schuldig verzuim. Doordat de verzorgende de coach contacteert, kan haar geen schuldig verzuim verweten worden. Ze heeft iets gedaan, ze heeft met iemand overlegd. Bij de beoordeling over schuldig verzuim oordeelt de rechter op basis van de overweging die je hebt gemaakt. 'Het was weekend' als enige uitleg, zal niet volstaan. Je moet kunnen aangeven waarom je niet hebt ingegrepen. Uit de uitgetekende balans bleek dat er geen onmiddellijk gevaar was, maar dat moeder op een moment van 'tijdelijke hulpeloosheid' belde. Er waren duidelijk nog positieve signalen en krachten aanwezig:

- moeder staat open voor beïnvloeding,
- moeder kan groeien,
- moeder staat open voor hulp.

1. Van Regenmortel, T. (2011). Lexicon van empowerment. Marie Kamphuis-lezing 2011. Utrecht: Marie Kamphuis Stichting.

2. Hoeven, G. (s.a.). Niet gepubliceerde cursus VSPW. Hasselt: VSPW- CVO.