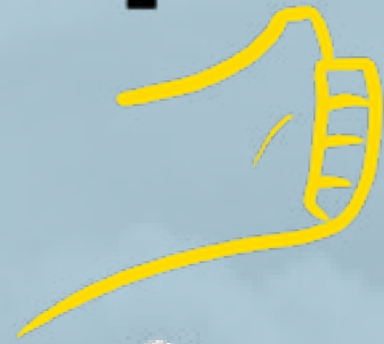


# thumbs up way up!




Een terugblik op  
het Inspiratiefestival

Klimmen uit achterstand gaat beter met positieve aanmoediging. Goed gedrag bekrachtigen, complimenten geven, belonen, waarderen – allemaal manieren om gezinnen te ondersteunen in hun groei.

In het leertraject thumbs up, way up! kregen sociaal werkers de kennis en vaardigheden om dit zélf toe te passen in hun werk. Op het inspiratiefestival in mei deelden trainers én professionals hun ervaringen en vierden zij hun successen.




## Direct door naar:



Theoretische basis  
van positieve  
gedragsverandering



Zelf aan de slag  
met positieve  
gedragsverandering



Praktijkervaringen  
van deelnemers  
thumps up, way up



De klim uit  
achterstand



## Way up, Thumbs Up



Deze berg staat symbool voor de klim uit achterstand:

**Way up:** de klim omhoog,  
**thumbs up:** positieve aanmoediging helpt bij het klimmen.

De klim start in de leefwereld bij de inwoner zélf. Om de top te bereiken is daarna een positieve interactie met de systeemwereld nodig! In beide werelden is thumbs up een belangrijke sleutel tot groei.

## Waarom dit leertraject?

Complimentenprofessor Marius Rietdijk (wetenschappelijk directeur ADRIBA van de VU) en Suzan Daamen (oprichter en ontwikkelaar Uitvoeringsbrigade) vertellen in de opening over de waardevolle opbrengsten dankzij de combinatie van kennis & ervaring in het traject.

In het werk van de Uitvoeringsbrigade staat het onbenutte groeipotentieel bij inwoner en organisatie altijd centraal. En groeien kan niet zonder positief bekrachtigen, zien zij in de praktijk. En het werkt!

Dat laat ook de wetenschappelijke onderbouwing zien. Vanuit die gedachte besloten zij kennis en ervaring bij elkaar te brengen in thumbs up, way up! - een programma dat zowel theoretisch als praktisch is.

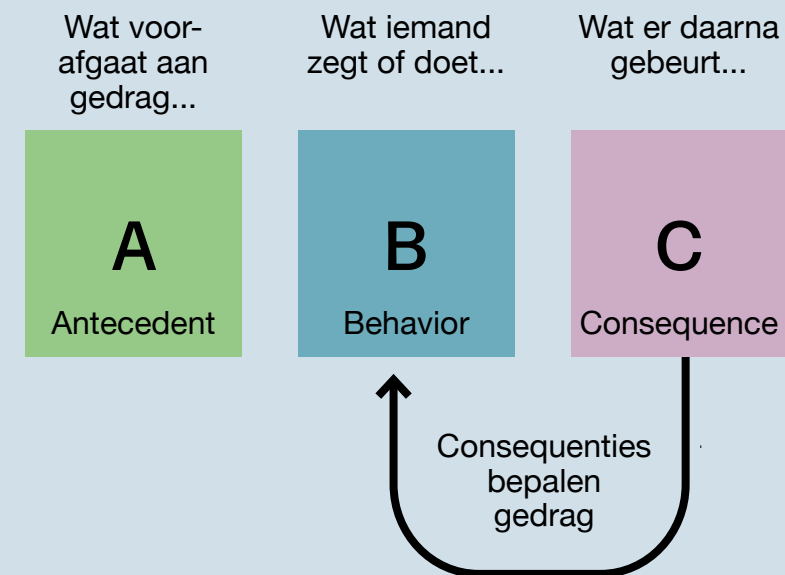
# Theoretische basis van positieve gedragsverandering

## Positieve consequenties

“Om menselijk gedrag te veranderen, moet je het gedrag eerst begrijpen.” Dit is de centrale opvatting in de wetenschap van gedragsanalyse. Gedragsanalyse kwam op in de jaren zestig. Toen onderzochten ze in een lab welke prikkels gedrag bepalen (denk aan de Hond van Pavlov). We zien dat gedrag van nu, grotendeels bepaald wordt door de consequenties van soortgelijk gedrag in het verleden.

De sleutel voor gedragsverandering ligt dan ook in positieve consequenties van gewenst gedrag. Meestal hebben we de neiging om te straffen of te dreigen daarmee, als het niet loopt zoals we willen. Maar het werkt toch écht beter als we het gedrag dat we wel willen en de resultaten hiervan belonen en waarderen. Hier lees je meer over de basis van die theorie van positieve gedragsverandering: het ABC-model.

## Gedrag veranderen



De basis van de theorie van positieve gedragsverandering is het ABC-model.

- A - Antecedents** (antecedenten): dat is de trigger voor het gedrag, dus de prikkels die voorafgaan aan het gedrag.
- B - Behavior** (gedrag): dus dat wat iemand zegt of doet.

**C - Consequences** (consequenties): dat wat erna gebeurt. En die consequenties bepalen je gedrag op lange termijn. We zien namelijk dat gedrag grotendeels bepaald wordt door de consequenties van soortgelijk gedrag in het verleden.





### Voorbeeld: **de parkiet**

Marius bracht ooit een parkiet in beweging die stil in een kooitje zat. De deelnemers mochten eerst raden hoe hij dat gedaan had: het kooitje open zetten, tegen de parkiet praten en voedsel voorhouden.

Dit zijn vooral voorbeelden van Antecedenten (de A in het ABC model) - de prikkels vooraf om de B (het gedrag dus) te beïnvloeden. Maar het zijn eigenlijk de C's (de consequenties) die het gedrag verklaren: hij beloofde de parkiet met aandacht bij elk klein geluidje of beweginkje. Zo kreeg hij de vogel in 20 minuten in een roekeloze vlucht en moest hij rustiger gedrag belonen om het tot aanvaardbare proporties terug te brengen.



### Voorbeeld: **de brief**

Een inwoner ontvangt een brief over zijn of haar schulden. Zij maakt de brief niet open en legt het om een grotere stapel.

De brief is de trigger (A) voor het gedrag (B) – de brief legt ze op de stapel. Maar de consequentie (C) daarvan is dat de schulden oplopen, dat ze nog meer stress krijgt en zich meer en meer op de korte termijn richt. En die consequenties hebben dus ook invloed op ons gedrag in de toekomst. Dat de volgende brief bovenop de stapel komt is haast al te voorspellen.

Organisaties sturen dus nog steeds heel veel op A (denk aan brieven, flyers). Maar gedrag proberen te sturen via positieve consequenties, zoals het belonen of waarderen van het gedrag, is dus veel effectiever.



Meer weten over het ABC-model en de stappen naar gedragsverandering? [Bekijk dit filmpje.](#)

#### **Zelf aan de slag**

Lees meer over hoe belonen, waarderen en positief bekrachtigen kunnen bijdragen aan gedragsverandering. Je krijgt ook tips over hoe je dit zelf kan toepassen.

# Zelf aan de slag met positieve gedragsverandering

De sleutel voor gedragsverandering ligt in de positieve consequenties van gewenst gedrag. Het werkt toch écht beter als we het gedrag dat we wel willen en de resultaten hiervan belonen en waarderen. Maar weten is nog geen doen. Het is nog steeds lastig om je eigen gedrag daarop aan te passen.

We zijn nog steeds snel geneigd te straffen of te 'dreigen' met negatieve consequenties - doe het niet, want dat en dat. Of we sturen nog steeds teveel op de antecedenten (A uit het ABC-model: de prikkel voorafgaand aan gedrag, denk aan de brief).

We nemen je mee in de wetten van gedragsverandering en geven tips over hoe je hier zelf mee aan de slag kan.

## Wetten van gedragsverandering

### **Consequenties werken beter dan antecedenten**

Consequenties hebben 4x zoveel invloed op toekomstig gedrag dan antecedenten. We zien namelijk dat gedrag grotendeels bepaald wordt door de consequenties van soortgelijk gedrag in het verleden. Lees meer over de theoretische basis en het ABC-model.

### **Belonen werkt dan beter dan straffen**

Positieve consequenties van gewenst gedrag zorgen er dus voor dat zij dat gewenste gedrag opnieuw laten zien. Beloon dus het gewenste gedrag en negeer ongewenste gedrag (zoveel mogelijk).

### **Direct belonen van gewenst gedrag werkt beter dan belonen op lange termijn**

Het direct geven van complimentjes, beloningen of op een andere manier je waardering laten blijken, zorgen voor koppeling met het gewenste gedrag.

Maatwerk bieden is volgens onderzoeker Susanne Tonnon van de Hogeschool Utrecht een goede aanpak wanneer gewerkt wordt met beloningen. Dat zegt ze mede op basis van onderzoek in Alphen aan den Rijn naar het werken met beloningen in de aanpak Mobility Mentoring® (bron: [www.mobilitymentoring.nl](http://www.mobilitymentoring.nl)).

“ De deelnemers gaven aan dat ze initieel weerstand voelden als ze taken als makkelijk ervaren, maar een positief gevoel ervaren als het een moeilijke taak was zich daadwerkelijk hadden ingespannen. Dat pleit ervoor dat je de taken moeilijker maakt of, waar ik zelf voorstander van ben, de beloningen per persoon aanpast.”

## Tips: geven van beloningen

- Bepaal verschillende tastbare en sociale beloningen (vermijd verzadiging).
- Denk aan: cadeaubonnen (waarmee ze iets voor de kinderen kunnen kopen), een lief kaartje, iets lekkers eten, complimenten geven.
- Directe beloning geven zijn effectiever dan toekomstige beloningen.
- Zorg dat de beloning geeft voor de belangrijkste resultaten en gewenste gedragingen.
- Maak het gewenste gedrag specifiek.
- Geef regie aan de inwoner – hoe willen zij hun successen vieren?



### Praktijkvoorbeeld:

Belonen met Mobility Mentoring® bij de Binnenvest Methodiekcoach Sanne Janson (Binnenvest) vertelt over haar ervaringen met beloningen in hun aanpak met Mobility Mentoring®. In 2018 startten zij met het geven van materiele beloningen. Samen met hun coach knippen de deelnemers hun grotere doelen op in kleine stapjes. Het behalen van die stapjes werd beloond met een cadeaubon naar keuze.

## Drie lessen:

1. Ze zagen dat het invloed had op het eigen, interne beloningssysteem van de deelnemers. Mensen die leven met financiële schaarste konden zo net even wat extra doen voor de kinderen.
2. Professionals hadden het idee dat het bijdraagt aan de motivatie en in sommige gevallen gingen ze de volgende keer net wat harder in beweging.
3. Het effect van het geven van complimenten is lastig te meten. Maar we sturen bijvoorbeeld vaak kaartjes waarop we de behaalde stap benoemen en zeggen 'goed dat je dit hebt gedaan'. Op de lange termijn draagt dat bij aan motivatie en een positiever zelfbeeld.

## Drie tips:

1. Zorg voor commitment – samen met de deelnemers doelen maken en opknippen, samen kijken wat haalbaar is.
2. Maak het gewenste gedrag heel klein en specifiek – welk gedrag wil ik stimuleren? Zoom dus in op wat iemand wel kan en goed doet en bevestig en beloon dat.
3. Denk goed na: beloon ik wel met het juiste? Wie lieten de deelnemers zelf hun cadeaubonnen kiezen.

“ Complimentjes zorgen voor een goed gevoel omdat ze bepaalde beloningsgebieden in de hersenen activeren. Daarnaast helpen ze om nieuwe vaardigheden te verwerven. Spreek je waardering uit over wat goed gaat om gewenst gedrag aan te moedigen of goed gedrag te bevestigen. Dat draagt bij aan een positiever zelfbeeld en motivatie. Je ziet je mensen groeien. Soms hebben ze al jaren geen waardering gekregen.”

- **Maaïke Pijper (trainer thumbs up, way up!)**



# Praktijkervaringen van deelnemers

## thumbs up, way up

### Praktijkervaring: **gedragsverandering in je organisatie en bij jezelf**

Maya werkt in een wijkteam in Maassluis. Zij volgde de training over belonen van Thumbs up, way up! Zij wilde ook in haar praktijk vaker beloningen geven. Maar al snel krijgt ze te maken met de vraag: hoe krijg je de organisatie mee? Ze ziet dat de theorie en het gedachtegoed wel landt, maar dat het lastig blijkt om het goed om te zetten naar wat dit operationeel, in de uitvoering, betekent.

#### **Hoe pakte je dat aan?**

Vanuit wijkteam hebben we een budget dat we kunnen inzetten om stroperige systemen of zwaardere problematiek aan te pakken. Ik zet dat nu voor beloningen in en experimenteer hier nu op kleine schaal mee. Maar kost nog steeds veel tijd om daar iedereen in mee te krijgen.

#### **Heb je tips?**

We zijn eigenlijk ook veel te streng voor onszelf. Het begint met ons eigen gedrag. Probeer niet teveel de nadruk op de problemen te leggen en te waarschuwen -dat gaat fout. Maar probeer te vertragen, de positieve kracht te vinden en successen vieren.



Alles gaat om de mensen zelf. In dit filmpje vertellen Carmen (professional bij MEE in een Rotterdams wijkteam) en het gezin dat ze begeleidde over hun ervaringen met thumbs up, way up! [Bekijk dit filmpje](#)

### Praktijkervaring: **ondersteunen vanuit eigen ervaring**

Bianca past het ABC model dagelijks toe bij haar cliënten, binnen de organisatie waarvoor zij werkt maar ook bij haarzelf! Een tijdje was ze niet van haar bank te krijgen. Het was haar gelukt om vooral te gaan letten op wat er wél goed ging om uit haar situatie te komen. De grootste les voor haar was het belonen van kleine stapjes in de goede richting.



“

Bedenk wat voor positieve impact jij morgen al kan hebben. Samen de wereld beter en leuker maken. Want iedereen wordt liever aangesproken op iets wat ie goed kan en graag doet. Dat wil je ook liever dan iets moeten of omdat het hoort. Dit is dus leuker maar ook beter voor je intrinsieke motivatie.”

- **Sylvia Heemkerk (schuldhulpverlener PLANgroep)**

## Praktijkervaring: **positieve gedragsveranderingen maakt het werk leuker**

Sylvia Heemkerk (PLANgroep) volgde het leertraject van Thumbs up, way up! Zij laat zien dat het positieve gedragsverandering je werk ook echt leuker maakt. De aanpak werkt en door positief en gewenst gedrag te benadrukken, bij jezelf, je klant, je collega en zo wordt het dus ook leuker werken.

### **De drie ‘lagen’ van gedragsverandering bij:**

1. je klant/deelnemer/inwoner
2. bij jezelf en collega's
3. bij jouw organisatie en andere organisaties

### **Tips:**

- Begin met kleine stapjes, maak het niet te groot. De Armstrong-methode noemen we dit: ‘small step for men, but giant for mankind’.
- Sluit aan bij iets dat al bestaat. Bijvoorbeeld bij GrowCare of Mobility Mentoring® als dat de aanpak is die in jouw organisatie bekend is en sluit aan bij bestaande termen en begrippen.
- Geef eens wat vaker complimentjes of welgemeende schouderklopjes. Zoek een manier die bij jou past, zodat het echt en oprecht blijft.
- Sylvia werkt als schuldhulpverlener en geld is dus altijd, zo lijkt het, een probleem. Draai het eens om: wat kun je juist leuk maken of doen met geld? Pak een voorwerp in je buurt aan de hand waarvan je dat kan doen - een deelnemer pakte een wereldkaart met daarop aangegeven waar ze al was geweest met reizen.

## Praktijkervaring: **gezin draaide 180 graden om**

Maartje Sloots (deelnemer aan het programma) en werkzaam als gezinscoach in Wormerland. nam ons ‘mee’ op huisbezoek bij een gezin. Erg wantrouwend naar hulpverlening en waar een negatieve sfeer hing vanwege opvoedproblemen. Door een positieve instelling en het direct belonen van gewenst gedrag van één van de kinderen draaide de sfeer 180 graden om. Zowel voor het gezin (ijs gebroken), als voor andere betrokken hulpverleners (geen benadering vanuit problemen maar vanuit wat al goed ging). Binnen haar organisatie en in haar werk als gezinscoach is de werkwijze zó neergezet dat zij ook invloed kan uitoefenen op de manier waarop het beleid in de lokale gemeente tot stand komt.

“

“Toen ik aan mijn kinderen vertelde waarover de workshops over gingen, werd ik verveeld aangekeken door mijn zoon ‘Dat is toch saai?!’ Ja, vanuit zijn optiek misschien wel. Maar wel heel belangrijk. ‘Als je niet aan gedragsverandering zou doen, zou je later tijdens je werk de hele dag aan het huilen zijn, alleen maar omdat je honger hebt! Net als een baby. Dat is een béétje gek.’ Drie proestende kinderen en het punt gemaakt!”

- **Bianca (trajectbegeleider Jongeren Perspectief Fonds, gemeente Den Haag)**

# De klim uit achterstand

## Ervaringsdeskundigen

Inzet van ervaringsdeskundigen kan heel waardevol zijn bij de klim uit achterstand. Bepaalde kwaliteiten geven meerwaarde in het coachen en die zijn gekoppeld aan de ervaring die diegene heeft. Mensen voelen het als jij het ook doorleeft hebt. Je kwetsbaar opstellen, openstaan, gelijkwaardige houding, niet stilstaan bij mislukking en problemen, maar het positieve benadrukken – zaken die we van een professional verwachten. Dit zijn zaken die mensen die werken vanuit hun eigen ervaring al veel gemakkelijker zullen doen. Het gaat dus niet alleen om de ervaringsdeskundige zelf, maar ook om de inzet van ervaringsdeskundigheid - die kan ook liggen bij de andere (niet officieel ervaringsdeskundige) professional.

“ Beeldvorming, schaamte dat zijn dingen die te groot zijn om zelf te veranderen. Maar we vinden het niet normaal om het daarover te hebben, niet over geld praten, niet over wat stress geeft. En dat werkt meer schaamte in de hand. Gewoon praten over je ervaringen met iemand die dat ook heeft meegemaakt in plaats van met een instantie, kan veel laagdrempeliger en effectiever zijn.”

Amine is ervaringsdeskundige en noemt zichzelf geen hulp- maar hoopverlener. Hij is een voorbeeld, een rolmodel: kijk, het is mij ook gelukt uit de problemen te komen. En het werkt als identificatie: ik begrijp je, ik snap het, ik ben daar ook geweest.

“

“Wat ervaar je zelf als een succes en wat beschouw je als succes? Dat straal je ook uit naar je deelnemers. Soms worden de dingen die we doen door anderen wel gezien als succes. Maar ervaren wij dat zelf helemaal niet meer. En als je die lat voor jezelf te hoog legt – dan is dat ook het voorbeeld voor degene die je aan het helpen bent. Wij zijn ook niet zo goed in onze successen vieren. Dat zit niet echt in de cultuur – in de VS zit dat er veel meer in.”

- **Sanne Janson (methodiekcoach bij de Binnenvest)**



[Bekijk dit filmpje](#) met persoonlijke portretten van inwoners. Zij vertellen over hoe de klim uit achterstand er voor hen uit zag.

## Praktijkervaring: **Verhaal van Daniëla**

Als je situatie (de basis) niet op orde is, dit een negatieve invloed heeft op je vaardigheden en op je gedrag. Dat ondervond Daniëla, een ondernemende en assertieve vrouw. Maar door omstandigheden komt zij in een lastige situatie terecht. En lukt het niet om grip te krijgen op zaken die ze voorheen prima kon regelen. Door een proactieve benadering van de woningbouwvereniging en de Uitvoeringsbrigade kwam Daniëla in contact met hulpverlening. Zij keken vooral naar welke kwaliteiten zij in huis had en hoe die kwaliteiten weer konden schitteren. Nu ruim 3 jaar later is Daniëla vanuit de Gemeente Nissewaard die proactieve hulpverlener. Zij spoort mensen met schulden vroegtijdig op samen met hen maakt zij een maatwerk plan.

### **Tips van Daniëla en haar coach Hidde:**

- Kijk naar wat de inwoner in huis heeft.
- Luister met oprechtheid.
- Push niet te veel je eigen oplossingen, maar laat de inwoner oplossingen aandragen.
- Zie de kwaliteiten in iemand en help hem of haar die kwaliteiten verder te ontwikkelen.

“ Vaak worden mensen met problemen niet als gelijkwaardig gezien. Hierdoor lukt het hulpverleners maar moeilijk om echt in te kunnen schatten wie er tegenover hen zit en welke kwaliteiten die persoon in huis heeft!”



Bekijk dit filmpje waarin Mirjam vertelt over hoe GrowCare en GrowPad haar ondersteunen in haar groei.

## **Positief bekrachtigen helpt bij de klim**

Esther van der Wel van het Jongerenperspectief Fonds van de Gemeente Den Haag liet zien hoe eenvoudig het kan zijn om, vanuit een positief ondersteunende houding, jongeren in beweging te krijgen. Een van deze jongeren is Naomi en legt het verschil uit met andere hulpverleners of organisaties. “Vaak wordt er gekeken naar wat ik niet goed doe, maar er wordt niet geleerd hoe ik het anders had kunnen doen. Esther neemt de tijd en doet dit wel.”

“ Bij de ‘andere schuldhulp’ werd iedere keer verteld wat ik moest. Jij ‘praat’ met mij. Je bent de eerste.

Hoe kan het nou dat jij nu niet boos wordt (jongere die iets te vaak tehoren had gekregen dat ‘alles zijn schuld was.’)?

Wauw Esther dit is gaaf wat we vandaag hebben gedaan met die moodboards. Dit is zoveel leuker als weer praten over jezelf en graven in je verleden. Dit moet je met alle jongeren gaan doen”.

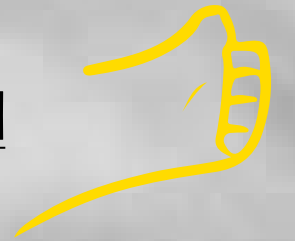
### **Tips van Esther en Naomi:**

- Kom na wat je beloofd.
- Wees oprecht.
- Geef meer complimenten.
- Heb op creatieve manieren contact. Ga een kopje koffie drinken of ga een stukje wandelen. Maak het menselijk!



## Meer informatie...

[Thumbsupwayup.nl](http://Thumbsupwayup.nl)



De Uitvoeringsbrigade werkt sinds 2006 aan vernieuwing in het sociaal domein. Daarbij staat de groei van de bewoner altijd centraal.

Wij staan met één been in de uitvoering, buiten, waar het écht gebeurt. En het andere been staat in de betrokken organisaties.

Lees meer:  
[www.uitvoeringsbrigade.nl](http://www.uitvoeringsbrigade.nl)

### GrowCare

Lees hier meer over GrowCare helpt inwoners duurzaam uit achterstand groeien.

### GrowPad

Lees hier meer over GrowPad en bekijk hier alle korte portretjes met ervaringen van inwoners, professionals en organisaties.

In dit filmpje vertellen inwoners over hoe GrowPad ze ondersteunt bij hun kim.

**ADRIBA**  
Aubrey Daniels Research Institute  
for Behavior Analysis



ADRIBA is een platform voor de wetenschappelijke verdieping, verbreding en verspreiding van de gedragsanalyse en Organizational Behavior Management (OBM), de wetenschap van gedragsverandering in organisaties.

Lees hier meer over het werk van ADRIBA.