

## Een aanpak (Harvard) die dóórpakt

### Systematische aanpak ouderenmishandeling

Veel situaties met ouderenmishandeling (huiselijk geweld) geven de hulpverlener een **machteloos gevoel**. Dat komt o.a. omdat de dynamiek bij huiselijk geweld die van de dramadriehoek is: met het bekende jojo-effect. Soms lijk je als hulpverlener dicht bij een oplossing, want het slachtoffer heeft zó veel verteld, maar de volgende dag wordt alles weer ingetrokken. Óf: de kinderen van mevrouw Derksen blijven volhouden dat hun moeder echt zelf met deze weduwnaar wilde trouwen en dat ze het nu zelf ook maar moet weten!

Ouderenmishandeling is een **moeilijk onderwerp**, het is een vorm van huiselijk geweld en heeft net als pesten een zeer groot 'grijs' gebied.

Intercoaches maakt gebruik van de principes van HARVARD:

- Verbinden (in contact)
- Registreren (wat er gebeurt)

*“Haar blauwe plekken hebben  
niet met vallen te maken.  
Wat kunnen we doen?”*

Hierdoor is een systematische aanpak mogelijk die de negatieve spiraal kan doorbreken.

### Voorbeeldvragen van zorginstellingen en gemeentes

Organisaties die Intercoaches inschakelen, worstelen met deze vragen over ouderenmishandeling / huiselijk geweld:

- 'Wij kennen een echtpaar van wie de vrouw onder grote druk leeft. Zij heeft Alzheimer. Haar man kan hier niet mee omgaan en reageert dat op haar af. De gevolgen zijn zeer ernstig. Als hulpverleners hebben we geen schijn van kans op contact. De huishoudelijke hulp is hun 'alles', maar wil zich er niet in mengen want ze vindt het 'voor mijnheer ook zielig'. Hoe kunnen we hiermee omgaan?'
- 'Wij hebben collega's die het nodige aan ouderenmishandeling zien, maar dit op geen enkele manier willen aanpakken. Wat kunnen we daarmee? Is er een vorm van begeleiding beschikbaar?'
- 'Een cliënt loopt hier op de dagbehandeling elke dag met haar babypop. We merken dat ze daar heel gelukkig mee is. Maar haar oudste zoon maakt grote scènes over die pop. We hebben dat nu twee keer meegemaakt en snappen nu ook hoe het thuis moet gaan met onze cliënt. Haar blauwe plekken hebben niet met vallen te maken. Wat kunnen we doen?'
- 'De grens tussen echte mishandeling en ontspoorde zorg vinden wij vaag. Onze collega's werken wel mee aan signalen over ontspoorde zorg, maar niet over ouderenmishandeling. Hoe pakken we dat op?'
- 'Een van onze medewerkers is zeer assertief. Zij heeft bij een echtpaar, van wie de vrouw haar man waarschijnlijk mishandelt, deze vrouw 'stevig van repliek' gediend. Nu mag ze daar niet meer komen. Het is niet makkelijk om hier een andere collega voor te vinden. Zij is even

assertief naar mij als leidinggevende omdat ze ons 'slap' vindt en vindt dat ik haar in de steek heb gelaten. Geen makkelijke situatie. Kunnen jullie ons hierin ondersteunen?'

### **Wat is Intercoaches?**

Intercoaches is een **netwerk van professionals** die de zorg goed en van binnenuit kennen. Wij werken in verschillende samenstellingen aan de vragen van zorginstellingen en gemeenten (die steeds meer met zorg te maken hebben in hun rol als regisseur en facilitator). Dat gebeurt vooral via training en coaching zodat de kennis hierover en de juiste houding hierin 'eigen' wordt. Omdat HARVARD-communicatie hierin veel mogelijkheden biedt en gebruikmaakt van wat hulpverleners al kunnen en weten, is deze aanpak succesvol.

### **Bekende communicatietechnieken ANDERS inzetten!**

Waardoor is de HARVARD-methodiek zó effectief? En snel en praktisch op te pakken?

Doordat deze gebruikmaakt van:

- De juiste aandacht op het juiste moment.
- Een communicatieproces als reactie op het ontsporingsproces.
- Communicatietechnieken die de hulpverlener kent en goed kan hanteren.
- Een heldere methodiek.
- Een motiverende aanpak.

Het effect? Geen handelingsverlegenheid maar stap voor stap naar resultaat.

*“Wat doe je met een medewerker die zoveel begrip heeft voor de dader dat ze het woord ‘mishandeling’ niet wil horen?”*

### **Wat kan Intercoaches betekenen bij ouderenmishandeling / huiselijk geweld?**

Bij alle voorbeelden hierboven is het nodig dat één persoon uit de organisatie **de regie neemt**. Deze regisseur kijkt van 'buiten' naar de ontstane situatie en het bijbehorende spel. Die regiefunctie ligt bij de aandachtsfunctionaris. Dat is niet makkelijk want bij elke situatie van ouderenmishandeling zijn patronen ontstaan, is er een 'oordeel' (of veroordeling) en zijn er partijen. Je wordt als aandachtsfunctionaris snel in het conflict gezogen en dat helpt niet. Want wie er 'in' zit, komt er niet makkelijk 'uit'.

Intercoaches helpt de casus in 'kaart' te brengen. Daarnaast ondersteunt Intercoaches bij deze vragen:

- Is hier inderdaad sprake van ouderenmishandeling en welke aanpak qua communicatie is hier effectief?
- Hoe komen we binnen?
- Wat mag de huishoudelijke hulp wel en wat niet?
- Hoe krijgen we contact met het (verdere) netwerk van de cliënt?
- Hoe houden we onze contactpersoon in haar kracht?
- Hoe gaan we om met de familie en burens? ('Daar zijn namelijk ook 2 kampen.')
- Hoe gaan we hier ook naar onze medewerkers en de buitenwereld 'discreet' mee om?

- Hoe krijgen we intern onze medewerkers 'warm' voor het willen en kunnen signaleren van ouderenmishandeling?
- Welke papieren moeten we wanneer invullen?

*Intercoaches helpt u effectief en praktisch met ouderenmishandeling / huiselijk geweld om te gaan.*

### Opbrengst van aanpak Intercoaches

De inzet van Intercoaches helpt u juist in deze beginjaren effectief en praktisch met ouderenmishandeling / huiselijk geweld om te gaan. Vooral dat praktische is belangrijk want daardoor:

- wordt de **meest haalbare oplossing** bereikt.
- gaat dit 'ene' geval **niet al uw werk overheersen**.
- blijven uw medewerkers **gemotiveerd**.
- ontstaat er een **praktisch draaiboek** voor volgende gevallen.
- durven medewerkers **eerlijk te signaleren**.

Veel situaties zitten 'tegen' ouderenmishandeling aan. Daar kan mishandeling teruggedrongen worden door hulp, (meer) inzet van het eigen netwerk en betere begeleiding.

De handelingsverlegenheid in de directe omgeving (bij burens, vrienden en kinderen) is groot en daarin kunt u een belangrijke rol spelen. In feite werkt u hier juist aan **preventie** en daarvoor hebben de gemeentes de komende jaren geld beschikbaar. Échte ouderenmishandeling valt onder huiselijk geweld en moet 'gemeld' worden. Daarbij volgt u de stappen van de Meldcode.

Een cruciaal onderdeel is het juiste communicatieklimaat:

- in het gezin/bij de familie waar de ouderenmishandeling plaatsvindt.
- in het contact met degene die de ouderenmishandeling heeft gemeld.
- in het contact met het directe netwerk dat vaak de ernst van de zaak ontkent.

Voor het 'juiste' communicatieklimaat zijn 2 onderdelen van belang:

- **blijven verbinden:** er is altijd een contactpersoon die goed en niet-oordelend contact heeft met alle partijen van het gezin/de familie.
- **blijven registreren:** feiten registreren en daaraan vasthouden.

### HARVARD-methodiek

De combinatie van verbinden én registreren is afkomstig van de HARVARD Universiteit en het **fundament voor het oplossen van moeizame situaties en gegroeide ontsporing**. Ouderenmishandeling / huiselijk geweld zijn conflicten met **wortels**. Daarnaast zijn het onderwerpen die bij de buitenwereld veel emoties oproepen. ('Hoe kan dat nou? Dat we dat laten gebeuren!' Of: 'Ja, je komt er gewoon niet binnen en dan houdt het op.' Óf: 'Die vrouw is altijd moeilijk geweest, haar hele familie heeft haar voor die vent gewaarschuwd.') Het gaat om diffuse processen en een passend antwoord daarop is **EEN HELDER**

*"Onze medewerkers zien tegen signaleren en melden op vanwege alle gedoe..."*

**PROCES.** Dus wel een proces, maar met duidelijke rollen, fasen en optimaal contact met het betreffende gezin/familie.

HARVARD staat voor:

- **H** De H van HERKENNING.
- **A** AANDACHT: schenk de juiste aandacht aan de melder.
- **R** Stel een duidelijke ROL voor aan de melder en ondersteun deze daarin. Houd zelf nadrukkelijk contact met deze man of vrouw.
- **V** VERBREED het netwerk of breng het verbreed in kaart (Wie komen daar verder? Denk ook aan een netwerk voor de melder).
- **A** Houd deze 2 A's voor ogen: AANDACHT en ACCEPTATIE (Alleen mensen die het gezin accepteert, kunnen wat bereiken).
- **R** REGIE: de aandachtsfunctionaris heeft de REGIE (of mandateert dat).
- **D** DIRECT en DUIDELIJK: wees in verslaglegging en gesprekken vriendelijk, duidelijk en direct. DIRECT? Smart-afspraken. DUIDELIJK? Vertaal acties in gedrag (wel /niet doen).

### **Intercoaches in verschillende vormen, kies de vorm die bij u past**

Wij kunnen u op diverse manieren ondersteunen, bijvoorbeeld door (een):

- lezing
- workshop
- trainingen communicatie (met trainingsacteurs)
- ondersteuning bij signalering
- en ondersteuning on the job (beoordelen van casussen en ondersteuning bij regierol).

### **Meer weten?**

Neem gerust contact met ons op via [info@intercoaches](mailto:info@intercoaches) (06 5151 3306) voor een nadere kennismaking.

Tonny Aalbers  
Drs. Alice Hilbers