

Hulpverleners, passanten in een driehoeksverhouding

Nieuwjaarsbijeenkomst St. Mentorschap Haag en Rijn op 14 januari 2016 in Zoetermeer

1. Intro

Vanavond mag ik jullie inleiden in wat ik *Samenwerken in de Driehoek* ben gaan noemen. Ik heb ruim dertig jaar als orthopedagoog binnen verschillende organisaties binnen de VG-zorg gewerkt en heb sinds 2012 mijn eigen bedrijf *Drienamiek*. Samen met mijn jongste zoon Sjoerd ben ik bezig om dit thema op de kaart te zetten. Daar worden we sinds vorig jaar stevig bij geholpen sinds de WMO van kracht is.

Sinds 1 april 2014 heb ik me voor twee dagen in de week gedurende twee jaar verbonden met 's Heeren Loo om de medewerkers van deze organisatie te trainen in de door mij ontwikkelde methodiek. Op die manier zijn jullie me op het spoor gekomen tijdens een presentatie in Noordwijk.

In de 35 jaar dat ik als orthopedagoog werk, ben ik heel wat mentoren tegen gekomen. In de meeste gevallen waren dat ouders of andere familieleden; tot aangetrouwde achternichten aan toe. In een enkel geval waren het betaalde krachten. Soms omdat er geen familie beschikbaar was, soms omdat familie daar bewust voor koos, en iets vaker omdat anderen daar voor kozen, bijvoorbeeld wanneer beide ouders zelf verstandelijk beperkt waren.

Ik kan me niet herinneren dat ik ooit onbetaalde mentoren die geen familie zijn heb ontmoet. Ik hoop vanavond dus ook iets van jullie te leren. Zo vraag ik me af wat jullie geëigende plek is als we de verschillende driehoeken rond de cliënt uittekenen.

Nu ik de tekst achteraf nog eens naloop, kan ik terugkijken op een interessante zoektocht samen met jullie. We ontdekten dat jullie zowel iets delen met familie als met professionals. Dat leidde tot de suggestie om jullie als de slinger van een klok te tekenen en daarmee twee plekken toe te bedelen. Nu ik er nog eens over denk, vind ik een plaats rechts in de tekening (dus in de zone van de professionals het meest passend. Weliswaar onbetaald maar wel degelijk vanuit de professie van de mentor hebben jullie je bijdrage in de driehoek. Notabene aangesteld door de Kantonrechter heeft elke andere persoon in de tekening jullie serieus te nemen als de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt.

Vanavond wil ik jullie inleiden in de *Driehoekskunde*. Ik zeg je vooraf dat het voor de meesten verrassend bekend en simpel in de oren zal klinken. Maar in veel gevallen blijkt de praktijk echt niet simpel te zijn. Ik hoop dat je na deze avond dermate geboeid zult zijn geworden dat je er meer van wilt weten en, wat belangrijker is, dat je gaat uitproberen of het klopt wat ik je ga proberen wijs te maken.

Want een van de mooie dingen van Driehoekskunde is dat het werkt, dat het daadwerkelijk iets oplevert. Dat doet het in de VG-zorg, maar daar niet alleen. In mijn boek Driehoekskunde heb ik bijvoorbeeld beschreven hoe ook de Ouderenzorg kan profiteren van Driehoekskunde.

Ik begin met een praktijkcasus. Nadat ik die voorgelezen heb, zal ik uittekenen hoe dat er uit ziet en zullen we bespreken wat de plek van de betaalde mentor is. Vervolgens vertel ik iets over wat ik als kern van de Driehoekskunde zie. In het laatste deel geef ik met drie letters aan hoe Driehoekskunde in de praktijk werkt. Uiteraard is er ruimte om vragen te stellen. Zeker aan het eind, maar prima als je het eerder doet.

2. Casus

Ik heb gezocht naar de laatst binnen gekomen casus waarin sprake is van een mentor. In dit geval is het een nicht van de cliënt. De casus gaat over misschien wel het meest spannende thema dat in een driehoek kan spelen: seks. De inbrenger is de manager.

Luuk woont in een huis waarin 24-uurszorg wordt gegeven. Er is een incident geweest waarbij Luuk de borsten van een medebewoonster heeft betast. We hebben als organisatie een protocol met een aantal stappen en één ervan is dat ik als manager de betrokken familieleden bel.

Ik krijg amper de kans om mijn verhaal te doen. Lisa, een nicht van Luuk en tevens haar mentor wordt boos als het woord dader valt. Meteen na het gesprek belt ze me nogmaals om mee te delen dat ze het gesprek heeft opgenomen en tegen mij zal gaan gebruiken. Dat voelde niet prettig.

We plannen volgens protocol een MDO om af te stemmen hoe het verder gaat. Bij binnenkomst neemt Lisa mij apart en zegt ze dat ik de verkeerde heb uitgezocht om ruzie mee te maken en dat ze een klacht tegen me in ga dienen. Nog voor ik kon reageren ging ze naar binnen en begon het MDO.

Ik heb in de weken daarna geprobeerd om zo gewoon mogelijk te doen maar merk dat Luuk last had van dit verstoorde contact. Hij was gespannen en vooral naar mij erg wantrouwig terwijl dat voorheen helemaal niet zo was. Helaas is het me niet gelukt om het contact te herstellen en na een aantal maanden heeft Lisa haar neef laten verhuizen. Ik vind dat erg omdat Luuk het altijd prima naar zijn zin heeft gehad bij ons.

Ik vind dat in zo'n situatie de mentor wel erg veel kan bepalen. Wat had ik kunnen doen zodat Luuk gewoon bij ons was blijven wonen?

Bij voorbaat wil ik mijn excuses aanbieden dat in dit verhaal de mentor de rol van de schurk lijkt te hebben, tenminste in de ogen van de manager. Ik vermoed overigens dat het meer de nicht is dan de mentor die we hier voor geschilderd krijgen. Wie weet heeft ze haar tante wel op het sterfbed beloofd om goed voor Luuk te zorgen en spookt die belofte door haar hoofd en hart op het moment dat haar neef voor dader van een seksueel voorval uitgemaakt wordt.

Dat is in elk geval een belangrijk voordeel als je geen familie bent. Dan ben je samen met al die andere hulpverleners een passant, iemand die komt en die gaat. Als het moet, zelf gedwongen vertrekt. Ook in dit opzicht passen jullie beter bij professionals dan bij familieleden.

Laten we een en ander eens proberen te visualiseren. Ik zal eerst het algemene plaatje tekenen. Centraal staat de driehoek cliënt-familie-professional. De laatste betreft meestal de Persoonlijk Begeleider. Zij of hij vormt de top van de professionele piramide. De bovenste driehoek in die piramide zijn meestal de manager en de gedragsdeskundige. Daarom noem ik die driehoek de ondersteuningsdriehoek.

Uiteraard hoeft de PBer het niet alleen te doen maar werkt als collega in een team begeleiders. De eerste affiniteit van de manager gaat vanzelfsprekend naar hen uit. Bij de GDer is dat meestal de cliënt; vaak is er sprake van een directe behandelrelatie.

Wie is er dan voor de derde hoek van de driehoek? Traditioneel was dat de maatschappelijk werker. In België is dat nog steeds zo. Maar zeker in de VGzorg hebben we die functionaris wegbezuinigd. Daar hebben we steeds vaker spijt van, zeker nu familie weer zo in beeld is gekomen.

Uiteraard is de piramide veel groter. Ik werk o.a. voor 's Heeren Loo. Die piramide bestaat uit meer dan 10.000 mensen en kent diverse lagen. Het is heel belangrijk dat professionals hun interne driehoeken op orde hebben, anders gaat het met de klantdriehoek niet lukken.

Waar staat de mentor in dit plaatje?

Volgens mij is de bloedlijn bepalender dan de taak die iemand vervult. In ons voorbeeld zet ik de nicht dus links, de zone waarin bloedverwantschap geldt. De betaalde mentor komt rechts, want dat is de zone van de betaalde relaties. In termen van Nagy: de bloedverwanten horen binnen een verticale loyaliteit. Zeker als ze de ouders of het kind van de cliënt zijn, is dat een gegeven relatie die geen einde kent. De betaalde hulpverlener kiest en wordt gekozen en vroeg of laat komt er een eind aan die relatie.

Dat is binnen de Driehoekskunde een essentieel onderscheid. Overigens dient in beide situaties de mentor verantwoording af te leggen aan de rechter. Ingewikkeld wordt het als de mentor door de rechter opgelegd wordt (kan dat trouwens?), dan lijkt diens positie op die van de GezinsVoogd. Ingewikkeld omdat die toegevoegde persoon gedwongen meekijkt en beslist en op een kwaad moment zelfs vergaande maatregelen van adviseren.

Dat teken ik zo: onder de driehoek met de PBer teken ik de basis in groen en schrijf het woord VERTROUWEN. De basis in de driehoek met de GV teken ik rood en zet er het woord WANTROUWEN bij. Ik wil dat PBers ouders op hun blauwe ogen geloven, maar rechters gaan liever af op blauwe plekken. Beide moeten gebeuren. Maar beide kunnen elkaar in de weg zitten. Ik pleit er dus voor dat PBers en GVen zo min mogelijk in directe zin met elkaar van doen hebben zodat de lijn van het vertrouwen niet besmet wordt door de lijn van het wantrouwen.

Terug naar de casus. Als we die proberen te tekenen, hoe zou dat eruit zien?

Ik teken de nicht links, maar wel een stuk verder naar linksboven. Over de lijn tussen haar en de PBer wordt ons niets verteld, maar die met de manager kleurt donkerrood.

Zo gewoon mogelijk doen is volgens mij dan wat er juist niet moet gebeuren. Wanneer de vertrouwensvraag speelt, is het alle hens aan dek! Ze had er volgens mij wijs aan gedaan om een derde erbij te vragen. In de Driehoekskunde heet dat een Driehoeksbegeleider. Die had tijdelijk voor een extra verbindingpunt kunnen zorgen in deze wiebelige driehoek. Want Luuk is niet in staat om deze driehoek bij elkaar te houden. Wellicht was het dan gelukt om er samen uit te komen.

Of niet natuurlijk, want niet in alle driehoeken komt het goed.

3. Gepasseerde passanten

In de casus die ik jullie voorlas, voelde de manager zich gepasseerd door de mentor van Luuk. Ze vond dat ze daarmee niet in het belang van Luuk handelde. Zij zelf kijkt daar vast heel anders tegen aan.

Als ik het goed begrijp, lopen jullie nogal eens aan professionals die jullie onvoldoende serieus nemen. Zeker wanneer een cliënt kan verwoorden wat hij of zij wil, kunnen jullie met een simpel beroep op de privacy of het recht op zelfbeschikking worden gepasseerd.

Familieleden herkennen dat maar al te goed! Word ik wel gezien, serieus genomen? Hebben jullie dan niet in de gaten dat ook jullie bril gekleurd is? De kern van Driehoekskunde is dat alle hoeken recht van spreken hebben. En dat samenwerken op de basis van de driehoek de top doet gedijen.

Ik wil drie werkwoorden bespreken die belangrijk zijn voor hoe de beide basishoeken elkaar zien en ervaren.

los laten

Dat is traditioneel het woord dat vaak is gevallen en nog valt. Het is typisch het woord dat professionals gebruiken. Veel ouders hebben dat woord juist geschrappt uit hun woordenboek.

Het is niet aan passanten om dat woord voor een ander in de mond te nemen. Pas het vooral op jezelf toe! Als mentor heb je je verantwoordelijkheid, maar je moet wel van ophouden weten. Vooral zeer betrokken PBers zie ik wel eens grenzeloos zorgen en daar na verloop van tijd de prijs voor betalen. Ik zie moeders hetzelfde doen, maar dan is het anders. Dat is de bitter-zoete realiteit van hun moederschap van een *zorgenkind*. Zij houden het ook veel langer vol, eindeloos lang.

toe laten

Dat vind ik een veel passender werkwoord. Dat is wat er in een driehoek voortdurend gebeurt: in een bestaande relatie dient zich een derde aan. Dat kan een welkome derde zijn maar ook een bij uitstek ongewenste, een indringer die buiten gehouden moet worden.

Veel mensen hebben de documentaire over Kees Momma en zijn moeder gezien en zullen begrijpen wat ik bedoel. Beklemmend dat deze moeder euthanasie voor haar zoon als een logisch vervolg op haar sterven ziet! In het toelaten van een derde zit goud verstopt. We kennen dat wel, een zoon verliezen of er een dochter bij krijgen.

Hetzelfde geldt voor de interne driehoeken met professionals. In de intramurale zorg is de strijd tussen wonen en dagbesteding een bekend gegeven. Dat heeft alles te maken met niet toelaten van de derde.

Het zal duidelijk zijn dat het in het algemeen voor ouders veel moeilijker is om toe te laten dan voor professionals. Voor hen staat er immers veel meer op het spel. Logisch dus dat die derde toelatingsexamen moet doen. Dan ben je geen lastige ouder maar doe je wat vanzelfsprekend is. In het laatste deel van deze avond zullen we de drie delen van dat examen bespreken.

toe vertrouwen

Dat is waar het in de driehoek uiteindelijk om draait. Durf ik mijn oogappeltje, mijn zorgkind aan jou toe te vertrouwen? Dan zal die ander in de eerste plaats trouw moeten zijn. Natuurlijk, passanten horen op een bepaald moment te verdwijnen. Maar wat als een passant binnen het jaar al weer verdwijnt? Professionele driehoeken kunnen niet zonder continuïteit. En zoals met alles, dient ook dit niet overdreven te worden. Drie tot vijf á zeven jaar, langer zou een PBer niet moeten blijven. Daar is de relatie veel te intensief voor. Voor een (betaalde) mentor zou ik andere getallen noemen.

Naast trouw noem ik betrouwbaarheid. Hoe kun je iemand vertrouwen als die zich niet houdt aan zijn woord? Doen wat je belooft, en liefst iets meer, liefst iets eerder is al heel vroeg een basismotto in de Driehoekskunde geworden.

Maar dan zijn we inmiddels al bij het laatste onderdeel van vanavond aanbeland!

4. Driehoekskunde in 3 letters

Na een aantal jaar merkte ik dat ik vaak een paar pakkende motto's gebruikte om aan te geven wat belangrijk was voor een solide basis in de driehoek. Op dit moment zijn er dat een zestal.

Nog weer jaren later heb ik ze versimpeld tot slechts 3 letters. Driehoekskunde is het spelen met die letters. Ik heb ze al kort genoemd, maar wil daar nu wat meer aandacht aan besteden zodat jullie handvaten hebben om meteen mee aan de slag te gaan.

De eerste letter, altijd de eerste letter in de driehoek is de

1. B van BONUS

Dat is Latijn voor het goede. Zo simpel is het: doe het goede! Wat is het goede? Gezond en lekker eten. Een veilig huis om te wonen. Schone kleren. Een schone WC. Iemand die bereid is om een stapje extra te zetten. Iemand die doet wat hij belooft.

Dat zijn allemaal vanzelfsprekende zaken, maar de praktijk leert hoe ongelofelijk lastig die zaken kunnen zijn. Wat is het goede? Toch minstens ook wat voor de ouders van dit kind als goed wordt gezien en ervaren. Wie wordt blij gemaakt met dat goede? Alleen de cliënt? Driehoekskunde draait dat om: doe vooral voor deze ouders wat goed is. Verover hun hart en je zult hun kind veroveren.

In het gewone spraakgebruik heeft bonus meestal de betekenis van extra. Doe iets meer dan wordt verwacht, dan verwacht mag worden. En zo luidt ook mijn eerste motto: be- loof en doe iets meer, doe iets eerder.

Ook dit is weer zo vanzelfsprekend. Iedere winkelier, iedere ondernemer maakt er gebruik van. Maar simpel is het echt niet.

Het is het meest onderschatte aspect in de zorg. De meeste professionals scoren zichzelf aardig goed op dit punt. Maar hoogst zelden krijg ik een casus waarin een begeleider verzucht dat het haar maar moeilijk lukt om haar beloftes te houden. Maar ik kan geen driehoek in problemen binnenkomen of ik hoor ouders tal van voorbeelden noemen waarin er sprake was van Malus in plaats van Bonus.

Goed dat u het zegt! is dan onze reactie. Maar is het wel zo goed? Een keer kan, maar wat als het een patroon geworden is? Hoeveel besprekingen beginnen op tijd? Hoeveel rapportages komen op de afgesproken tijd bij ouders? Hoeveel te snel gedane beloftes worden vergeten?

Waarom is die letter B zo belangrijk? Omdat het de eerste en beslissende stap is naar toevertrouwen. Ik ben ooit eens uit mijn slof geschoten in een teambespreking. Ik had een stapeltje boeken uitgeleend dat ik na anderhalf jaar nog niet had terug gekregen. Niemand die er een punt van maakte. Regel maar een vergoeding bij de teamcoördinator... Als jullie niet eens zorg kunnen dragen voor mijn boeken, hoe kunnen jullie dat dan voor deze hoogst complexe cliënten?!

De letter B is altijd weer de eerste letter om te spellen. Dat is een opdracht voor elke professional, maar ook voor elke professionele organisatie. Het dient de cultuur van de club te zijn. Hier doen we wat we afspreken. Hier komen we terug op wat afgesproken is. Niet omdat we zo graag een afrekencultuur willen hebben, maar omdat we willen dat we op elkaar kunnen rekenen, dat we van elkaar op aan kunnen.

Hoog tijd voor de tweede letter:

2. V van VERBINDING

Met de beide verticale zijden van de driehoek zit het qua verbinding meestal wel goed. De uitdaging is om ook die horizontale lijn stevig te krijgen. Daarvoor zijn een paar dingen van belang:

- je moet oog hebben voor elkaar; in nog al wat driehoeken lijden mensen aan kokervisus: ze hebben alleen de top in zicht. Het eerste doel van Driehoekskunde is precies dit: oog krijgen voor elkaar. Dat valt vooral voor die topgericht opgeleide professionals niet mee!
- het tweede dat nodig is, is enig invoelingsvermogen. Kun je en wil je zo af en toe eens in de schoenen van de tegenoverliggende hoek staan?
- Wat daarbij beslist helpt is het vertellen van je verhaal. wat is je voorgeschiedenis als ouder van dit kind? Hoe is het voor jou om als jonge begeleider de verantwoordelijkheid voor een complexe cliënt te hebben? Wat zijn belangrijke gebeurtenissen die jou gemaakt hebben tot de persoon die je nu bent?
- Wordt vaardig in het spreken van V-taal, dat is taal die leidt tot verbinding. Daar kun je het als team samen over hebben. Noem aan elkaar voorbeelden van positieve en negatieve V-taal. Het geven van een gemeend compliment dat passend is in de situatie is één van de beste manieren om V-taal te spreken.

Gemeend. Dat geldt ook voor B. Trucjes werken niet. De drie letters zijn geen zoethoudertjes of handige manieren om gedoe te voorkomen.

En net als met de B: overdrijf dit niet!
Ik heb nog een derde letter:

3. P van POSITIE

Met alleen V komt de driehoek er niet. Verbinden doe je vanuit je positie, je eigen plek in de driehoek. En je verbindt je met een ander die ook op zijn eigen plek staat.

Alleen dan kan er toe-laten en toe-vertrouwen zijn. Daarom is een symbiotische driehoek zo ingewikkeld. Daarin speelt alleen V. Er is dermate veel V dat er niet twee punten zijn maar eigenlijk maar eentje, terwijl die derde punt wordt afgeweerd, wordt buitengesloten.

Naast V-taal is er dus ook P-taal. Die klinkt totaal anders van V-taal. V-taal verbindt, verzoent, is veilig, verzacht, verwent graag. De taal van P klinkt een stuk pittiger: Prikken, Poneren, je Punt maken, van de PiketPaaltjes, en als het moet van Politie.

Een paar voorbeelden:

- het is niet aan begeleiders om te bepalen dat er bij ouders thuis ook van een bepaalde behandelmethode gebruik gemaakt wordt
- het is niet aan ouders om hun kind op te voeden in een situatie waarin professionele begeleiders verantwoordelijk zijn – laat staan andermans kinderen op te voeden
- het is niet aan de cliënt of diens ouders om te bepalen hoe het ondersteuningsplan is vorm gegeven; over de inhoud hebben ze natuurlijk juist weer veel te melden! Maar uiteindelijk is het plan wel weer een professioneel product waar professionals op aangesproken worden.

Motto's die ik in dit verband gebruik zijn:

- blijf in je eigen hoek, en
- jij bent de juf.

5. Afsluiting

Driehoekskunde is vanzelfsprekend en voor de hand liggend. Dat wil niet zeggen dat het simpel is, laat staan dat het gemeengoed is. Een driehoek-in-balans krijgen en vooral houden, is vaak een hele klus.

Overdrijf Driehoekskunde niet! Vaak werkt het, maar als het niet werkt, kies je voor een rechte lijn, een punt, een cirkel, of wat maar werkt in die situatie. De driehoek is niet meer dan een metafoor. Laat vooral de persoon maatgevend zijn!

Chiel Egberts
orthopedagoog *D*rienamiek