

Publiekssamenvatting

'Onbegrepen gedrag'



Een etnografisch onderzoek naar de praktijk van begrijpen, besluiten en ondersteunen.

In samenwerking met



Publiekssamenvatting

‘Onbegrepen gedrag’: een etnografisch onderzoek naar de praktijk van begrijpen, besluiten en ondersteunen.

Aanleiding

Op stap met de wijk GGD - Op straat vertelt een man dat hij binnenkort zal vertrekken naar zijn adellijke familie in Noord-Europa. Hij laat op zijn telefoon een woning van enkele miljoenen euro's zien waar hij naar eigen zeggen met zijn vrouw en twintig kinderen zal gaan wonen. De wijk-GGD'er en wijkverpleegkundige spreken hem niet direct tegen. Ze reageren geïnteresseerd, vragen door over het huis en onderzoeken voorzichtig hoe hij denkt de woning te kunnen betalen. Tegelijkertijd proberen zij zicht te krijgen op iets veel concreter: begrijpt hij de brief van de woningcorporatie, betaalt hij nog huur en heeft hij een bewindvoerder?

Pas later, in de auto, wordt de ernst van de situatie duidelijk. De man heeft een brief over een mogelijke ontruimingsprocedure verkeerd begrepen, zijn sleutel al ingeleverd en de huur niet meer betaald. Ook wil hij zijn meubels laten ophalen, omdat hij denkt dat hij binnenkort vertrekt. In plaats van het gedrag direct te classificeren, proberen de professionals eerst te begrijpen wat er speelt. Vanuit die houding houden zij contact met de man en richten zij zich op de meest urgente vraag van dat moment: hoe kan worden voorkomen dat hij zijn woning verliest?

Deze ontmoeting laat zien waar dit onderzoek om draait. Achter gedrag dat onbegrijpelijk of verward lijkt, kunnen verschillende kwetsbaarheden en urgente problemen schuilgaan. Wat passend handelen is, wordt pas zichtbaar wanneer gedrag wordt verbonden met iemands geschiedenis, leefomgeving en sociale context.

Dat vraagt tijd, samenwerking en de bereidheid om een eerste interpretatie voorlopig open te houden. Vanuit dergelijke situaties onderzoekt dit rapport hoe professionals en ervaringsdeskundigen betekenis geven aan gedrag, hoe probleemanalyse en besluitvorming rondom mensen met onbegrepen gedrag in de praktijk tot stand komen en hoe de aansluiting van ondersteuning op de behoeften van betrokkenen wordt ervaren. Daarmee biedt het een vertrekpunt voor het gesprek over wat nodig is om besluitvorming en ondersteuning beter aan te laten sluiten bij de leefwereld van mensen met onbegrepen gedrag.

Inleiding

Dit onderzoek richt zich op de vraag hoe probleemanalyse en besluitvorming rondom mensen met onbegrepen gedrag in de praktijk tot stand komen. Daarbij wordt besluitvorming niet opgevat als een afzonderlijk beslistmoment, maar als een *relationeel proces* waarin (zorg)professionals, betrokkenen en hun netwerk gezamenlijk betekenis geven aan gedrag, afwegingen maken en ondersteuning organiseren. Daarnaast onderzoekt het hoe mensen met eigen ervaring deze processen beleven en in hoeverre zij zich gezien, gehoord en erkend voelen binnen de zorg.

Onderzoekopzet

Om deze processen zichtbaar te maken is gekozen voor een etnografisch onderzoeksdesign. Gedurende een half jaar is meegelopen met professionals uit onder meer de wijk-GGD, bemoeizorg, politie, geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg en maatschappelijke opvang. Daarnaast zijn twintig diepte-interviews gehouden met (zorg)professionals en ervaringsdeskundigen. Door observaties en interviews te combineren, kon worden onderzocht hoe besluitvorming zich daadwerkelijk ontwikkelt in de dagelijkse praktijk.

Betekenis geven aan gedrag

Het onderzoek laat zien dat probleemanalyse begint met *begrijpen*. Professionals beschrijven dat een melding slechts een vertrekpunt vormt. Pas door contact te maken, mensen in hun leefomgeving te ontmoeten en verschillende perspectieven samen te brengen, ontstaat geleidelijk een beeld van wat er speelt. Gedrag blijkt daarbij regelmatig een andere betekenis te krijgen naarmate méér informatie beschikbaar komt. Wat aanvankelijk wordt geïnterpreteerd als psychiatrische problematiek, middelengebruik of overlast, blijkt soms samen te hangen met lichamelijke klachten, een licht verstandelijke beperking, schulden, ingrijpende levensgebeurtenissen of gevoelens van onveiligheid. Betekenisgeving ontwikkelt zich gaandeweg, naarmate gedrag in een bredere context kan worden geplaatst.

Een belangrijk inzicht uit het onderzoek is dat deze betekenisgeving *tijd* vraagt. Een eerste interpretatie kan richting geven aan de verdere besluitvorming en daarmee ook aan de ondersteuning die wordt ingezet. *Professionals laten zien dat zij een definitieve classificatie regelmatig uitstellen, zodat eerst ruimte ontstaat om gedrag in relatie tot iemands geschiedenis, leefwereld en context te begrijpen. Wanneer gedrag te snel wordt geclassificeerd of gereduceerd tot één diagnose of probleemcategorie, bestaat het risico dat andere verklaringen uit beeld raken.* Tijd biedt professionals de mogelijkheid om interpretaties te toetsen en gedrag te begrijpen in relatie tot iemands levensgeschiedenis en context. Daardoor neemt de kans toe dat de probleemanalyse zorgvuldig wordt opgebouwd en ondersteuning niet wordt gebaseerd op een te vroeg of onvolledig beeld van de situatie.

Gezien worden als mens

De interviews met ervaringsdeskundigen sluiten hierbij aan. Zij beschrijven dat zij zich vooral begrepen voelen wanneer professionals *eerst* luisteren en ruimte maken voor hun verhaal. *Niet de diagnose of het protocol, maar de ervaring als mens gezien te worden blijkt bepalend voor het vertrouwen in de zorg en daarmee ook de kans op herstel.*

Van betekenisgeving naar besluitvorming

Besluitvorming ontstaat door het samenbrengen van verschillende perspectieven. Professionals combineren observaties, gesprekken, informatie van collega's, naasten en de persoon zelf. Geen van deze perspectieven is op zichzelf voldoende; juist de combinatie maakt een zorgvuldige afweging mogelijk.

Historische kennis blijkt hierbij van grote betekenis. Professionals die iemand langere tijd kennen, herkennen patronen, kunnen veranderingen plaatsen en weten welke vormen van ondersteuning eerder zijn geprobeerd. Besluitvorming ontwikkelt zich daardoor niet alleen vanuit de actuele situatie, maar ook vanuit kennis over het verloop van eerdere gebeurtenissen.

Transparantie?

Ervaringsdeskundigen beschrijven dat deze afwegingen voor hen niet altijd zichtbaar zijn. Verschillende deelnemers geven aan dat zij onvoldoende inzicht hebben in de mogelijkheden die er zijn en in de manier waarop besluiten tot stand komen. Daarnaast ervaren zij dat het zorgsysteem regelmatig een beroep doet op zelfregie en assertiviteit, juist op momenten waarop zij deze vaardigheden door ontregeling of crisis minder goed kunnen inzetten.

Ondersteuning in de praktijk

Het onderzoek laat zien dat ondersteuning ontstaat binnen een complexe zorgpraktijk waarin verschillende organisaties samenwerken. Wanneer psychiatrische problematiek, verslaving, verstandelijke beperkingen en sociale problematiek samenkomen, is niet altijd duidelijk welke organisatie verantwoordelijkheid neemt.

Professionals beschrijven hoe zij in deze situaties proberen contact vast te houden, samenwerking te organiseren en ondersteuning te blijven afstemmen, ook wanneer bestaande procedures of verantwoordelijkheden onvoldoende aansluiten bij de situatie en dit is regelmatig. Historische kennis, langdurige betrokkenheid en professionele nabijheid blijken daarbij belangrijke voorwaarden om passende ondersteuning mogelijk te maken.

Continuïteit

Ook ervaringsdeskundigen benadrukken het *belang van continuïteit*. Vooral tijdens overgangen tussen crisis, behandeling en nazorg ervaren zij hoe kwetsbaar ondersteuning kan zijn wanneer vertrouwde contacten verdwijnen. Voor hen blijkt niet alleen de inhoud van de ondersteuning van belang, maar ook de aanwezigheid van iemand die betrokken blijft en de samenhang bewaakt.

Conclusie

In dit onderzoek staat de vraag centraal hoe besluitvorming rondom mensen met onbegrepen gedrag in de praktijk tot stand komt. De bevindingen laten zien dat *besluitvorming ontstaat als onderdeel van een relationeel proces dat zich geleidelijk ontwikkelt in dagelijkse interactie tussen (zorg)professionals, betrokkenen en instanties. (Zorg) professionals bouwen daarbij gaandeweg een begrip op van de situatie en stemmen hun handelen voortdurend af op de persoon, diens context en de mogelijkheden die de praktijk biedt.*

Zorgvuldige besluitvorming begint met het begrijpen van de situatie. Wanneer (zorg)professionals de ruimte hebben om eerst betekenis te geven aan gedrag, verschillende perspectieven te verbinden en de context van iemands leven mee te wegen, ontstaat een zorgvuldiger probleemanalyse waarop besluitvorming kan worden gebaseerd. Daardoor sluiten afwegingen en interventies beter aan bij de complexiteit van de situatie, wordt gedrag minder snel gereduceerd tot een diagnose of afzonderlijk probleem en kunnen te vroege of onjuiste beoordelingen worden voorkomen.

Juist het aanwezig zijn in de leefomgeving van mensen, het afleggen van huisbezoeken, straat- en veldwerk en het langdurig volgen van situaties maakt het mogelijk om signalen eerder op te merken en ontwikkelingen beter te begrijpen dan vanuit een eenmalig contact of dossierinformatie alleen. Waar deze ruimte aanwezig is, nemen de mogelijkheden toe om problemen vroegtijdig te signaleren, escalatie te voorkomen en ondersteuning beter aan te laten sluiten bij de behoeften van de persoon. Tegelijkertijd laten de ervaringsverhalen zien dat de wijze waarop (zorg)professionals betekenis geven aan situaties direct van invloed is op hoe zorg wordt ervaren. Luisteren, erkenning en ruimte voor het perspectief van de betrokkene blijken daarin minstens zo belangrijk als de uiteindelijke uitkomst van een besluit.

De betekenis van relationeel handelen wordt vooral zichtbaar wanneer *bestaande protocollen, verantwoordelijkheidsverdelingen en voorzieningen onvoldoende aansluiten op de complexiteit van de praktijk*. In die situaties proberen (zorg)professionals, ondanks institutionele beperkingen, ondersteuning *over organisatiegrenzen heen* af te stemmen en contact met betrokkenen vast te houden. Dit onderzoek laat zien dat *zorgvuldige besluitvorming rondom mensen met onbegrepen gedrag vraagt om professionele nabijheid, historische kennis en voortdurende afstemming tussen verschillende perspectieven*. Juist deze voorwaarden bieden ruimte om complexe situaties zorgvuldig te begrijpen, ondersteuning af te stemmen op de leefwereld van mensen, problemen vroegtijdig te signaleren en de verbinding tussen persoon, context en systeem te blijven organiseren.