

# Contactgericht Ondersteunen

Anneke Groot & Ad van den Broek



Niets bevordert het welzijn van mensen  
meer dan de mens

- Spinoza -

© 2012  
Anneke Groot  
Stichting Horison, [www.horison.nl](http://www.horison.nl)

Ad van den Broek  
FORTIOR, [www.fortior.info](http://www.fortior.info)

Met dank aan:  
Ingrid Henst  
Chantal van de Louw

Opmaak boek:  
Catja van den Broek

Boek bestellen:  
[www.fortior.info/boek-contactgericht-ondersteunen](http://www.fortior.info/boek-contactgericht-ondersteunen)

ISBN 9789082000504  
NUR 848

# Inhoudsopgave

**Inleiding..... 1**

## **Deel I: Kaders en Theorie**

**Hoofdstuk 1: Voor wie is Contactgericht Ondersteunen bedoeld?..... 9**

1.1 Voor mensen met een autismespectrumstoornis..... 9

1.2 Voor mensen met een meervoudige of ernstige ontwikkelingsbeperking.. 10

1.3 Voor mensen met lichte verstandelijk beperking (LVG)..... 11

**Hoofdstuk 2: Prikkelverwerking en de gevolgen daarvan..... 15**

2.1 Sensorische informatieverwerking..... 15

2.2 Executieve functies en dyspraxie..... 18

2.3 Een goede afstemming..... 20

**Hoofdstuk 3: Contactgericht Ondersteunen: theorievorming en  
methodische kenmerken ..... 23**

3.1 Inleiding..... 23

3.2 Relatiegerichte methoden..... 23

3.3 Het model voor Contactgericht Ondersteunen..... 24

**Hoofdstuk 4: Basishouding..... 31**

4.1 Inleiding..... 31

4.2 Veranderen door accepteren en loslaten..... 32

4.3 De Option-methode..... 33

**Hoofdstuk 5: Overtuigingen..... 39**

5.1 Loslaten van oordelen..... 39

5.2 Uitgaan van de mogelijkheden in plaats van de beperkingen..... 42

5.3 Uitgaan van vertrouwen, in plaats van angst..... 43

5.4 Moeten, fouten maken en nodig hebben..... 45

5.5 Speciale mensen als inspiratiebron..... 47

## Deel II: Toepassingen

<b>Hoofdstuk 6: Toepassing van Contactgericht Ondersteunen.....</b>	<b>53</b>
6.1 Controle en afstemmen.....	53
6.2 Actief luisteren.....	57
6.3 Bekrachtigen en expressie.....	59
<b>Hoofdstuk 7: Het uitnodigen tot ontwikkeling en leren.....</b>	<b>65</b>
7.1 Doel van het uitnodigen tot leren en ontwikkeling.....	65
7.2 De toepassing.....	69
<b>Hoofdstuk 8: Moeilijk te begrijpen gedrag.....</b>	<b>71</b>
8.1. Je basishouding.....	71
8.2 In kaart brengen van redenen van moeilijk te begrijpen gedrag.....	72
8.3 Toepassing.....	77

## Deel III: Casussen

<b>Hoofdstuk 9: Casussen uit de praktijk.....</b>	<b>83</b>
Ervaringen van begeleiders.....	83
• Tim.....	84
• Margje.....	86
• Ufuk.....	89
• Koos.....	92
Praktijkervaringen Anneke Groot .....	94
• Wim.....	95
• Henk.....	96

## Gebruikte Literatuur

<b>Literatuurverwijzingen.....</b>	<b>101</b>
------------------------------------	------------

# Inleiding

Beste begeleider,

Voor je ligt het boek over Contactgericht Ondersteunen. Dit is een respectvolle begeleidingsstijl en is ontstaan uit het 'Contactgericht Spelen en Leren', afgekort tot CSL. CSL is een methode die in Nederland ontwikkeld is door Anneke Groot. Vooral ouders van kinderen met uitdagingen in het Autistisch Spectrum gebruiken deze methode om daarmee een thuisprogramma op te zetten. Hiermee creëren ze een effectieve en veilige leeromgeving om hun kind optimaal tot ontwikkelen uit te nodigen

De uitgangspunten van CSL zijn echter zeer universeel en dus bruikbaar in veel meer omgevingen dan alleen het gezin. Vanuit onze praktijk in het onderwijs en de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, hebben we het Contactgericht Ondersteunen ontwikkeld. We hebben de houding- en contactelementen uit CSL toegepast voor cliënten en leerlingen en hun omgeving. In dit boek beperken we ons tot de doelgroep mensen met autisme en / of een verstandelijke beperking.

Mensen met een ontwikkelingsbeperking hebben recht op een volwaardig leven en zouden de vrijheid moeten hebben om net als andere mensen hun eigen leven te leiden en zelf keuzes te maken. Dat vraagt van ons om ruimte voor ze te maken. Door onze ondoordachte houding geven we hen vaak niet de kans om volwaardig mens te zijn. We denken voor hen en niet met hen. We richten de wereld in volgens onze maatstaven en gaan daarin voorbij aan de voorwaarden die er voor hen nodig zijn om in hun kracht te zijn. Als begeleider is het jouw werk om die ruimte creëren. Wat cliënten met die ruimte doen, is hun werk. Contactgericht Ondersteunen is het creëren van de ruimte in jezelf voor cliënten om zichzelf te zijn en daarmee te groeien in hun kracht. Maar al doende zul je snel merken dat dit jou ook veel kan opleveren.

De basis van Contactgericht Ondersteunen is de (her)ontdekking dat je eigen basishouding een belangrijk instrument is in relatie tot een cliënt en zijn beleving van mens-zijn. Dat lijkt een open deur, maar het wordt weinig toegepast. Vaak wordt de focus op een methode, op gemaakte afspraken of op de cliënt gelegd en blijft de houding van de begeleider onbewust en daarmee buiten beeld. Werken aan je eigen houding als begeleider betekent dat je mogelijkheden biedt aan de cliënt om zich te ontwikkelen.

Jouw houding als begeleider speelt een belangrijke rol: - bij het maken

van contact, - bij het opbouwen van een vertrouwensband, - bij moeilijk te verstaan en uitdagend gedrag en - bij het aanleren van nieuwe vaardigheden. Mensen met autisme en/of een verstandelijke beperking zijn als vergrootglazen als het gaat om contact. Door hun uitdagingen stellen ze hoge eisen aan het contact en laten daarmee precies zien wat ze nodig hebben van ons. Als je niet goed afgestemd bent als begeleider, haken ze af, raken ze in de war of trekken ze zich terug in moeilijk te verstaan gedrag.

Daarnaast zijn de uitgangspunten van CSL en het Contactgericht Ondersteunen zeer bruikbaar gebleken in de begeleiding en ondersteuning van ouders. Het geeft je handvatten om goede en ondersteunende relaties met hen op te bouwen.

Tenslotte zal werken met de methode Contactgericht Ondersteunen invloed hebben op je eigen persoonlijke leef- en werkomgeving. Het zal alles effectiever, leuker en krachtiger maken.

Dit boek is door Anneke Groot geschreven. Zij heeft het Contactgericht Ondersteunen ontwikkeld in samenspraak met Ad van den Broek. Van zijn hand is hoofdstuk 3. Dit hoofdstuk is een aanzet tot theoretische onderbouwing. De inhoud van dit boek is een resultaat van jarenlange ervaring met cliënten en verschillende trainingen aan ouders en begeleiders van mensen met autisme en/of een verstandelijke beperking.

Het boek bestaat uit drie delen waarin verschillende aspecten van Contactgericht Ondersteunen worden uitgewerkt.

## **Deel I**

We beginnen met een beschrijving van verschillende doelgroepen waarvoor je de methode kunt gebruiken. We beperken ons hier tot mensen met autisme en/of een verstandelijke beperking. Omdat Contactgericht ondersteunen een aantal zeer universele uitgangspunten heeft, zul je ontdekken dat het toepasbaar is voor veel meer groepen dan die wij hier beschrijven.

We beschrijven een aantal moeilijkheden van cliënten vanuit de focus van prikkelverwerking en de gevolgen daarvan. Prikkelverwerking is heel basaal en heeft grote invloed op de persoon en zijn gedrag. De beschrijving geeft een goed beeld van een aantal van de uitdagingen, waarmee de cliënt tegenover je te maken heeft. Deze uitdagingen hebben direct invloed op het gedrag van de cliënt in het maken van



contact en het zich openstellen voor nieuwe ervaringen. Contactgericht Ondersteunen is krachtig in afstemmen en leert je open en goed te kijken naar de persoon tegenover je.

In hoofdstuk 3 beschrijven we het theoretische model van de methode Contactgericht Ondersteunen. Dit model laat het verband zien tussen de manier waarop jij als begeleider een cliënt ondersteunt en wat die manier van ondersteunen de cliënt kan opleveren.

Vervolgens werken we de verschillende aspecten van het Contactgericht Ondersteunen op praktische wijze uit.

In hoofdstuk 4 is de focus op je basishouding. Contactgericht Ondersteunen is gebaseerd op een open en ontspannen basishouding. Deze houding heeft direct invloed op je cliënt, met al zijn uitdagingen. Het biedt de cliënt de mogelijkheid om zich open te stellen, te helen en zich te ontwikkelen. We bieden je handvatten om je eigen houding in te zetten als instrument. Houding is een aspect van je leven waar je altijd aan kunt blijven werken. Elk deel van je houding waar je je meer bewust van wordt, maakt je handelen effectiever, makkelijker en meer ontspannen.

## **Deel II**

In Deel 2 leer je hoe je deze informatie en houding kunt toepassen en leert je een aantal effectieve technieken om contact aan te moedigen, tot leren uit te nodigen en moeilijk gedrag te begrijpen en om te buigen.

## **Deel III**

Tenslotte hebben we in deel 3 een aantal casussen uit de praktijk toegevoegd om beeldend duidelijk te maken wat de impact van Contactgericht Ondersteunen kan zijn. Deze casussen zijn geschreven door mensen die na onze scholing, het Contactgericht Ondersteunen toegepast hebben in hun werkomgeving.

## **Tenslotte**

Dit handboek geeft veel informatie over contact maken. Maar deze informatie krijgt een veel diepere betekenis als je ook werkelijk het proces van bewustwording en verandering in je houding doormaakt. Dit proces vindt voor een deel plaats op de cursusdagen over Contactgericht Ondersteunen van stichting Horison en FORTIOR. Feedback op de werkplaats van een ervaren coach kan daarnaast heel verhelderend zijn om te zien wat je als begeleider hebt te leren in dit proces. Horison biedt vervolgcursussen om je houding te blijven versterken.

Cliënten zijn, juist met hun beperkingen en uitdagingen, inspirerende richtingaanwijzers voor groei, bewustwording en ontwikkelen van je basishouding als begeleider. Dit maakt je krachtig! En dat biedt cliënten dan weer de kans om met jou evenwaardige relaties op te bouwen, waarin cliënten zich veilig weten om zich open te stellen, hun eigen keuzes te maken en zich te ontwikkelen naar hun eigen mogelijkheden. Dat maakt hen krachtig!





# Deel I: Kaders en Theorie



# Hoofdstuk 1: Voor wie is Contactgericht Ondersteunen bedoeld?

Contactgericht Ondersteunen richt zich vooral op het gevoel voor veiligheid en houvast van de cliënt. Als dat kan groeien, zal een cliënt meer ontspannen zijn en meer open om de interactie met de wereld om hem heen aan te gaan. In dit boek richten we ons met name op mensen met autisme en/of een verstandelijke beperking. Deze mensen hebben allemaal in meerdere of mindere mate een gevoel van onveiligheid en weinig houvast, door prikkelverwerkings-stoornissen, zwakke executieve functies, beperkingen in hun leervermogen, complexe emotionele problematiek door allerlei voor hen ingewikkelde sociale situaties.

## 1.1 Voor mensen met een autismespectrumstoornis

De website van de Nederlandse Vereniging voor Autisme geeft kortweg de volgende omschrijving van autisme (ASS): Autisme is een stoornis in de informatieverwerking van de hersenen. Informatie die via de zintuigen binnenkomt (zicht, geur, geluid, etc.) wordt bij mensen met autisme anders verwerkt. Zij hebben moeite om de details die zij waarnemen te verwerken tot een samenhangend geheel. Hierdoor hebben mensen met autisme problemen met communicatie, sociale interactie en verbeelding. Autisme is een andere verwerking van de informatie in de hersenen, die als prikkels via de zintuigen uit de omgeving worden opgedaan. Iemand met autisme reageert daardoor over- of ondergevoelig op prikkels. Hij wordt overdonderd door prikkels uit de omgeving en ziet meer de details dan de samenhang. Of er komen niet voldoende prikkels binnen om de informatie eruit te kunnen verwerken tot zinvolle gehelen.

Als gevolg hiervan raakt een cliënt over- of onderprikkeld en sluit zich af. Rituelen, (vaste gewoonten, patronen, of ismes) geven houvast. Rituelen zijn voorspelbaar en begrijpelijk en zinvol, want zo kan hij rust vinden en zichzelf helpen in deze voor hem chaotische wereld. Met name sluit iemand met autisme zich af voor 'mensen', omdat daar heel veel prikkels van af komen. Ze zijn onvoorspelbaar en onbegrijpelijk en ze doen steeds weer anders om onbegrijpelijke redenen.

Een gevolg van het zich afsluiten is dat de cliënt het contact verliest en daarmee het vermogen om samen te zijn en om bepaalde nieuwe dingen te leren. Dat zijn precies die dingen die iemand normaalgesproken in het contact met andere mensen leert: interpreteren van gezichtsuitdrukkingen, imitatie, sociale verhoudingen, taal, emoties, maar ook structuur, tijd en ruimtelijk inzicht. Hierdoor blijft zijn wereld chaotisch. Er is geen

structuur in tijd en plaats en niemand om het van te leren... en het blijft zo, of het verandert maar langzaam, zo langzaam dat er sprake is van ontwikkelingsachterstand.

Hoewel het lijkt of deze mensen niet intelligent handelen, vraagt deze manier van leven in werkelijkheid veel intelligentie en geheugen, meer dan wij ons voor kunnen stellen. Vanuit dit perspectief is de term 'verstandelijk beperkt' niet altijd gepast als een cliënt autisme heeft. Pas als er zodanig contact is dat een cliënt leerbaar is, kun je ontdekken hoe hij leert en hier zoveel mogelijk bij aansluiten.

Mensen met autisme doen een bijzonder beroep op jouw basishouding. Als begeleider kun je van hen leren om zonder oordelen te zijn en onvoorwaardelijk te accepteren. Je kunt leren om alles te willen, zonder het nodig te hebben. Hoopvol te zijn en te geloven in mogelijkheden. Je kunt leren van ze hoe trouw ze zijn aan zichzelf en hoe ze elke dag weer bereid zijn met ons samen te werken, ook al doen we zo vaak voor hen precies de verkeerde dingen.

## **1.2 Voor mensen met een meervoudige of ernstige ontwikkelingsbeperking**

Mensen met een ernstige ontwikkelingsbeperking hebben veel moeite om voor zichzelf te spreken. Wat ik hier op schrijf is wat wij over hen denken en aan hen zien.

Deze mensen laten zich zien in hun gedrag en hun stemmingen. Taal is vaak een groot probleem voor ze. Ze hebben weinig middelen om te communiceren. Ze lijken weinig oog voor hun omgeving te hebben. Ze leven op het niveau van ervaren. Zintuiglijke stimulatie is een belangrijke ingang voor ze. Ze zijn vaak onder- of overprikkelde. Ze hebben veel moeite zichzelf te organiseren en hun impulsen onder controle te houden, ze hebben zeer zwakke executieve functies. Ze hebben zelfstimulerend en repetitief gedrag. Ze hebben vaak bijkomende medische problemen en hebben daar zorg voor nodig. Ze zijn vaak gespannen in onzekere situaties.

In de bejegening is er veel aandacht voor de zorg. Omdat ze weinig responsief zijn in het contact, is de begeleiding vaak zorgend en minder gericht op het geven van aandacht. Het vraagt een hele open visie, een sterke houding, veel geduld en een goede afstemming op het zintuiglijke vlak om met aandacht echt contact te maken met deze groep van cliënten. Maar het levert ook veel op. Door het echte contact zie je veel



beter wat de cliënt nodig heeft. Je hebt meer plezier en meer contact. Je leert kleine signalen te kennen en te begrijpen en je leert beter af te stemmen. Door deze afstemming is er minder spanning, zelfstimulerend en moeilijk te begrijpen gedrag.

Als begeleider kun je van hen leren om geduld te hebben en los te laten, blij te zijn met kleine dingen en je kunt je oefenen in hoopvol blijven en helemaal te gaan voor iets, ook al lijkt het nog zo klein. Je kunt leren wat echt belangrijk is in dit leven, namelijk dat je er bent. Hun puurheid doet ons voelen dat alle andere dingen waar we ons druk over maken misschien niet echt de dingen zijn waar het om gaat.

### **1.3 Voor mensen met lichte verstandelijk beperking (LVG)**

Over het algemeen lijken deze mensen niet gebukt te gaan onder problemen. Ze willen hun eigen leven leiden en kunnen dat ook in hun beleving. Onder hen zijn cliënten die aangeven dat ze hulp niet nodig hebben en contact met begeleiders en andere hulpverleners afweren. Zorgmijders worden ze dan ook genoemd. Ze zijn zeer uitgesproken in hun wens zelf de touwtjes over hun leven in handen te houden.

Wat opvalt bij deze mensen is de grote rol die gespannenheid in hun leven inneemt. Waar die gespannenheid vandaan komt, is niet altijd duidelijk. Het kan een gevolg zijn van bijvoorbeeld een andere manier van prikkels verwerken, van overvraagd worden door hun omgeving, door gevoelens van onzekerheid en angst om te falen. Om de gespannenheid te verminderen en weer rustig te worden, trekken ze zich terug, brengen veel tijd achter de computer door of gaan blowen.

Als het gaat om het oplossen van problemen hebben mensen met een lichte verstandelijke beperking de neiging vooral de wat minder concrete problemen niet actief aan te pakken, afleiding te zoeken om niet aan het probleem te hoeven denken, problemen uit de weg gaan en te gaan piekeren. Wanneer de frustratie over het probleem op loopt en de gespannenheid ("een vol hoofd") toe neemt, ontstaat er een kans op acting out-gedrag: spanning, boosheid en ergernis worden op diverse manieren agressief afgereageerd.

Uit ervaring weten we, dat deze mensen heel gevoelig zijn voor de houding van de begeleider tegenover hen. Ze geven heel duidelijk aan hoe het contact met hen moet verlopen, namelijk op hun voorwaarden, anders haken ze af. Dat is niet omdat ze niet met jouw voorwaarden mee willen gaan, maar ze kunnen het vaak niet. Als je als begeleider weet

hoe je hier het contact kunt op bouwen door af te stemmen en mee te bewegen, ontstaat er vervolgens meer ruimte om ook jouw voorwaarden aan te bieden.

Als begeleider kun je van deze mensen leren om je te oefenen in geduld, vertrouwen, hoopvol zijn en onvoorwaardelijk accepteren. Je kunt leren van hoe ze elke dag weer door gaan tegen alle moeilijkheden in. Je kunt leren alles te willen, zonder het nodig te hebben. Ze zullen je zeker uitdagen om je te leren hoe je ontspannen en duidelijk je grenzen kunt aangeven.

### **Weten of begrijpen**

De wereld ziet er voor mensen met een beperking heel anders uit. Een andere cultuur, we hebben vaak geen idee!

Kun je je voorstellen hoe je je voelt als je op een andere planeet was, waar niemand jou begreep en waar jij niet begreep wat er om je heen gebeurde? Kun je je voorstellen hoe het voelt als je de enige bent die anders reageert? Kun je je voorstellen hoe het voelt als je de hele dag overdonderd wordt met prikkels?

Het 'weten' over autisme en/of een verstandelijke beperking is iets heel anders dan het 'begrijpen'. Als ervaringsdeskundige heb ik veel gelezen en geprobeerd te begrijpen over autisme, maar in één slag begreep ik het toen ik zelf 'autistisch' meedeed met mijn zoon.

Van binnen ervaren en begrijpen hoe dit zou kunnen voelen, geeft een ander perspectief op het leven van deze cliënten. Het geeft een klein beetje een idee hoe complex, inspannend en onveilig dit leven is. En dan ontstaat de vraag: Wat heeft een mens vanuit dit perspectief nodig? Ons antwoord is: een wereld, die veilig en voorspelbaar is. Een wereld waar iemand mag zijn wie hij is, onvoorwaardelijk, en waar jij je in zijn cultuur gaat verdiepen, alvorens je hem vraagt voor jou open te staan. Een wereld waarin deze persoon bepaalt hoe snel het gaat, zodat hij in staat is om informatie tot zich te nemen op een voor hem begrijpelijke wijze. Een wereld waarin deze persoon wordt aangemoedigd om stappen te zetten en z'n pogingen worden herkend en gewaardeerd. Een plek waar hij gelukkig en ontspannen kan zijn en zich vandaar uit kan ontwikkelen, geheel naar eigen vermogen. En wat dat is... dat weten we niet van te voren.

Uit ervaring leren we elke dag dat juist deze mensen zeer gevoelig zijn

voor jouw houding als begeleider tegenover hen. Als je een slechte dag hebt, merk je dat onmiddellijk aan deze cliënten, die er speciale zintuigen voor lijken te hebben. Je onvoorwaardelijke en ondubbelzinnige houding is een belangrijk instrument in het creëren van een veilige en uitnodigende wereld voor mensen met autisme en/of een verstandelijke beperking.

We leren je er graag meer over.



# Hoofdstuk 2: Prikkelverwerking en de gevolgen daarvan

## 2.1 Sensorische informatieverwerking

Sensorische informatieverwerking is het verwerken van prikkels en informatie uit je zintuigen door de hersenen, zodat je adequaat op een situatie kunt reageren. Veel mensen met autisme en/of een verstandelijke beperking hebben moeite om passend te reageren. Passend reageren betekent: het kunnen gebruiken van je lichaam en je omgeving om te bereiken wat je voor ogen hebt. Als je een goed beeld van de omgeving hebt, kan je er ook goed op reageren.

Er is bij zintuiglijke ontwikkeling sprake van een leerproces; de situatie en de daarbij ondernomen acties worden opgeslagen in de hersenen, zodat er de volgende keer vergelijkbaar of sneller kan worden gereageerd. Zo leer je van baby af aan steeds beter om met de wereld om te gaan.

### *Zintuigen*

Prikkels komen binnen via je zintuigen. We hebben in totaal ruim tweeëntwintig zintuigen!

Je hebt vijf zintuigen die prikkels van buitenaf naar onze hersenen brengen: het gehoor, zicht, tast, reuk en smaak. Deze zintuigen kennen we allemaal en als een cliënt er moeilijkheden mee heeft (her)kennen we dat meestal wel.

Er zijn twee andere belangrijke zintuigen, die veel minder bekend zijn. Het zijn de zintuigen die de bewegingen van je lichaam registreren. Dat zijn het propriocepsis zintuig (het ervaren van de stand van je lichaam in de ruimte) en het evenwichtzintuig (het ervaren van de bewegingen van je hoofd). Het propriocepsis-zintuig zit door je hele lichaam, tussen de spieren en gewrichten. Het evenwichtzintuigen zit bij je oren. Het zijn een soort schijfjes met vocht, die de bewegingen van je hoofd registreren. Veel mensen met autisme hebben hier moeilijkheden mee, zonder dat wij daarvan weten.

Daarnaast bevinden er zich nog een tiental zintuigen binnen in het lichaam die je informatie geven over gevoelens in je lijf: pijn, honger, temperatuur, aandrang hebben om naar de wc gaan. Deze zintuigen kunnen onder- of overgevoelig zijn, waardoor een cliënt veel last kan hebben van iets dat je aan de buitenkant niet kunt waarnemen.

Zintuigen hebben invloed op elkaar. Als jij een groene aardbei ziet, doet dat iets met je smaak.

### *Alertheid*

Zintuigen hebben invloed op je alertheid. Als iemand onderprikkeld is, is hij minder alert en als hij overprikkeld is, is hij veel te alert. Als je bijvoorbeeld een lange tijd stil hebt gezeten, wordt je aandacht ook steeds minder. Als je alertheid niet goed is, is het moeilijk om open te staan voor nieuwe (prikkel)informatie. Ben je overprikkeld, dan ben je te alert, ben je onderprikkeld, dan ben je te weinig alert. Als cliënten te alert zijn, kun je rustgevende prikkels geven. Als ze te weinig alert zijn hebben ze meer behoefte aan sterkere prikkels.

### *Als het niet goed werkt.*

Veel mensen met autisme en/of een verstandelijke beperking hebben (of hadden) moeite om prikkels goed te verwerken. Autisme is een prikkelverwerkingstoornis en veel cliënten met een laag niveau hebben nog heel veel behoefte aan het beleven van zintuiglijke prikkels. Hun zintuiglijke prikkelverwerking is nog niet voldoende ontwikkeld.

Bij een stoornis in de sensorische informatieverwerking ga je er van uit dat al die zintuigen op zichzelf goed werken, maar dat de informatie die zij aan de hersenen doorgeven anders of niet wordt verwerkt. Dit zal doorwerken in het dagelijkse leven. Alles zal meer moeite en inspanning kosten. Als de fysieke wereld zo anders aanvoelt heeft dat veel gevolgen, op alle niveaus. Cliënten zullen bijvoorbeeld sneller overprikkeld zijn, wat sterk van invloed is op hun sociale en emotionele welzijn en weerbaarheid.

Volwassen cliënten hebben vaak geleerd om met de situaties om te gaan en bepaalde situaties te mijden. Hun onder- of overgevoeligheid valt niet meer zo op. Juist dan is het belangrijk je te realiseren dat de dingen hen echt meer moeite kosten.

### *Wat kan er mis zijn*

In veel situaties komt via de zintuigen meer informatie binnen dan nodig is om passend te kunnen reageren. De hersenen moeten de belangrijke van de onbelangrijke informatie scheiden. Zo moet iemand het geluid van de radio negeren, als de deurbel gaat of als je tegen hem praat. Het is dan vaak moeilijk om dit onderscheid te kunnen maken, waardoor mensen overprikkeld raken door bijvoorbeeld geluiden of aanrakingen.

Als zij echter zelf de controle over de prikkeltoevoer hebben, dan kunnen ze veel meer verdragen.

Een veel voorkomend probleem van overprikkeling is het vermijden van of afwerend reageren op prikkels van een bepaald zintuig. Cliënten hebben de neiging om op onschuldige prikkels te reageren alsof ze gevaarlijk of pijnlijk zijn. Deze overdreven beschermingsreactie op zintuiglijke prikkels wordt zintuiglijke afweer genoemd; een verkeerde waarneming die ervoor zorgt dat kleren aanvoelen als schuurpapier en de trap een rotswand lijkt. Cliënten met zintuiglijke afweer kunnen verschillend gedrag vertonen, afwijkend, geremd, overactief of emotioneel niet evenwichtig.

Ook kunnen cliënten bepaalde prikkels weer heel duidelijk gaan opzoeken, omdat het dempend werkt als ze overprikkeld zijn. Zo kan aanraken heel bedreigend zijn, maar stevig aanraken kan heel rustgevend zijn.

Daarnaast kunnen cliënten onderprikkeld zijn. De prikkels zijn te weinig om te kunnen verwerken en dus reageren ze niet, of veel te langzaam op de prikkels. Ze kunnen ter compensatie voortdurend extra beweging of geluid opzoeken, zodat ze zichzelf wel zullen gaan ervaren en voelen. Een onder- of overgevoeligheid bewegingszintuig kan bijvoorbeeld maken dat mensen steeds rond willen lopen of klimmen, of juist niet in beweging te krijgen zijn.

Een aantal andere voorbeelden van gedrag dat kan wijzen op problemen met de sensorische informatie verwerking:

- overbeweeglijk zijn, niet stil kunnen zitten, te hoge spiertonus
- doelloos rondlopen -rennen, op de kop staan
- stil zitten, passief zijn, niet in actie komen, lage spiertonus
- vertraagd reageren
- geen pijn voelen, of juist te veel
- pijn of huilen bij het kleren aantrekken, scheren of zachtjes aanraken
- eetproblemen en tandenpoetsproblemen
- altijd iets in de mond willen doen, bijten
- (plotseling) bijten, knijpen, slaan en wild worden
- problemen bij haren kammen en knippen
- niet de trap op en af kunnen zonder hulp
- slecht slapen, wakker worden 's nachts
- niet uit bed kunnen komen 's morgens
- onhandig zijn, van je fiets vallen, dingen omgooien

Er zijn inmiddels een aantal goede boeken verschenen, die veel informatie geven over deze zintuigen. Een veel gebruikt meetinstrument is de Sensory Profile.

### *Wat kun je doen*

De goede afstemming en open blik van Contactgericht Ondersteunen leert je veel over het sensorische profiel van een cliënt. Door een goede afstemming ben je veel minder overprikkelend. Dan is het voor een cliënt veel makkelijker om met de omgeving en met jou in contact te blijven en om te gaan. Daarnaast zal de alertheid van een cliënt toenemen als je prikkels beter op hem afstemt.

Cliënten zoeken zelf vaak prikkels op, die hen helpen om met hun sensorische problemen om te gaan en hun alertheid te reguleren. Door ze te volgen en te kijken naar wat ze leuk vinden, kom je voor een groot deel tegemoet aan hun sensorische behoeften.

Het kan daarnaast zinvol zijn om contact op te nemen met sensorische informatieverwerking therapeuten. Deze mensen kunnen je informatie geven over de informatieverwerking van deze cliënt specifiek en ze kunnen je veel tips en oefeningen aan de hand doen, die je vaak makkelijk kunt verwerken in de dagelijkse omgang.

Doel van de sensorische informatieverwerkings-therapieën die zij toepassen, is om verandering te brengen in de manier waarop de hersenen de zintuiglijke informatie organiseren. Zo leert een cliënt meer passend te reageren op prikkels, zonder dat hij erbij na hoeft te denken. Hierdoor is hij beter in staat om passend te reageren. Hij heeft dan betere interactie in contact, en met de wereld om hem heen.

## **2.2 Executieve functies en dyspraxie**

Als iemand bewegingsprikkels (proprioceptie en evenwicht) zo anders ervaart is het moeilijk om de bewegingen van zijn eigen lichaam te begrijpen. Als je je eigen lichaam niet voelt, weet je ook niet hoe je het moet organiseren en gebruiken. Het lijkt of opdrachten helemaal in stukjes binnenkomen en dat hij niet weet hoe hij die informatie moeten samenvoegen en organiseren, zodat hij ernaar kan handelen. Het lijkt alsof iemand verdwaalt in zijn hoofd.

### *Uitvoeren*

Daardoor hebben veel mensen, die moeite hebben met prikkelverwerking, moeilijkheden om zichzelf te organiseren en om gerichte acties en



handelingen uit te voeren. Als je weinig lichaamsgevoel hebt is het lastig om je bewegingen te ervaren en vandaar te ontdekken hoe je ze kunt organiseren. Deze cliënten zijn onhandig, ongericht, weinig flexibel, ze hebben moeite om te beginnen en om te stoppen, ze zijn impulsief en emotioneel explosief. En ze hebben moeite om opdrachten uit te voeren. Ze blijven vaak hangen. Ze hebben moeite om iets op een goede en handige manier uit te voeren. Ze hebben moeite met hun executieve functies.

Het kan zijn dat ze bijvoorbeeld moeite hebben om op tijd uit bed te komen, hun tas in te pakken, of hun kleren aan te trekken. Het kan zijn dat ze niet beginnen aan een taak, of steeds iets anders gaan doen, of van alles kwijtraken. Cliënten met ernstige moeilijkheden op het gebied van de executieve functies kunnen zelfs veel moeilijkheden hebben om de bewegingen van hun eigen lichaam te organiseren om in actie te komen (ontwikkelingsdyspraxie).

Door deze moeilijkheden struikelen cliënten bij de uitvoering en het aanleren van nieuwe vaardigheden en routines. Ze blijven hangen in de groeven van de hen bekende routines en vaardigheden. Om doelgericht te handelen moeten ze de volgende dingen kunnen:

- zichzelf organiseren
- hun impulsen onder controle houden
- hun emoties onder controle hebben
- hun (series van) bewegingen onder controle hebben.
- hun aandacht kunnen richten en vasthouden
- een plan in hun geheugen opslaan en door kunnen gaan
- een georganiseerde activiteit kunnen beginnen (en stoppen)
- flexibel zijn om (snel) te veranderen
- leren van hun fouten

Door weinig lichaamsgevoel en zwakke executieve functies reageren cliënten op gesproken opdrachten niet, nauwelijks, vertraagd, of letterlijk. Als je iets vraagt blijft het in de lucht hangen en doet de cliënt niets. Het is alsof hij verdwaalt in zijn hoofd.

### *Willen of kunnen*

Het wonderlijke van deze zwakke executieve functies is dat je weet dat je cliënt het wel kan op andere momenten, maar niet nu. Het maakt een groot verschil of de opdracht komt uit de innerlijke motivatie van een cliënt (impuls) of dat de opdracht van buiten af wordt gegeven. Dan moeten namelijk de woorden van de opdracht van buitenaf omgezet worden naar

handelen en daar zit net het probleem. Wij denken vaak dat ze het niet willen, maar het is waarschijnlijker dat ze niet in één keer vatten hoe ze hun lijf moeten besturen en dus niet tot actie kunnen komen. Ze blijven als het ware hangen in groeven. Als dit steeds weer gebeurt, zal het hen enorm beperken en zullen ze na verloop van tijd veel opgeven.

### *Wat kun je doen?*

Voor cliënten met executieve moeilijkheden is het zinvol om van te voren te weten wat er gaat gebeuren, opdrachten in kleine stukjes te knippen, te wachten, geen fouten te herhalen en soms even een helpend handje (prompt) uit te steken. Het is belangrijk niet teveel te helpen en ook steeds minder, omdat anders de begeleider het werk doet en de cliënt niets leert. Een cliënt (respectvol) aanraken helpt soms om zichzelf beter te organiseren. Veel herhalen van vaardigheden is belangrijk. En vertel de opdracht 1x, en help hem daarna om hem uit te voeren. Als je steeds hetzelfde vraagt, kan dat tot verwarring leiden. De cliënt gaat dan steeds opnieuw de hele weg tot actie uitdenken. Bovendien leer je hem zo aan om niet te reageren.

Hoe meer ontspannen een cliënt is, hoe beter de uitvoering zal zijn. Daarom is afstemmen in het contact juist voor deze groep heel waardevol. Door een goede afstemming zijn ze meer ontspannen en in contact en kunnen ze handiger met de dingen omgaan.

Als de zintuigen zich ontwikkelen en beter gaan samenwerken, zal een cliënt meer idee over zijn lichaam ontwikkelen en daardoor ook meer idee krijgen over gerichte aansturing.

## **2.3 Een goede afstemming**

Van cliënten met moeilijkheden in de prikkelverwerking en de uitvoering kan gezegd worden dat ze weinig veiligheid en vertrouwen hebben, vaak al niet op het fysieke zintuiglijke niveau. Daardoor hebben ze weinig houvast. Ze hebben weinig houvast omdat ze geen of minder controle hebben over prikkels, hun eigen verwerking van deze prikkels en over cognitieve informatie. Hun probleemoplossend vermogen is niet voldoende om controle te houden over hun leven. Daardoor overkomt hen van alles. Dat maakt dat ze zich meer onveilig voelen en minder vertrouwen hebben.

Daarnaast hebben ze weinig controle omdat ze moeite hebben nieuwe informatie tot zich te nemen en vaak in sociaal en emotioneel complexe situaties verzeild zijn geraakt, of juist in isolement. Ze hebben vaak als

kind al veel moeilijkheden over zich heen gekregen en moeten het doen met steeds weer nieuwe hulpverleners. Geen houvast of controle hebben is iets dat alle mensen erg moeilijk vinden. Als je kijkt naar je eigen leven zie je dat je voortdurend op zoek bent om de controle te houden. Omdat iedereen dit doet en onze maatschappij er op gericht is, ben je het je niet zo bewust. Maar ook jij raakt erg ontregeld, burn-out, gespannen, overspannen als je geen controle hebt. Zal dit voor mensen met een beperking anders zijn? Ik geloof het niet. En daarom is het belangrijk om juist voor hen een omgeving van veiligheid en vertrouwen te creëren, zodat ze zich kunnen ontspannen, gezien weten en zich open kunnen stellen.

Onze ervaring leert dat afstemming met je eigen houding als mens daarin een cruciale rol speelt. Meer dan een methode, meer dan structuur. Een ontspannen, afgestemde en eenduidige houding is de meest natuurlijke structuur die je een mens met zo weinig houvast kunt geven. Jij, als mens, bevordert juist om je menszijn het welzijn van de cliënt het meest.



# Hoofdstuk 3: Contactgericht Ondersteunen: theorievorming en methodische kenmerken

## 3.1 Inleiding

De naam Contactgericht Ondersteunen geeft aan hoe belangrijk contact gevonden wordt in de ondersteuning van mensen met een ontwikkelingsbeperking. Onder contact verstaan we het aangaan en onderhouden van een respectvolle relatie met een cliënt. In dit hoofdstuk willen we verduidelijken waarom dat contact zo belangrijk is en waarom de cliënt gebaat is bij een ondersteuningswijze die veel werk maakt van contact. Dat doen we door de theoretische basis en de methodische kenmerken van Contactgericht Ondersteunen te beschrijven.

De visie achter Contactgericht Ondersteunen is inclusie. Ieder mens verdient respect en is het waard om geaccepteerd te worden zoals hij is. Ieder mens is een sociaal wezen. Voor zijn geluk, zijn welzijn en de ontplooiing van zijn mogelijkheden heeft iedereen andere mensen nodig. En dan gaat het vooral om belangrijke anderen met wie hij een betrouwbare, veilige band kan opbouwen. Je kunt niet in je eentje opgroeien en je zelf ontwikkelen.

Contact is het middel waardoor mensen met elkaar in verbinding komen te staan en wederkerige relaties aangaan. Contactmaken kan gezien worden als een elementaire basisvaardigheid van mensen. Belangstelling voor mensen om zich heen is de voorwaarde om echt, persoonlijk wederkerig contact te kunnen maken. Veel mensen met een ontwikkelingsbeperking hebben te weinig vaardigheden kunnen ontwikkelen om deze belangstelling te ervaren. Hun ontwikkeling is vanaf de geboorte niet harmonieus verlopen en het schenken van aandacht aan anderen en het maken van contact is daarom niet spontaan en vanzelfsprekend ontwikkeld. Zij hebben, net als opgroeiende kinderen, ouders en andere belangrijke mensen om zich heen nodig die hun op de juiste manier aandacht en steun geven.

Vanuit de literatuur is bekend, dat een gezonde sociale en emotionele ontwikkeling doorslaggevend is voor de verder harmonieuze ontwikkeling.

## 3.2 Relatiegerichte methoden

Om kinderen met een ontwikkelingsbeperking te helpen en te stimuleren in hun ontwikkeling zijn er relatiegerichte (in het Engels relationship-focused) methoden ontwikkeld, vooral in de Verenigde Staten en vooral gericht op gebruik door ouders. Voorbeelden van die methoden zijn

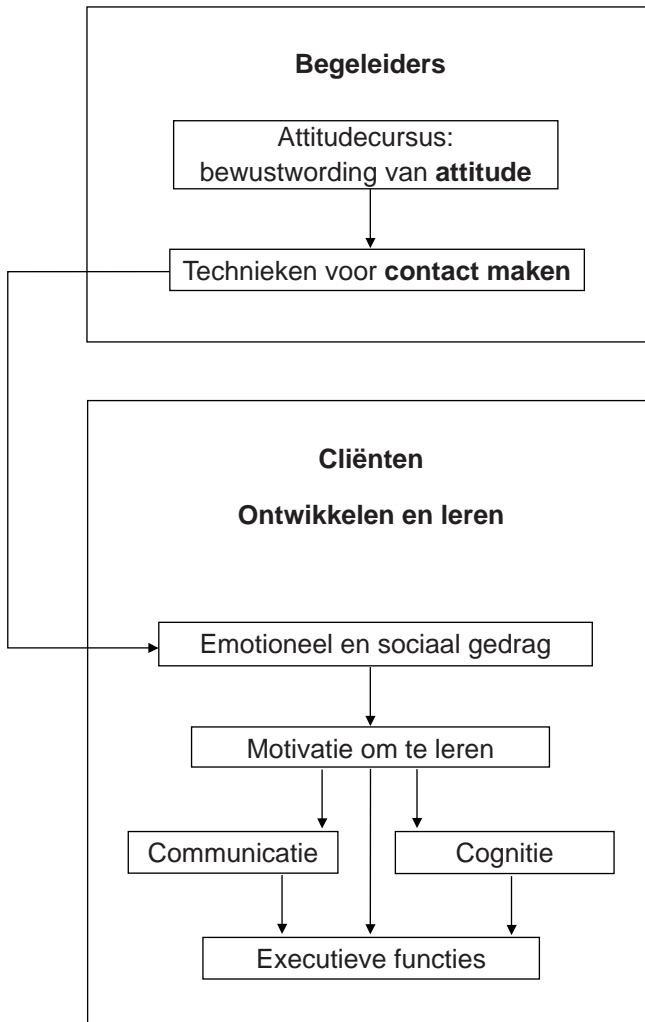
Son-Rise, Contactgericht Spelen en Leren en Floortime. Relatiegerichte methoden zijn per definitie ontwikkelingsgericht en benaderen het kind als totaal persoon.

Ouders worden aangemoedigd om hun kinderen in allerlei dagelijkse situaties responsief te benaderen. De gedachte achter dit type methoden is, dat de responsieve benadering door de ouders de ontwikkeling van hun kinderen stimuleert.

Onderzoek heeft laten zien, dat de responsieve benadering in de praktijk zoals verwacht inderdaad effect heeft op de ontwikkeling van kinderen: hoe meer ouders er in slagen responsief te zijn, hoe meer ontwikkeling er bij het kind te zien is. Zoals blijkt uit het voorgaande, is het onderzoek over de werkzaamheid van relatiegerichte methoden gedaan bij kinderen en voor allerlei methoden. Voor de theoretische onderbouwing van Contactgericht Ondersteunen borduren we voort op dit onderzoek. We gaan er van uit, dat wat voor ouders geldt ook voor professionals geldt. Het heeft dus ook voor professionals zin om werk te maken van een responsieve houding. Op de tweede plaats gaan we er van uit dat wat voor kinderen met een ontwikkelingsbeperking geldt ook voor volwassenen met een ontwikkelingsbeperking geldt. Met andere woorden: een relatiegerichte benadering in de vorm van Contactgericht Ondersteunen is ook voor volwassenen met een ontwikkelingsbeperking waardevol. Het nieuwe is dus dat met Contactgericht Ondersteunen dat wat bij ouders en kinderen gevonden is overgezet wordt naar professionals en volwassenen.

### **3.3 Het model voor Contactgericht Ondersteunen**

In figuur 1 staat een model dat voor Contactgericht Ondersteunen de relatie visualiseert tussen de attitude en de contactmakende vaardigheden van de professional enerzijds en de ontwikkeling van de cliënt anderzijds. Dat laatste gedeelte heeft de titel Ontwikkelen en Leren gekregen (zie de noot aan het eind van dit hoofdstuk voor de vermelding van de literatuur waarop het model is gebaseerd).



Figuur 1. Model van de relatie tussen het maken van contact en de ontwikkeling bij de cliënt voor de methode Contactgericht Ondersteunen.

De elementen van dit model - attitude, contact maken en de domeinen die bij ontwikkelen en leren horen - worden hieronder nader toegelicht.

### *Attitude*

De responsieve benadering wordt bij Contactgericht Ondersteunen ingevuld door de attitudecursus. In deze cursus leert de professional zich bewust te zijn van zijn of haar attitude en die gericht in te zetten. Zoals de naam van de cursus al zegt, staat de attitude centraal.

Onder attitude verstaan we in de zorgverlening de professionele (grond) houding van een professional ten opzichte van de cliënt. Afhankelijk van de omstandigheden van de cliënt betekent cliënt soms ook cliëntsysteem. Professionals willen een relatie aangaan met de cliënt om te ontdekken wie die cliënt is en om hem te kunnen ondersteunen bij wat hij wil doen. Om dit te kunnen doen is het belangrijk dat professionals zich respectvol open stellen voor die cliënt.

Een professional heeft overtuigingen: zijn gedachten, gevoelens, normen, waarden (cultuur), idealen, ervaringen, opvattingen over zijn beroep, kennis, om maar enkele aspecten te noemen. Deze hebben een beslissende invloed op een respectvolle openheid. De overtuigingen bijvoorbeeld die hij heeft, de normen en waarden die hij hanteert, wat hij goed of slecht vindt, bepalen hoe hij tegenover een cliënt staat, hoe hij naar hem kijkt, welk beeld hij van hem vormt. Van belang is daarom, dat hij zijn ideeën, belevingen, enz. bewust binnen of buiten de relatie met de cliënt kan houden en die cliënt onvoorwaardelijk kan accepteren. Onvoorwaardelijke acceptatie betekent niet dat de professional het eens moet zijn met wat de cliënt doet, maar dat hij de cliënt aanneemt, ontvangt of aanvaardt zoals hij op dat moment is of functioneert. Door hem onvoorwaardelijk te accepteren, kan hij het gedrag duiden en de cliënt proberen te begrijpen. Hij kan zich dan een zuiverder beeld vormen van de cliënt.

Onvoorwaardelijke acceptatie biedt ook veel mogelijkheden voor effectief contact en interactie met de cliënt. Ontwikkeling en groei bij de cliënt hangen namelijk niet op de eerste plaats af van programma's en methodieken, maar van de manier waarop de professional de relatie met de cliënt aangaat en die methodieken of programma's aanbiedt. Met andere woorden: om de ontwikkeling van de cliënt te stimuleren is het opbouwen van een positieve relatie met de cliënt van essentieel belang. Als cliënten zich geaccepteerd voelen, dan kunnen ze uitgroeien tot harmonische mensen, kunnen ze zich optimaal ontplooiën en kunnen



ze een positief zelfbeeld ontwikkelen. Zonder oordeel kijken en proberen de cliënt echt te begrijpen, bevestigt hem in het feit dat hij gehoord en gezien wordt en erkend wordt als iemand die bijzonder is en speciale aandacht nodig heeft.

Attitude heeft dus alles met de persoon van de professional te maken en vervult daarom een essentiële rol in dienstverlening en opvoeding. Contactgericht Ondersteunen legt om die reden een grote nadruk op bewust worden van en werken aan de attitude. We moeten er, vooral in deze tijd, voor oppassen, dat de rol van de hulpverlener niet verengd wordt tot een louter instrumentele rol. Affectieve betrokkenheid is een groot goed. Niets bevordert het welzijn van mensen meer dan de mens zoals Spinoza zegt.

### *Contact maken*

De verschillende fases in contact, die in hoofdstuk 6 (pag. 67 en 68) genoemd worden, beginnen bij situaties die voor de cliënt helemaal ontspannen en vrij van angst zijn (fase 1). In deze fase voegt de professional zich naar de cliënt en geeft hem de gelegenheid vertrouwd te worden met zijn aanwezigheid en zijn manier van contact maken (nabijheid, vocale en verbale communicatie, handelend reageren). Wanneer de cliënt voldoende ontspannen is in deze fase, wordt de moeilijkheidsgraad iets opgeschroefd doordat de professional steeds meer inbreng gaat hebben. Als de cliënt voldoende ontspannen blijft, gaat de professional weer een stapje verder totdat in vierde fase de cliënt gemakkelijk en ontspannen verzoeken en opdrachten van de professional uit kan voeren. Het contact wordt nu meer wederkerig. En daarmee heeft de professional zijn eerste doel bereikt en de basis gelegd voor verder contact.

In feite is met het doorlopen van de fases een angstverminderend proces gevolgd, dat in de gedragstherapie bekend staat als systematische desensitisatie. De angstvermindering voor de professional maakt de weg vrij voor de cliënt om een vertrouwensrelatie te ontwikkelen met de professional. Onderzoek toont aan, dat die vertrouwensrelatie de cliënt beter in staat stelt de stress en spanning, die door moeilijke situaties worden opgeroepen, aan te kunnen.

Wanneer de cliënt ontspannen en vrij met de professional om kan gaan en adequaat op aanwijzingen en afspraken (opdrachten) reageert, is er rust en ruimte ontstaan voor ontwikkelen en leren op een meer gestructureerde manier.

### *Ontwikkelen en leren*

In het model zijn tussen de domeinen pijlen geplaatst om aan te geven, dat het ene domein de voorwaarde of de opstap is voor het volgende. In de literatuur wordt voor dat gedrag het begrip “pivotal behavior” gebruikt. Een pivot is een scharnier of een spil, een element waar alles om draait. Met pivotal behavior wordt het gedrag bedoeld, dat absoluut essentieel is voor het verdere proces van ontwikkelen en leren. Het gaat om het zich eigen maken van de juiste instelling om actief betrokken te zijn bij alles wat men doet bijvoorbeeld door exploreren, plezier beleven aan een activiteit, gezamenlijke aandacht (joint attention) of bewuste communicatie. Het is moeilijk de Engelse term te vertalen. Letterlijk is de vertaling gedrag waar het om draait en dat zou kunnen leiden tot namen als “spilgedrag” of “scharniergedrag”. De eerste naam “spilgedrag” zullen we in het vervolg gebruiken.

Nog een opmerking over de richting van de pijltjes: de pijltjes zouden ook een punt de andere kant op kunnen hebben, want het is zeer waarschijnlijk zo, dat vorderingen op het volgende domein van spilgedrag het voorafgaande domein versterken.

De cliënt heeft door het leren maken van contact al belangrijk spilgedrag geleerd, waar hij overal en altijd veel baat bij zal hebben, namelijk vertrouwen in de ander, het aangaan van een vertrouwensband, samenwerking en zelfregulatie. Deze emotionele en sociale vaardigheden beschouwen we als heel basaal spilgedrag, dat de voorwaarde schept voor het zich verder ontwikkelen en het leren van kennis en vaardigheden. Zelfregulatie betekent, dat iemand zich bij emoties en spanningen in de hand kan houden en zich goed kan concentreren op wat hij moet doen. Het volgende spilgedrag heet Motivatie, dat op zijn beurt ook weer voorwaarde is voor het leren van andere vaardigheden. Onder dit spilgedrag vallen gebieden als interesse, volhouden en succes ervaren, blijdschap, gevoelens van het beheersen van de nodige vaardigheden (competence) en het gevoel dat je controle hebt. Door in het Contactgericht Ondersteunen aan te sluiten bij de motivatie van een cliënt, wordt zijn interne motivatie versterkt.

De twee domeinen van spilgedrag die op Motivatie volgen zijn Cognitie en Communicatie. Onder Cognitie vallen sociaal spel, initiatief nemen, exploratie, probleem oplossen en oefenen (practice). Contactgericht Ondersteunen biedt veel ruimte om deze vaardigheden te ontwikkelen. Het domein Communicatie gaat over gezamenlijke activiteit, gezamenlijk aandacht, vocalisatie, bedoelde communicatie en conversatie. Een

goede afstemming in contact, maakt dat deze gezamenlijkheid kan worden ervaren en zich kan ontwikkelen.

En zo komen we tenslotte aan bij de executieve functies. Het doel van de ondersteuning is namelijk uiteindelijk, dat de cliënt zelfstandig kan functioneren en beter dan voorheen zijn leven richting kan geven. Om dat te kunnen doen heeft hij executieve functies nodig.

Deze vaardigheden zijn nodig om zelfstandig plannen te bedenken en uit te voeren en om gedrag te reguleren. Regulatie van gedrag en emotie (dat de cliënt al eerder bij sociaal en emotioneel gedrag heeft geleerd) wordt als een belangrijk element van de executieve functies gezien. Als je namelijk jezelf voldoende in de hand hebt, je spanningen en emoties kan beheersen en zelfdiscipline kunt opbrengen, dan ben je in staat na te denken over wat je gaat doen en hoe. In voorgaande ontwikkelingsfases kon de cliënt leren om meer controle over zichzelf en over zijn impulsen en emoties te krijgen en heeft hij zo aan zijn gedragsregulatie kunnen werken. Nu kan hij aan het eind van het proces van ontwikkelen en leren de kroon op zijn werk zetten door de toepassing van vaardigheden waarmee hij activiteiten e.d. kan kiezen en plannen om bepaalde doelen op kortere en langere termijn te bereiken. Met die vaardigheden kan hij ook problemen oplossen op een manier die bij hem past.

---

Noot

De bronnen voor het model en de toelichtende tekst zijn de artikelen van Mahoney & Perales (2003, 2005), het boek van Dawson & Guare (2010) en de handleiding bij de BRIEF-A (Noens en van der Ploeg (2005).



# Hoofdstuk 4: Basishouding

## 4.1 Inleiding

Meer dan een methode, meer dan structuur is jouw ontspannen, afgestemde en eenduidige houding de meest natuurlijke structuur die je een mens met weinig houvast kunt bieden. Het is jouw houding die van grote invloed is op de kwaliteit van het contact dat je hebt met een cliënt. Om cliënten te ondersteunen in hun ontwikkeling, bouw je in Contactgericht Ondersteunen contact met ze op. Jouw houding is belangrijk in het opbouwen van dit contact. Het contact kun je gebruiken om ze vervolgens te ondersteunen bij hun verdere ontwikkeling.

Ervaring laten zien dat cliënten uiterst gevoelig zijn voor jouw houding. Als je een slechte dag hebt, merk je dat onmiddellijk aan deze cliënt die er speciale zintuigen voor lijkt te hebben. Om onbegrijpelijke redenen verzet hij zich tegen wat je aanbiedt. Zijn reactie is ongepast en wat je er ook over zegt... dat lijkt het alleen maar erger te maken. Zo lijk je tegen een muur aan te werken met een cliënt die niet meewerkt.

Cliënten reageren zeer sterk op de manier waarop jij aanwezig bent. Als je open en ontspannen bent, zullen ze dichterbij je toe komen en als je ongemakkelijk voelt of druk uitoefent zullen ze zich van je af bewegen. Door alleen al te luisteren, gaan cliënten nadenken over hun problemen

### **Een paar voorbeelden:**

- *een jongen schopte en spuugde naar zijn begeleider. Deze raakte volkomen in de war en verstijfde. De jongen ging door. De begeleider onderzocht zijn eigen houding en zag dat er precies gebeurde waar hij bang voor was. Hij kon zijn angst loslaten en daarna kwam dit gedrag niet meer voor.*

- *een moeder wilde erg graag haar kind nieuwe woordjes leren. Ze gebruikte hiervoor materiaal. Ze baalde, want het meisje liep steeds weg. Toen de moeder zich bewust werd van de druk die ze uitoefende, vanwege haar eigen angst voor de toekomst, veranderde de hele atmosfeer. Ze maakte zich zorgen of haar dochter zich ooit zou kunnen redden. Toen ze haar zorgen onderzocht en los kon laten en meer in het 'nu' kon zijn, gebeurde er iets bijzonders. De moeder zette het materiaal opzij en ging ontspannen bij haar kind zitten. Nu pakte het meisje zelf het materiaal en gaf het aan haar moeder om er mee te werken.*

- *een moeder had een zoon die overal 'nee' op zei en dat vond ze heel lastig. Er kwam een begeleider die met hem speelde. Deze begeleider was ontspannen over de 'nee' van deze jongen en wilde de moeder laten zien hoe ze dat aan hem liet merken. In de hele speelsessie zei de jongen niet éénmaal 'nee'.*

- *Een cliënt had een moeilijke keuze te maken. Iedereen gaf hem adviezen, maar er was één begeleider die vooral naar hem luisterde en geen druk uitoefende. Na lange tijd vertrouwde hij haar en deelde met haar zijn zorgen en zo konden ze samen tot een goede en passende oplossing komen.*

Als je je op de een of andere manier ongemakkelijk voelt in relatie tot een ander, heeft dat een enorme weerslag op het contact. Het contact loopt niet soepel en geeft verwarring, irritatie en/of weerstand.

Veelal ben je geneigd te denken dat het beter zal gaan als de ander maar zou veranderen. Maar dat is nou net de moeilijkheid. Een ander, en zeker een cliënt met autisme, laat zich niet gemakkelijk veranderen. En dus ligt hier een uitnodiging om zelf te veranderen. Dat is effectief voor je relatie met deze cliënt, jezelf en alle cliënten die erna komen.

#### **4.2 Veranderen door accepteren en loslaten**

Als je een cliënt iets wilt leren is een basis van contact veel effectiever. Een cliënt is dan meer open om te horen of te zien wat jij aanreikt. En meer contact krijg je als jouw houding open en ontspannen is.

Je bent open en ontspannen als je onvoorwaardelijk kunt zijn naar deze cliënt en deze situatie. Onvoorwaardelijk zijn, betekent dat je geen oordelen hebt dat hij anders zou moeten zijn dan wat hij nu is. Dat geeft de ingang tot contact. Dus de meest effectieve weg om een cliënt aan te moedigen om te groeien, te ontwikkelen of te veranderen, is als je eerst de noodzaak om deze cliënt te willen veranderen, los kunt laten.

Dat kan een lastige stap zijn om te zetten. Want zodra je bedenkt dat je los wilt laten, komen er allemaal 'ja maars' in je hoofd op. Of je wilt wel loslaten, maar je weet niet hoe. Het is daarom belangrijk goed gereedschap te hebben dat je hierbij kan ondersteunen.

In het denken over houding hebben we gebruik gemaakt van de Option-methode. De Option-methode leert je meer bewust te worden van je eigen houding in relatie tot een ander of jezelf en het leert je bewust te zijn van welke keuze je daarin hebt. Het is een eenvoudig principe met

ontelbaar veel mogelijkheden. De vragen zijn zonder oordeel: 'er is geen goed of fout'.

### 4.3 De Option-methode

De Option-methode bestaat sinds de jaren '70 en is in Amerika ontwikkeld door Bruce Di Marsico.

#### *Vrijheid van keuze*

- *Een voorbeeld: Hard werken is prima om te doen. Maar als je altijd hard werkt, dan raak je uitgeput. Daarom moet je ook soms niet hard kunnen werken. Als je vrijheid van reactie had, dan kon je kiezen om hard te werken als je energie had en om minder hard te werken als dat beter uit kwam. Maar dat vinden we vaak moeilijk. We hebben geleerd om altijd hard te werken en we voelen ons slecht of schuldig als we niet hard werken. Je hebt dan niet de vrijheid van keuze. Je moet nu hard werken om je goed te voelen. Hard werken op zich is goed, maar het keert zich tegen je als je niet die vrijheid van keuze hebt. Dan ga je dit namelijk ook doen als het niet goed voor je is. En dan raak je uitgeput.*

Met de Option-methode leer je waarom je zo hard moet werken van jezelf, zodat je uiteindelijk in elke situatie zelf de keuze kunt maken of het handiger is om hard te werken of juist rustig aan te doen. De Option-methode leert je de vrijheid om te kiezen.

#### *Je kiest je reactie*

Reacties, gedachtes en gevoelens lijken je vaak te overkomen, maar het uitgangspunt van de Option-methode is dat mensen zelf besluiten hoe ze op iets reageren. Elke reactie komt voort uit een gevoel. En dat gevoel komt voort uit de overtuiging die daar achter zit. Een overtuiging is een gedachte die je gelooft.



Je slecht of ongelukkig voelen is niet iets wat je overkomt, maar als jij gelooft dat iets niet goed voor je is (overtuiging), besluit jij zelf ongelukkig (boos, gekwetst, bang) te reageren. Als je gelooft dat iets wel goed voor je is, besluit je gelukkig (helder, ontspannen) te reageren.

Zolang je je niet bewust bent van de overtuigingen achter je gevoelens, gedachtes en reacties lijken die je steeds te overkomen. Het lijkt alsof het

vanzelf gebeurt dat je bijvoorbeeld zenuwachtig wordt in een gespannen situatie. Echter, ergens is er een overtuiging - waar je je dan niet bewust van bent - die je doet geloven dat je in deze situatie zenuwachtig zou moeten reageren.

### *Effectiviteit*

Een ontspannen en open houding is het meest effectief in contact met een cliënt, maar het kan zijn dat je merkt dat je daar niet kunt zijn, bijvoorbeeld als je moe bent, een slechte dag hebt, net ruzie hebt gehad of bekeken wordt, of omdat jij nu eenmaal anders denkt over deze zaak, of omdat het niet strookt met je normen en waarden. Heel menselijk allemaal. Maar in die situaties zijn het jouw overtuigingen die je tegenhouden. Maar zijn jouw overtuigingen werkelijk van jou?

Overtuigingen zijn gebaseerd op ervaringen en informatie uit je verleden. Een gedachte die ooit eens langskwam en die je bent gaan geloven, omdat het toen het meest voor de hand liggend was. Als je eenmaal helder hebt wat de overtuiging is, ontdek je ook vaak dat je reactie nu helemaal niet meer zo passend is. En je merkt dat deze overtuiging (die je vaak onbewust van iemand hebt overgenomen) je op dit moment niet helpt om te bereiken wat jij nu wilt.

*- Een man was arm opgegroeid. Hij was daarom bang om te weinig geld te hebben, zelfs nadat hij vanuit zijn angst ervoor gezorgd had dat hij rijk was geworden. Hij bleef ondanks al zijn geld steeds bang om te weinig te hebben.*

Het vasthouden van dit soort overtuigingen kunnen een omgekeerd effect hebben. Ze keren zich tegen je. Ze zijn niet-effectief. Ze maken dat juist gaat gebeuren wat je niet wilt. Je kunt dan besluiten om die overtuigingen te onderzoeken. Dit kun je doen door op lastige momenten, of achteraf, je overtuigingen te onderzoeken. Je kunt hier tijd voor nemen, het opschrijven of met iemand de vragen uitwisselen.

### *De techniek: de dialoog*

De dialoog is het gereedschap om jezelf of een ander te helpen zichzelf te helpen om vrijer en daarmee gelukkiger te worden. In de dialoog stelt iemand jou deze eenvoudige, maar diepgaande vragen. Er is geen goed of fout. De vragen hebben geen oordeel in zich. Ze zijn bedoeld om te onderzoeken. Door deze vragen help je de ander om zijn eigen overtuigingen, die in de weg zitten, te onderzoeken en bij te stellen.



Het begint met bewustwording van je eigen reacties en dan kun je onderzoeken waarom je op deze manier reageerde. Je kunt onderzoeken welk gevoel je tot deze reactie bracht. En dan kun je onderzoeken waarom je dit gevoel had. Uit welke overtuigingen is dit gevoel en deze reactie voort gekomen.

Het ontdekken van deze overtuiging(en) geeft vaak al veel insteken om anders te kunnen reageren. Zo niet, dan kun je doorgaan met de vragen te stellen. Je kunt jezelf vragen of deze overtuiging op dit moment jou geeft, wat je wilt bereiken. Je kunt je afvragen of het effectief is om deze overtuiging in deze situatie te geloven. Zo zul je steeds meer vrij kunnen kiezen hoe je reageert op een bepaalde situatie en word je niet beperkt door oude vaste gedachtes of gevoelens. Deze vrijheid om je eigen reactie te kiezen is wat je houding vrij, ontspannen en open maakt naar cliënten, jezelf en iedereen.

Het gaat globaal om de volgende vragen:

- wat wil je onderzoeken (noem een concreet voorbeeld)...
- hoe voel je je daar over.....
- waarom voel je je daar zo over...
- en waarom geloof je dat...

In de dialoog gaat het niet om goed of fout. Er is geen oordeel, zoals je ook niet oordeelt over de cliënt. Het gaat om het ontdekken van jouw overtuigingen en wat voor jou effectief is. Effectief, niet-oordelende vragen leren stellen is een uitdagend en verrijkend leerproces.

*Een voorbeelddialoog:*

- Wat wil je onderzoeken?
- *Als een cliënt van mij wegloopt dan heb ik het gevoel dat ik het fout doe.*
  
- Wat is het effect?
- *ik voel me ongemakkelijk, maak geen contact, de cliënt loopt steeds meer weg.*
  
- Wat is je oordeel/ gevoel?
- *Ik vind het vervelend als deze cliënt wegloopt*
  
- Waarom vind je het vervelend?
- *Omdat ik denk dat ik het niet goed doe.*

- Waarom geloof je dat je het niet goed doet?
- *Als ik het goed deed zou hij niet weglopen*
  
- Waarom geloof je dat?
- *mmm... nee, dat hij wegloopt, doet hij om zijn eigen redenen en toestand, misschien heeft hij het wel nodig om mijn informatie te kunnen verwerken. Misschien doet hij het juist wel omdat hij het interessant vind wat ik vertel. Zo heb ik er nooit eerder naar gekeken...*

Meer leren over je eigen attitude is een doorgaand proces. Het is nooit af en je komt steeds weer nieuwe stukken tegen. Maar elke stap maakt wel dat je je meer vrij voelt. Je kunt het op verschillende manieren doen. Achter in het boek staan een aantal titels van boeken die je daarbij behulpzaam kunnen zijn.

De cursussen van Horison over attitude en over Contactgericht Ondersteunen geven je de inzichten om je houding verder te verbreden, te verdiepen en te verrijken, zodat je steeds meer vanuit vrijheid kunt kiezen.





## Hoofdstuk 5: Overtuigingen

Zoals je in vorige hoofdstukken hebt kunnen lezen is een ontspannen en open houding de meest natuurlijke en effectieve manier om contact met een cliënt tot stand te laten komen.

In onze jarenlange ervaring is steeds meer gebleken dat bij het maken van contact een aantal overtuigingen vooral heel belangrijk zijn:

- het loslaten van oordelen
- het uitgaan van mogelijkheden in plaats van beperkingen
- het handelen vanuit vertrouwen in plaats van angst
- het loslaten van moeten en nodig hebben
- mensen met beperkingen als je inspiratiebron zien

### 5.1 Loslaten van oordelen

De belangrijkste richting voor je houding in het werken met mensen (met een beperking) is het loslaten van je oordelen. Het zijn de gedachtes die je over iemand hebt, maar het zijn jouw gedachtes. Als je je oordelen loslaat kun je actief iemand onvoorwaardelijk accepteren. Het loslaten van je negatieve oordelen betekent dat je in contact kunt blijven, wat er ook gebeurt. Als je geen oordelen hebt, ben je open in het contact en kan de ander naar je toe komen. Het effect van acceptatie is dat contact kan groeien en het effect van oordelen is dat het contact verbreekt of afbreekt.

Maar we hebben, als mensen, overtuigingen die het lastig maken om zonder oordelen te zijn. Een aantal van deze overtuigingen hebben veel mensen al voor jou onderzocht. Hier zijn een aantal ervaringen:

- *Je kunt geloven dat als je gedrag accepteert, dat je dan niets meer onderneemt. (overtuiging). Bv: als ik de afwijzing van deze cliënt accepteer, dan komen we nooit meer bij elkaar.*

Maar is dat zo? Als je iets accepteert, doe je er dan niets meer aan? In veel situaties die je niet accepteert, kom je juist ontzettend vast te zitten omdat je tegen je oordelen vecht. Je wilt dat de situatie anders is dan dat hij is. Acceptatie betekent dat je accepteert dat de situatie zo is en daardoor ontstaat heel veel ruimte om mét deze situatie aan het werk te gaan, in plaats van er tegen te vechten. Lees ook het verhaal van Koos in deel III van dit boek.

- *Je kunt geloven dat als je gedrag accepteert, dat je het dan ook goedkeurt. (overtuiging). Bijvoorbeeld: als een cliënt wegloopt en ik zeg er niks van, dan denkt hij dat ik het goed vindt.*

Maar klopt deze overtuiging wel? Acceptatie betekent dat je je niet-slecht voelt over iets, maar het betekent níet dat je niets doet. Juist als je er niet slecht over voelt, kun je veel makkelijker en speelser oplossingen bedenken. Je ontspannen reactie het veel minder interessant voor een cliënt om met dit gedrag door te gaan.

Een begeleider was met een cliënt die voortdurend van haar wegrende. Ze voelde zich er vervelend over en ze had een oordeel over deze weglopende cliënt. Hij irriteerde haar en ze wilde niet met deze cliënt werken. In een begeleidingsgesprek onderzocht ze haar oordeel, waarom ze hem vervelend vond. Ze ontdekte dat ze geloofde dat zijn gedrag betekende dat zij het niet goed deed. Maar na nog een aantal vragen kon ze zien dat het niets over haar zei, maar dat hij uittestte of ze werkelijk te vertrouwen was. Nu kon ze anders reageren. Als hij weg liep, bleef ze ontspannen en reageerde ze speels en na een aantal keren hield het vanzelf op.

Het hebben van oordelen heeft een effect. Je hebt oordelen die blokkeren en belemmerend werken. Als je iets afkeurt of afwijst of wantrouwt kan dat leiden tot boosheid, frustratie of verdriet. Als de ander gelooft dat jij dit doet het om hem te pesten, dan leidt dat tot boosheid. Als je denkt "hij kan er niks aan doen", dan ga je er anders mee om.

Je bent emotioneel kwetsbaar als je je overtuigingen nog niet hebt onderzocht en je zwakke plekken nog niet hebt kunnen verwerken. Dat maakt je gevoelig voor dingen als oordelen, angst en boosheid. Het is niet jouw schuld dat je deze zwakke plekken hebt. Andere mensen zijn niet altijd zorgvuldig met jou omgegaan, hierdoor ben je meer of minder emotioneel beschadigd. Maar je hebt zelf de mogelijkheid om er nu sterker in te worden. Je kunt emotionele intelligentie leren. Je kunt je meer bewust worden van je eigen overtuigingen. Je kunt de gevoelens die je in de weg zitten, verwerken door ze te uiten op een veilige plek. Zo krijg je meer vrijheid van reageren en dat maakt je meer effectief (intelligent) kan reageren.

- *Je kunt geloven dat als je bepaald gedrag accepteert, de noodzaak voor de ander wegvalt om nog iets te leren. (overtuiging). Bijvoorbeeld: als ik accepteer dat de cliënt wegloopt, dan kan hij dus gewoon altijd weglopen. Niemand vindt het erg.*

Maar klopt deze overtuiging? Bij nader onderzoek blijkt als je iemand accepteert dat het contact sterker wordt. Jij bent veel meer ontspannen en creatief en daardoor is de ander veel opener om van jou te leren.

- *Een moeder: 'In het begin had ik het oordeel dat het rondrennen van mijn kind nergens toe leidde. Ik wilde andere dingen met hem doen, 'echt' spelen... dingen die je normaal doet met een kind: tekenen, met lego spelen. Maar hij rende rond en ik dacht: dit is niet goed. Ik voelde me slecht en haakte steeds snel af.*

Wat veranderde er toen ik mijn overtuigingen onderzocht en besloot om dit gedrag te accepteren? Ik kreeg meer energie en was blij met mijn kind. Ik rende achter hem aan en wonderlijk genoeg voelde dat als 'echt' spelen. Toen ik even stopte om bij te komen, draaide hij zich om en maakte voor het eerst contact met mij!

- *Je kunt geloven dat als iemand een oordeel over jou heeft, dat je je daar slecht over moet voelen. (overtuiging) Bijvoorbeeld: persoon X zegt dat ik een slechte begeleider ben, vind ik dat heel erg, want ik wil graag een goede begeleider zijn.*

Maar is het effectief om je zo slecht te voelen? Als iemand over jou oordeelt, reageer je vaak heftig, ongemakkelijk of juist ijszig stil. Maar wat zegt het oordeel van een ander over jou? Als iemand oordeelt, zegt het iets over die persoon zelf. Deze persoon kijkt naar jou en ziet dingen van jou door zijn eigen gekleurde bril. Het zegt niets over jou en toch voel je je dan slecht. Je geeft je touwtjes uit handen. Jij hebt de keuze om je touwtjes bij jezelf te houden, of weg te geven. Je kunt je dus slecht voelen, maar het hoeft niet.

Waarom geven we onze touwtjes vaak weg? Op de een of andere manier geloven we dat we moeten laten zien dat we wel openstaan voor wat de ander over ons zegt. We willen empatisch zijn. We geloven dat we moeten leren van kritiek, of ergens geloven we dat deze persoon gelijk heeft.

De persoon heeft geen gelijk! Hij zegt iets over zichzelf, maar jij besluit zelf op dat moment je touwtjes uit handen te geven. En daarmee maak je het oordeel dat de ander over je heeft waar. Als iemand jou echt iets wil duidelijk maken over jezelf, kan dat op hele andere en veel leerzamere manieren. We hoeven ook niet zomaar van iedereen de kritiek te ontvangen. Je kunt zelf de mensen uitzoeken die jou op een behulpzame wijze ondersteunen.

Het meest ondermijnd zijn de oordelen die je over jezelf hebt. Zonder dat iemand iets heeft gezegd, trek je je al terug. Acceptatie van jezelf, met al je mogelijkheden en beperkingen is vaak een hele uitdaging, maar geeft je een veel voller en vrijer leven.

*- Een CSL-spelbegeleider: Als ik speelde dan voelde ik me ongemakkelijk. Deed ik het wel goed? Ik dacht erg zwart wit. Nu speel ik al een tijdje met een kind en dat verandert mijn kijken en houding. Als nu iets negatiefs of positiefs bedoeld kan worden, is het niet meer standaard zwart maar eerder lichtgrijs! Door me nu niet meer druk te maken over wat anderen misschien wel allemaal niet denken van mij en ik van hen, is mijn leven in een stuk rustiger vaarwater terecht gekomen.*

Je leert tegen kritiek/oordelen te kunnen als je je goed over jezelf voelt. Je voelt je beter over jezelf als je stopt met kritiek aan jezelf te geven. Dat is iets wat je zelf kunt besluiten. En als dat lastig is, kun je onderzoeken, waar je bang voor bent en wat er zal gebeuren als je niet meer kritisch of oordelend naar jezelf bent.

## **5.2 Uitgaan van de mogelijkheden in plaats van de beperkingen**

Diagnoses als 'autisme' of 'verstandelijke beperking' beschrijven voornamelijk de onmogelijkheden van een cliënt. Dossiers beschrijven de beperkingen en het probleemgedrag. Je krijgt nu eenmaal geld op grond van wat iemand niet kan en juist niet op wat hij wel kan. Als doelen na twee periodes niet zijn gehaald, worden ze beschouwd als onmogelijk. Je kunt niet anders, dat zijn de voorschriften. Je wilt ouders en anderen geen illusies geven die er niet zijn. Maar het gevolg is wel dat de focus steeds op de beperking komt te liggen.

Als het werkelijk niet binnen de mogelijkheden van een cliënt ligt om bepaalde dingen te leren, is het goed dat te accepteren. Maar vaak geef je bij voorbaat al op. Als je van beperkingen uitgaat, zul je steeds de tekortkomingen van de ander bevestigd zien. Je ziet zijn mogelijkheden als toevalligheden, waardoor je er niet op reageert. Als je niet meer



reageert en stimuleert, zal een cliënt zich minder ontwikkelen, zeker op die gebieden waar hij niet vanzelfsprekend leert. Als je wilt dat een cliënt zich ontwikkelt, is kijken naar de beperkingen een ineffectieve overtuiging.

Je kunt ook de overtuiging kiezen dat je niet van te voren kunt weten wat iemand wel of niet kan leren. Je kunt uitgaan van de mogelijkheden van een cliënt of een situatie. Dan zul je een cliënt veel meer stimuleren en je zult blijven zoeken naar mogelijkheden. Dat is wat een cliënt, die niet vanzelfsprekend leert, nodig heeft om zich op alle terreinen te kunnen ontwikkelen. Of hij alles zal leren weet je niet, maar zeker meer dan als je hem niet stimuleert.

*- We werkten met een cliënt van 31, die geen taal sprak. Hooguit wat grommende geluiden. In het gezamenlijke overleg over deze cliënt, besloten we taal voor hem als doel te nemen, tegen alle oordelen in. De mensen moesten even wennen. Dit was heel anders denken. Maar ze gingen er mee aan de slag. En ze begonnen bij stap één. Ze reageerden veel responsiever op zijn geluiden en zochten naar wanneer hij het meeste geluid maakte. Ze moedigden hem op zulke momenten aan. Ze ontdekten dat hij vooral meer geluid maakte, als hij stevige prikkels kreeg. En zo zagen ze allerlei mogelijkheden ontstaan. Toen we een jaar later tijdens zijn overleg naar beelden keken van de man, zagen we hem neuriënd naar de speelkamer lopen. Hij sprak nog steeds geen woorden, maar zijn mogelijkheden om te communiceren waren enorm toegenomen.*

### **5.3 Uitgaan van vertrouwen, in plaats van angst**

Handelen vanuit vertrouwen is effectiever dan handelen vanuit angst. Je pogingen om niet te laten gebeuren waar je bang voor bent, hebben meestal een tegenovergesteld effect; er gebeurt precies waar je bang voor was! In dat geval kun je je overtuigingen onderzoeken. De paniek die hoort bij angst maakt je beperkt in je denken. Het is veel handiger als je de paniek en het wantrouwen los kan laten. De situatie is niet altijd zo dat je makkelijk kunt vertrouwen, maar de overtuiging om te vertrouwen is wel effectief. Je bent dan namelijk meer ontspannen en meer alert.

Vertrouwen hebben in de ontwikkeling en het gedrag van een cliënt is effectief. Cliënten, die zo anders de wereld beleven, hebben hun eigen weg te gaan. Ze doen de dingen om hun eigen redenen. Onze taak is hen er bij te ondersteunen en door te zoeken, totdat we de vraag achter de vraag kunnen lezen.

Als je besluit te vertrouwen, oefen je minder druk uit. Als je wel druk uitoefent, ben je veel minder speels en toegankelijk en trekt een cliënt zich terug. Maar als je het niet doet zal hij naar je toekomen. Het lijkt soms langer te duren, maar wat je ervoor terug krijgt is echt en een stevig fundament om op te bouwen. Leren vanuit een cliënt zelf, omdat hij het zelf wilde, zal niet verdwijnen zodra je hem loslaat. De casussen in deel III zijn er een mooi voorbeeld van.

Er zijn situaties die je alerte aandacht vragen, als cliënten onberekenbaar reageren. Als je op dat soort momenten bang bent, raak je vol met adrenaline. Nader onderzoek leert je dat adrenaline vecht- en vluchtreacties geeft, die je juist ongenueanceerd maken of zelfs laten bevriezen. Je ziet minder, je bent minder alert. Je kunt onderzoeken waarom je gelooft dat je in paniek moet raken.

Vertrouwen betekent niet naïef zijn, maar het betekent dat je rustig blijft en niet in de paniek schiet. Dan kun je beter en genuanceerder na blijven denken. Het is belangrijk om goede informatie te hebben over de situatie van een cliënt, zodat je kunt herkennen en begrijpen wat hij doet. Als je rustig bent en blijft, kun je makkelijker bij die informatie.

### *Angst voor de toekomst*

Het opvoeden van speciale kinderen en het begeleiden van cliënten gaat meestal niet vanzelf, er kan enorm veel mis gaan. Je zorgen maken is erg menselijk en begrijpelijk, maar is het effectief?

Als je je zorgen maakt ben je met je aandacht in een toekomst (vooral die, waar je bang voor bent). Het effect van je zorgen maken over de toekomst is dat je met je aandacht daar bent. Maar, wat er in die toekomst - zelfs over één minuut – gebeurt, weet je helemaal niet! De toekomst is alleen maar een idee in je hoofd. Je voelt je slecht en angstig over iets waarvan je niet eens weet of het zal gaan gebeuren. Het kost veel energie om bang te zijn en je slecht te voelen en dus heb je veel minder aandacht om in het moment nu aanwezig te zijn. Je merkt minder op, je bent minder speels, minder creatief en daarmee geen goede en aanwezige gesprekspartner voor een cliënt. Als je nu wel aanwezig en ontspannen kunt zijn, kun je precies dat doen en bedenken om die toekomst zo te maken dat het wel goed uitpakt voor een cliënt.

Jij kunt kiezen. Je hoeft niet bang te zijn voor de toekomst. Maar het lijkt net alsof je geen goede ouder of begeleider bent, als je je geen zorgen

maakt. Het lijkt alsof je niet betrokken bent. Dat is niet waar. Het betekent alleen dat je je geen zorgen maakt en dus beter over die toekomst na kunt denken. Je bedenkt leukere en hoopvollere oplossingen als je je krachtig en goed voelt.

Als je je slecht of schuldig blijft voelen over de dingen die je in het verleden onhandig hebt gedaan, is een groot deel van je aandacht in dat slecht voelen over het verleden. Het verleden is voorbij, daar kun je niets meer aan veranderen. Maar nu kun je het anders doen. Je slecht voelen houdt je tegen om hier en nu te zijn en nu te doen wat je eigenlijk toen had willen doen.

#### **5.4 Moeten, fouten maken en nodig hebben**

##### *Moeten of mogen*

Cliënten en medewerkers laten vaak veel weerstand zien bij de dingen die 'moeten'. Natuurlijk moeten er dingen gebeuren in je werk en in je leven. Het is jouw taak om te zorgen dat de dingen goed uitgevoerd worden. Maar is het effectief om alles van jezelf te móeten? Het verplicht moeten van jezelf, kan zich tegen je keren en veranderen in een enorme druk, waardoor je minder plezier hebt in de dingen en steeds meer dingen doet omdat het moet. En langzaam brand je op. Of je zet cliënten onder druk, omdat er dingen moeten. Soms is dat handig en gedijen cliënten goed met wat begrenzing, maar even zo vaak zijn je moetens onredelijke eisen, ontstaan uit oude niet onderzochte overtuigingen. Juist die overtuigingen maken je niet vrij om de dingen anders te doen, want het móet van jezelf. Het is deze onvrijheid die maakt dat het moeten zich tegen jezelf en de cliënt richt. En dan is het niet meer effectief.

Als je er welbeschouwd over nadenkt, moet er niets. Je wilt wel heel veel dingen, omdat je de consequenties niet wilt. "*Moeten*" doe je voor een ander (of de stem in je hoofd van een ander). "*Willen*" doe je voor jezelf. Er ligt veel werk op je te wachten, maar als het steeds voelt alsof het móet dan wordt het zwaar. In jouw leven kun je je laten leven door wat moet, of je kunt je eigen leven leven door te doen wat je wilt.

Elke keer kun je 'moeten' vervangen door 'willen' of 'mogen'. En ook: je moet niet gelukkig zijn, je moet niet zonder oordelen zijn. Het mag, omdat jij het misschien wilt.

##### *Fouten maken*

Fouten maken doe je niet met opzet. Op elk moment deed je het beste

wat je kon, met de informatie die je toen had. En soms pakt het slecht uit. Als je het over zou doen met dezelfde informatie die je toen had, zou je het nu weer zo doen. Fouten laten dus precies zien waar je meer informatie nodig hebt. Ze zijn een nuttige leidraad bij je eigen leren. Maar zo zie je dat zelf vaak niet. Nadat je een fout hebt gemaakt voel je je slecht, je trekt je terug, je schaamt je en wil je fouten verbergen. Angst om fouten te maken, leidt er toe dat je perfect wilt zijn en niets onderneemt dat je niet kent. Je angst voor fouten maakt je wereld steeds kleiner.

Je kunt er ook anders naar kijken. Je kunt je overtuigingen bijstellen. Hoe meer fouten je maakt, hoe ondernemender je bent in het leren. Kijk ernaar en veroordeel jezelf niet. Bied je excuses aan, aan de mensen die last hebben van de consequenties. En doe je best om fouten niet te herhalen, maar voel je niet slecht. Durf ze te maken. Het zal maken dat je snel veel meer leert en daardoor maak je minder fouten.

#### *Willen of nodig hebben*

Als je bang bent om teleurgesteld te raken, dan ga je steeds minder willen voor de cliënt, maar ook voor jezelf. Je wilt minder, je hoopt minder en uiteindelijk doe je alleen nog maar de paar dingen waarvan je weet dat je er goed in bent. De angst om teleurgesteld te worden, werkt ondermijnend en het is dus zinvol om je overtuigingen hierover te onderzoeken.

Als je verwachtingen niet uitkomen, raak je teleurgesteld want je hoopte zo dat het zou lukken. Verwachtingen leiden tot teleurstellingen. En dus verwacht je steeds minder en stel je je doelen steeds lager. Echter als je voor 100% gaat, krijg je misschien 50%. Maar als je voor 50% gaat, dan krijg je nog maar 25%. Teleurstellingen houden je tegen om ergens voor te gaan.

Als je niet meer teleurgesteld raakt, kun je je doelen veel hoger stellen en veel meer bereiken. Waar ligt je perspectief: nu of in de toekomst? Als je pas tevreden bent als het resultaat gehaald is, dan betekent het dat het nu nog niet goed is. In feite heb je een oordeel over de situatie nu. Je geluk hangt af van het resultaat. Je hebt nu het resultaat nodig. Dat maakt dat je voorwaardelijk en oordelend bent en druk uitoefent. Cliënten (maar ook veel andere mensen) zijn heel gevoelig voor die druk en trekken zich terug.

Het alternatief is iets willen. Het is helemaal uitstekend om iets te willen. Maar als je perspectief zo is dat de cliënt of de situatie nu al onvoor-

waardelijk goed is, dan is alles wat er bij komt positief en iets om je goed over te voelen. Een oefening dus om je oordelen los te laten. In dit geval raak je niet teleurgesteld, omdat de cliënt of de situatie nú al onvoorwaardelijk helemaal goed is. Dus ook als een cliënt een doel niet haalt is hij nog steeds helemaal oké. Nu ben je onvoorwaardelijk en oefen je geen druk uit. En ook daar zijn cliënten (en veel andere mensen) gevoelig voor. Nu komen ze naar je toe en werken ze mee en dat is effectief. Op deze manier kom je veel verder.

### **5.5 Speciale mensen als inspiratiebron**

Het werken aan een inclusieve wereld doe je niet alleen voor mensen met een beperking, je doet het ook voor jezelf. Als de wereld meer inclusief zou zijn, zou het betekenen dat jij er ook mag zijn op jouw voorwaarden. Het zou betekenen dat we voor iedereen die plek zoeken die bij hem past, voor jou en voor de cliënten.

Mensen die speciale aandacht of zorg nodig hebben, kun je zien als een bron van inspiratie. Zij hebben van jou nodig dat je 'hier en nu', in contact, open en ontspannen bent, Zij zijn door wie ze zijn een spiegel voor je. Ze leren je blij te zijn met kleine dingen en te leven bij de dag. Ze zijn heel puur en onvoorwaardelijk. Ze leren je om onvoorwaardelijk te zijn, naar hen en daarmee naar jezelf.

Dit zijn de dingen die inspireren. Dankbaarheid hierover inspireert en brengt je bij het beste deel van jezelf. Dankbaarheid voelen, niet omdat het moet, maar omdat het je helpt naar een meer ontspannen houding, waar dan ook. De aanleiding is overal, je kunt het altijd oproepen. Je kunt kijken naar het deel van de fles dat vol is, of het lege deel! Als je kijkt naar wat er niet is, voel je je slecht. Kijk je naar wat er wél is, dan verandert er niets aan datgene waar je naar kijkt, maar je voelt je veel beter en daarmee verander je de wereld om je heen!

Een situatie of een cliënt die je veel uitdaagt, kun je dat zien als vervelend en moeilijk. Maar je kunt het ook zien als een uitdaging waar jij veel van kan leren. Jij verandert je perspectief, door te besluiten dankbaarheid te voelen voor het goede aan deze situatie. Daarmee wordt dit speciale mens een bron van inspiratie voor jou en voor zijn omgeving. Dat is een krachtige tegenspraak tegen wat we gewend zijn in deze wereld. Mensen met een verstandelijke beperking en autisme worden als een last gezien, omdat vooruitgang, geld en prestatie voor een groot deel de dienst uit maken. Wat waardevol is dit leven als jij het kunt zien en gebruiken als inspiratie.

Het contact met B. is zo puur, zo echt, zo ONTZETTEND heerlijk! Eigenlijk is het gek als je erbij stil staat dat je eigenlijk speelt om het kind en zijn ouders te ondersteunen, maar zij misschien niet altijd doorhebben dat zij een ontzettende steun voor (ons, spelers) mij zijn.

*- Er was een moeder die na haar programma met haar zoon weer ging werken. In het werk was ze nu, dankzij het programma met haar zoon en alles wat ze er geleerd had, veel meer zichzelf. Het was echt haar eigen werk geworden.*

Jezelf zijn, jezelf vinden, onvoorwaardelijkheid, uitgaan van mogelijkheden en vertrouwen zijn de dingen die ons worden geleerd door wijze 'goeroes' als Ghandi, Mandela, Kaufman, Byron Katie en vele anderen én door deze speciale cliënten. Het enige wat we hoeven te doen, is bereid te zijn er naar te kijken!

## Hoofdstuk 5: Overtuigingen





## **Deel II: Toepassingen**



# Hoofdstuk 6: Toepassing van Contactgericht Ondersteunen

De informatie uit voorgaande hoofdstukken over de belevingswereld van cliënten, de theoretische onderbouwing en je eigen attitude, kun je gebruiken in je begeleidingsrelatie. De volgende hoofdstukken beschrijven hoe je Contactgericht Ondersteunen kunt toepassen op drie verschillende gebieden:

- in het maken en onderhouden van contact
- in het uitnodigen tot leren en ontwikkeling
- in het omgaan met moeilijk te begrijpen gedrag

We beschrijven een aantal technieken en vaardigheden. Het is echter vooral je houding, die maakt dat deze technieken speciaal en krachtig zijn. Zonder je houding verliezen ze hun kracht en daarom zullen we je steeds blijven uitnodigen om methodisch na te denken over je houding in deze toepassingen.

## Het maken en onderhouden van contact

Mensen met autisme en/of een verstandelijke beperking maken wel contact, maar vaak is dat contact op hun voorwaarden en zijn ze minder open als jij jouw voorwaarden aanbiedt. De reden is niet dat ze je dwars willen zitten. Ze doen dit omdat ze weinig houvast hebben en op deze manier proberen ze om uit hun angst te blijven. Op deze momenten zijn ze onbereikbaar en niet erg open om van je te leren. Je aanbod komt niet aan. Een cliënt lijkt daardoor niet leerbaar. In de eerste fase van Contactgericht Ondersteunen is het de bedoeling om juist op deze momenten de kwaliteit van het contact te verbeteren. Als cliënten meer houvast ervaren, kunnen ze sterker in het contact staan. Ze zullen dan meer open zijn en van jou en hun ervaringen kunnen leren.

### 6.1 Controle en afstemmen

#### *Doel van het geven van controle*

De mensen uit de beschreven doelgroepen hebben vaak geen of minder greep op de wereld. Ze voelen zich onveilig en hebben weinig vertrouwen. Dat komt door hun verstandelijke beperking, maar ook door hun zintuiglijke uitdagingen. De prikkels om hen heen zijn minder voorspelbaar en meer overprikkelend. Ze hebben minder greep op de zintuiglijke en fysieke wereld. Hun probleemoplossend vermogen heeft zich anders ontwikkeld. Vervolgens hebben ze ook minder houvast door hun verstandelijke beperking en hun eigen emoties en relaties met de

mensen om hen heen. Daarom is het moeilijk voor hen om zich aan andere mensen aan te passen. Je merkt aan mensen dat ze meer behoefte aan houvast hebben, omdat ze gespannen zijn, claimgedrag laten zien, zich terugtrekken, verdrietig zijn, onverwacht uithalen, niet meewerken of passief zijn.

In plaats van ze te leren zich aan te passen, probeer je in Contactgericht Ondersteunen eerst aan hun behoefte van houvast tegemoet te komen, voordat je meer van deze cliënt vraagt. De manier waarop je meer houvast geeft, is door de cliënt meer controle en ruimte te geven en echt te luisteren. Een cliënt zal op heel basaal niveau je aandacht ervaren en zich meer veilig voelen. Dan kan hij zich beter ontspannen en meer open zijn. Hij zal meer zijn eigen behoeftes laten zien. Hij zal meer naar je toekomen, omdat je meer voorspelbaar bent geworden.

### *Meedoen*

Een cliënt trekt zich terug in zijn eigen wereld als de wereld om hem heen te onveilig, te onbegrijpelijk of te overprikkelend is. Als iemand helemaal niet open is, kun je contact maken door af te stemmen en zonder oordeel mee te doen met wat een cliënt doet. De cliënt maakt na verloop van tijd makkelijker het contact met jou als jij hem volgt in zijn belevingswereld. Dan kun je weer samen verder.

### *Je basishouding*

Het afstemmen werkt simpel en goed als je basishouding ook klopt. Maar soms is dat moeilijk. Er kunnen overtuigingen in de weg zitten, die maken dat je misschien wel doet alsof je afstemt, maar van binnen sta je er niet helemaal achter. In het vorige hoofdstuk heb je kunnen lezen hoe je je oordelen en overtuigingen kon onderzoeken.

Een overtuiging die jou tegen kan houden om iemand controle te geven, is juist dat je deze cliënt wilt leren om zich aan te passen aan jouw voorwaarden. Hem de controle geven lijkt precies niet wat je moet doen, omdat hij al de hele tijd die controle probeert te forceren en je dan geen vat meer op hem lijkt te hebben. Maar deze overtuiging is hier niet effectief. Omdat deze cliënt zo weinig houvast heeft, is hij aan het overleven en kan hij (nog) geen rekening houden met de ander. Dit van hem verwachten, versterkt zijn gevoel van onveiligheid en het gevoel de controle te verliezen. De vraag om zich aan te passen is te hoog gegrepen en werkt daarom niet of averechts. Als het contact beter is en de cliënt meer houvast heeft, kun je als doel nemen dat hij zich in fases meer voor jou openstelt.

Een andere overtuiging die in de weg kan zitten, is dat het lijkt alsof je geen stevige opvoeder bent als je deze cliënt de controle geeft. Het lijkt alsof je een cliënt z'n zin geeft en dat je een loopje met je laat nemen. Dat is echter niet de reden waarom je dit doet. De reden is dat je een ingang wilt vinden om contact te maken, zodat je uiteindelijk ook de ingang hebt hem te leren wat wel en niet kan.

Afstemmen kan voelen als 'niets doen', zeker bij cliënten die weinig actief zijn. Je gaat bij ze zitten en je bent er voor ze en met ze. Je zit rustig en afgestemd. 'Niets doen' is voor vele mensen in de zorg een grote uitdaging. Je hebt je patronen om 'nuttig' te zijn. Dat is meestal de reden dat je voor de zorg hebt gekozen. Zo rustig zitten met een cliënt die nauwelijks reageert, lijkt niet erg nuttig. Maar niets is minder waar. Met aandacht bij iemand zijn die weinig respons geeft, is hard werken. Je aandacht zal voortdurend weg gaan en je zult voortdurend ergens anders naar toe willen gaan. Onze ervaring is echter dat cliënten heel puur en sterk jouw aandachtige aanwezigheid ervaren. Misschien kunnen ze je er niet direct en rechtstreeks voor bedanken, maar weet dat het helend is en dat je dat op den duur aan hun reacties gaat opmerken. Ook bij het meedoen met een cliënt als hij in zijn eigen wereld is, kan je houding in de weg zitten. Als je gelooft dat het meedoen de rituelen van de cliënt alleen maar versterkt, dan wordt het moeilijk om mee te doen en zo het contact te herstellen. Als je deze overtuiging nader onderzoekt, blijkt het omgekeerde het geval. Cliënten die in hun eigen wereld zijn, doen dat omdat ze overprikkeld zijn of te weinig houvast hebben. Als je meedoet met hen en precies afstemt en spiegelt wat ze doen, dan ben je heel voorspelbaar en niet overprikkelend. De ervaring leert dat ze zo weer makkelijker met jou contact maken.

### *De toepassing*

Controle geef je door af te stemmen en te doen wat een cliënt doet, op een behulpzame en ontspannen wijze. Je hoeft niet méér te willen dan wat de cliënt nu doet. Op initiatieven tot contact kun je ingaan. Als een cliënt je iets vraagt, je nodig heeft, of wil dat je iets voor hem doet, doe dat dan ook (uiteraard binnen de grenzen van het redelijke).

Wachten kan enorm krachtig zijn. De meeste cliënten hebben veel tijd nodig om de dingen zo in hun hoofd te organiseren dat het eruit kan komen. Hun dyspraxie en zwakke executieve functies zorgen ervoor dat ze niet (goed en snel genoeg) kunnen reageren. Ze zijn ontmoedigd. Door te wachten geef je die cliënt de kans om te reageren. En dus leert hij om zelf initiatief te nemen! Je zult merken dat cliënten na verloop van tijd meer en sneller gaan reageren.

Je eigen houding is er een van een ontspannen dienstbaarheid voor deze cliënt. Je kunt open en expliciet zijn in wat je wilt en wat je doet, zodat je een open en leesbaar boek bent.

Controle kun je niet altijd en overal geven. Er zijn situaties of omgevingen die er niet op afgestemd zijn en daardoor kunnen onwenselijke of gevaarlijke situaties ontstaan. Als je geen controle kunt geven, is het belangrijk de cliënt aan te geven dat hij niets te kiezen heeft. Maar het kan een groot verschil maken als je bijvoorbeeld zegt: we gaan nu het huishouden doen, wil je eerst strijken of opruimen? Hoewel je duidelijk bent in de grenzen, geef je de controle door een cliënt de keuze te laten over waar hij over kan kiezen. Als een cliënt iets doet of wil dat echt niet kan, dan heb je een rustige 'nee' zonder kleur.

In een groep kan het moeilijk zijn om een cliënt controle te geven. Er zijn namelijk verschillende cliënten die je aandacht willen hebben en verschillende belangen hebben. Je kunt niet op hen allemaal tegelijk afstemmen. Je kunt overleggen met je collega's en zoeken naar momenten waarop je meer aandacht voor een bepaalde cliënt kunt hebben. In het stuk over bekrachtigen kun je leren hoe je ook in deze situaties het meest effectief kunt reageren.

*Toepassing van controle en afstemming voor verschillende doelgroepen*  
Cliënten, en met name mensen met autisme, hebben enorm veel behoefte aan deze afstemming. Het helpt ze om de prikkels en spanning te reduceren, zodat ze met jou contact kunnen aangaan. Je kunt afstemmen en doen wat zij doen. Je kunt meegaan met hun vaak wonderlijke rituelen en hun steeds terugkerende verhalen, zonder oordeel. Je kunt bij ze zijn en van ze genieten. Dat merken ze en het contact wordt sterker.

Mensen met een laag niveau geven vaak weinig respons op contact. Het is een hele uitdaging om met hen te zijn en hun de controle te geven. Je bent zo gewend om voor hen te zorgen en het van hen over te nemen. Afstemmen betekent in dit geval veel rust nemen, wachten en veel aandacht hebben voor hele kleine signalen. Ze merken je aandacht op en door de betere afstemming zal het contact verbeteren.

Mensen met een hoger niveau hebben weer hele andere uitdagingen. Zij maken contact met de buitenwereld en nemen daar hun controle, of het verstandig is of niet. Het is een hele uitdaging om vol vertrouwen te zijn, maar de voorbeelden in deel III leren ons dat het vaak de enige weg is om het vertrouwen - en daarmee het contact - te krijgen.

## 6.2 Actief luisteren

### *Doel van het actief luisteren*

Cliënten hebben, net als ieder mens, behoefte aan je openlijke interesse, je respect, je aandacht en nabijheid. Deze aandacht is helend en vermindert spanning. Het versterkt het gevoel van veiligheid en vertrouwen en het gevoel van contact met jezelf en de ander. Cliënten willen dat je hen, en hun keuzes, begrijpt. Ze willen graag de verantwoordelijkheid voor hun leven zelf dragen waar ze dat kunnen. Luisteren is een krachtige manier om je interesse en respect te tonen, om te ontdekken wat er in ze omgaat en de vraag achter de vraag te lezen.

### *Je basishouding*

Actief luisteren is heel moeilijk voor veel mensen. We zitten zelf zo vol, omdat er ook niet naar ons geluisterd wordt. Het is lastig om er tijd voor te maken en de ruimte in jezelf te vinden, omdat er zoveel andere dingen van je gevraagd worden. Het is soms moeilijk om in een gesprek je aandacht bij de ander te houden. Zeker als er dingen gezegd worden die je raken of waar je geen interesse voor kunt opbrengen. Het is moeilijk om een gesprek niet te onderbreken met allerlei oplossingen. Maar als je echt luistert, kan een cliënt zijn eigen oplossingen bedenken. Die werken beter, omdat ze uit de cliënt zelf komen. Luisteren heeft een diepgaand effect op je contact en relatie met deze cliënt.

Als cliënten je hulp en adviezen niet (meer) willen hebben en als ze kritisch over je zijn, voel je je misschien afgewezen. Je wilt boos worden of je terugtrekken. Maar dan raak je elkaar kwijt. Luisteren kun je altijd doen, ook als cliënten niets met je te maken willen hebben. Daarmee is de kans groter om weer tot elkaar te komen.

Je overtuiging kan zijn dat luisteren te veel tijd kost. Er ligt zoveel ander werk op je te wachten! Het stil zitten en niet anders doen dan luisteren, kan zwaar voor je voelen. Nu is het belangrijk dat je je overtuigingen over het 'moeten' hebt onderzocht. Het is belangrijk dat je het 'moeten' los kunt laten, zodat je op dit moment aandacht voor de cliënt kunt hebben. En daarnaast is het belangrijk dat je geleerd hebt om je touwtjes bij jezelf te houden. Want als je luistert en bijvoorbeeld niet de was ophangt, wat zullen de andere collega's dan wel niet van je denken? Je gelooft misschien dat ze vinden dat je je onttrekt aan het werk. Echter met aandacht luisteren is ook belangrijk werk. Het is zinvol met elkaar af te spreken hoe belangrijk dit werk is, zodat jullie elkaar kunnen ondersteunen in het bij jezelf houden van je touwtjes.

### *Toepassing*

Om met aandacht te kunnen luisteren naar een cliënt is het belangrijk dat je ruimte hebt. Doen alsof je luistert, werkt niet! Er zijn geen kant en klare tips, maar dit zijn uitgangspunten en gedachtes die je richting kunnen geven:

Zorg voor jezelf. Als jij zorgen of problemen hebt, is het moeilijk om te luisteren. Je zit dan zelf vol en hebt iemand nodig die naar jou luistert.

Je zult vaak denken dat je begrijpt wat een cliënt wil zeggen en het zelf aanvullen vanuit je eigen ervaring. Je luistert dan niet. Het is zinvol om je te realiseren dat geen enkele situatie hetzelfde is en dat je niet voor een ander kunt weten hoe het is.

En luister. Leer om beschikbaar te zijn! Cliënten zoeken hun eigen momenten uit om met jou te praten/communiceren en dat zijn niet altijd dezelfde momenten die jij voor ogen hebt. Tijdens de afwas of het autorijden of 's avonds als je met een tijdschrift op de bank zit. Breng één-op-één tijd door met een cliënt. Daarmee bouw je aan je relatie. Belangrijke gesprekken beginnen meestal met onderwerpen die onbelangrijk zijn. Ga niet weg als het onbelangrijk is, uiteindelijk zal een cliënt gaan vertellen wat echt belangrijk is.

Luister als een cliënt praat. Ga dichterbij zitten en ontspan. Werk niet, ook niet in je hoofd. Geef geen advies. Geniet en laat je respect zien. Als je iets gevraagd wordt, praat niet langer dan één zin. Jij hoeft het op dit moment niet op te lossen. Hou het gesprek bij de cliënt. Als je je zorgen maakt, komen je vragen rechtstreeks uit je zorgen. Je denkt dat je klaar staat om te luisteren, maar eigenlijk wil jij praten. Een cliënt praat als het veilig voelt en niet als het jou goed uitkomt.

Het stellen van indringende vragen aan een cliënt werkt niet, als je wilt ontdekken wat hem werkelijk bezighoudt. De beste gesprekken zijn die waar een cliënt zelf een gesprek begint. Bespreek lastige onderwerpen op een afgesproken moment. Dan kan een cliënt zich voorbereiden. Hij weet dan ook dat je op andere momenten niet met onverhoedse aanvallen komt.

Als er gevoelens omhoog komen bij de cliënt, laat ze er dan rustig zijn. Voor de cliënt is het nu veilig en kan hij zijn hart luchten, door deze gevoelens te uiten. Door ze naar buiten te laten komen, kan de cliënt deze gevoelens (voor een stukje) verwerken.



### *Toepassing van de verschillende doelgroepen*

Het luisteren naar mensen met autisme heeft zo zijn eigen uitdagingen. Vaak zeggen en herhalen ze dezelfde woorden, klanken of zinnen. Vaak praten ze over dezelfde onderwerpen. Zonder oordeel zijn en afstemmen is belangrijk. Als je aandacht goed is en je open kunt luisteren, zul je na verloop van tijd merken dat de inhoud belangrijk is voor de cliënt en dat deze inhoud langzaam gaat veranderen. De cliënt zal zich steeds meer veilig voelen, meer open zijn en meer van zichzelf laten zien.

Mensen met een laag niveau hebben geringe taal en communicatie. Dan is het moeilijk om naar ze te luisteren, omdat er weinig respons komt. Maar ook hier is luisteren helend en ontspannend en dus belangrijk. Een gesprek hoeft niet met woorden te gaan; een gesprek kan ook plaatsvinden met klanken, gebaren of trekken en duwen, of samen stil zijn bij elkaar. Luisteren kun je altijd doen. Maar we vinden het zelf ongemakkelijk als er niet veel respons terugkomt. We houden niet van stiltes, maar voor de cliënt zijn het momenten om te verwerken en bij het gesprek te kunnen blijven. Bij deze gesprekken kun je jezelf oefenen in luisteren, zonder dat je een reactie terug verwacht (onvoorwaardelijk). Je leert daardoor om je touwtjes dicht bij jezelf te houden en steeds meer de kleine en bijzondere signalen te herkennen.

Bij cliënten van een hoger niveau is het moeilijk om te luisteren als ze andere meningen hebben dan jij, als ze onwaarheden vertellen of als ze onwerkbare plannen smeden. Het gaat er nu om je oordelen los te kunnen laten en om te luisteren zonder adviezen te geven, zodat ze meer kans hebben om dichterbij hun eigen oplossingen te komen.

## **6.3 Bekrachten en expressie**

### *Het doel van bekrachten*

Een uitspraak van de sprookjesverteller en levenskunstenaar Willem de Ridder is: "waar je energie insteekt, dat groeit!". Het is vergelijkbaar met wat gedragstherapeuten zeggen: een bekrachtiger versterkt de reactie op een stimulus. Bekrachten van het gedrag is een uiterst krachtig en veel beproefd middel. Er zijn mensen die hele groepen moeiteloos kunnen aansturen, door alleen het gewenste gedrag te bekrachten. Maar veel begeleiders vergeten het te doen. Ze bekrachten omgekeerd het gedrag dat ze niet willen. Daardoor versterken ze juist het gedrag dat ze niet willen.

### *Bekrachten*

Als je meer contact wilt met een cliënt, is het belangrijk initiatief tot contact vanuit de cliënt te bekrachten. Dan zal hij zich steeds meer aangemoedigd voelen om meer initiatieven tot contact te ondernemen. Je kunt ook bekrachten als hij langer in het contact blijft. Daarnaast bekrachtig je een cliënt als hij nieuwe stappen zet, goede oplossingen bedenkt en/of mee werkt.

Als je wilt dat een cliënt juist minder contact maakt, reageer je kleurloos op zijn voortdurende pogingen tot contact en bekrachtig je hem kleurrijk als hij een tijdje iets alleen heeft gedaan.

Bekrachten is behulpzaam voor mensen met zwakke executieve functies. Omdat ze hun lichaam slecht voelen, hebben ze niet veel referentie bij het uitvoeren van handelingen en opdrachten. Daardoor verdwalen ze in hun bewegingen en in de organisatie van hun plannen. Ze voeren opdrachten niet uit, blijven hangen of doen het verkeerd. Een directe bekrachtiger helpt ze om te begrijpen wat je van hen verwacht.

### *Expressie:*

Voor veel cliënten is jouw expressie zeer bekrachtigend. Expressie is een sociale bekrachtiger, en daar kunnen ze veel van leren. Hoe expressiever je reageert, hoe interessanter je bent. Het is belangrijk de expressie af te stemmen op de prikkelverwerking van een cliënt. Als een cliënt overprikkeld is, is het juist zinvol met weinig expressie te reageren. Zo wordt hij meer rustig en ontspannen. Maar cliënten die ondergevoelig zijn voor prikkels, kunnen jouw expressieve reacties goed gebruiken om meer alert te worden. Expressie is niet hetzelfde als jezelf overschreeuwen. Expressie is aan de buitenkant laten zien hoe je je van binnen voelt. Door het werken aan je houding kun je kiezen om je steeds respectvol en enthousiast te voelen.

Cliënten voelen veel aan van je, maar ze begrijpen het niet allemaal. Onder andere door hun zwakke executieve functies missen ze veel sociale informatie. Ze zien niet hoe oorzaak en gevolg zich verhouden. Ze zien hun eigen rol niet. Daarom zijn ze gericht op expressie en kleurrijke reacties. Juist deze reacties leren een cliënt veel over mensen.

Expressieve bekrachtigers heb je altijd bij de hand. Het vraagt van jou dat je creatief en expressief kunt zijn.

### *Respons*

Een andere vorm van bekrachtigen is het geven van een directe respons. Een cliënt vraagt om iets, jij rent voor hem en haalt waar hij om vroeg. Cliënten die weinig responsief zijn, hebben niet geleerd hoe ze de ander kunnen aansturen. Door jouw snelle respons leert de cliënt dat hij je kan gebruiken en dat is een belangrijke voorwaarde voor meer contact en een sterkere communicatie. Jij bent, met je respons, een voorbeeld van een gebruiksvriendelijk mens.

### *Je basishouding bij bekrachtigen en expressie*

Het is effectief om te reageren op gedrag dat je wél wilt. Je doet het wel, maar het kan vaak veel meer. Dat voelt misschien in het begin vreemd. Je overtuiging kan zijn: 'doe maar normaal, dan doe je gek genoeg'. Je vindt dat het normaal is dat iemand aardig doet of meewerkt en dus blijf je neutraal en geef weinig je reactie. Het is belangrijk om te besluiten welk gedrag van een cliënt je wel wil en dat expressief te bekrachtigen.

We denken meer en langer na over het gedrag dat we juist níet willen. En als een cliënt dat gedrag dan doet, reageer je groot en kleurrijk. Je kunt hier verschillende niet-effectieve overtuigingen over hebben. Het kan zijn dat je gelooft ongewenst gedrag goed te keuren, als je er niet op reageert. En dus ga je reageren. Maar juist die kleurrijke reacties versterken het gedrag. Ook als je gelooft dat je over je heen laat lopen als je niet reageert, ga je reageren. En juist dan gaat iemand over je heen lopen.

Je hebt afgeleerd om expressief te zijn. We proberen steeds om 'normaal' te doen. Maar wat is normaal? Normaal is in dit verband: meer als de anderen en dus minder als jezelf. Je kunt je touwtjes bij jezelf houden en meer jezelf zijn, want juist die expressie van jezelf maakt je interessant.

### *De toepassing*

Een goede bekrachtiger is snel en komt direct na datgene dat je wilt bekrachtigen. Een effectieve bekrachtiger is afwisselend en kleurrijk. Je mate van expressie versterkt het effect. Bekrachtigen hoeft niet met snoepjes of geld. Juist de expressieve, sociale bekrachtigers hebben veel meerwaarde. Veel cliënten met een prikkelverwerkingsstoornis vinden diepe druk op handen voeten of hoofd een geweldige bekrachtiger. Wat andere ideeën zijn: klappen, je duim opsteken, high five, iets grappigs doen als bijvoorbeeld overdreven niezen, iets met opzet fout doen, omvallen of een waardering geven.

Bij het volgende hoofdstuk over moeilijk te begrijpen gedrag bespreken we wat er gebeurt als je niet het gewenste gedrag bekrachtigt, maar als je steeds focust op het gedrag dat je niet wilt.

Het spreekt voor zich dat de bekrachtigers ook uiterst nuttig kunnen zijn bij het aanleren van andere vaardigheden dan alleen contact maken. In de volgende hoofdstukken zullen we er regelmatig op terug komen.

In groepen bekrachtigen de cliënten vaak elkaar. Ze kijken daarbij jouw voorbeeld af. Als je niet wilt dat bepaald gedrag wordt bekrachtigd, reageer er dan zelf kleurloos op en leer de andere cliënten dat ook te doen. Reageer kleurloos op de cliënten die steeds weer reageren en reageer met veel kleur en expressie op de cliënten die rustig blijven.

### *Toepassingen van bekrachtigen voor verschillende doelgroepen*

Mensen met autisme zijn gevoelig voor bekrachtigers. De diepe druk, of waardering vinden ze heel fijn, mits goed afgestemd. Belangrijk bij mensen met ernstige dyspraxie is dat de bekrachtiging direct is. Een goede sensorische afstemming is daarbij belangrijk.

Mensen met een laag niveau zijn gevoelig voor je bekrachtigers. Als er veel energie in je aandacht en bekrachtiger zit, dan worden de mensen meer alert. Ze zijn dan minder passief en meer responsief.

Voor mensen met een hoger niveau zijn bekrachtigers heel belangrijk. Ze willen het graag goed doen en ze zijn dus gevoelig voor jouw waardering. Maar het is heel belangrijk om goed na te denken wat voor deze cliënt een goede bekrachtiger is. Als hij graag volwassen en zelfstandig wil zijn, zal hij bijvoorbeeld meer gevoelig zijn voor bekrachtigers die hem daar op aanspreken. Als je de cliënt goed kent, kun je creatief zijn met je bekrachtigers. Een voorbeeld:

*- Er was een cliënt die nergens voor te porren was. Hij was niet gemotiveerd om mee te werken. Alleen bij één begeleidster deed hij veel meer. We ondervroegen haar net zo lang, totdat we ontdekten wat haar geheim was. Als ze zei dat hij iets níet mocht doen, dan deed hij het juist. We gingen het uitproberen. Bij de dagbesteding legde de begeleidster de muziekinstrumenten klaar en ze zei tegen hem dat hij er NIET aan mocht komen. En ja hoor, even later zaten ze zomaar samen muziek te maken!*





# Hoofdstuk 7: Het uitnodigen tot ontwikkeling en leren

## 7.1 Doel van het uitnodigen tot leren en ontwikkeling

Bij kinderen is het gebruikelijk om te spreken over ontwikkeling en leren, maar ook voor de volwassen cliënt is belangrijk om zich te mogen ontwikkelen. Veel cliënten hebben veel langer de tijd nodig om zich volledig te ontwikkelen. Hun ontwikkeling is op diverse gebieden vertraagd en gaat door tot ver in volwassenheid.

Het is voor iedereen fijn om er dingen bij te leren. Het vergroot je wereld en maakt dat je er meer greep op krijgt. Het versterkt je zelfredzaamheid. Daarom is het in ieders belang om alle cliënten steeds uit te nodigen tot ontwikkeling. Totdat ze uiteindelijk in de laatste fase van hun leven komen. Dan hebben ze er vooral veel steun aan als je met hen contact maakt en op hen afstemt.

Deze grotere zelfredzaamheid leidt ook tot minder gedragsproblemen. Door het aanleren van alternatief gedrag kunnen cliënten leren om handiger hun leven te leven. Cliënten (en eventueel hun familieleden) hebben wensen met betrekking tot een volwaardig leven. Het is de taak van begeleiders en de organisatie om de wensen van cliënten helder te krijgen en te ondersteunen bij de uitvoering.

### **Je basishouding bij het uitnodigen tot leren**

Om cliënten tot leren en ontwikkeling uit te nodigen, is het belangrijk om samen goede doelen te stellen en voldoende kennis en inzicht te hebben in de mogelijkheden tot uitvoering. Het is soms een hele klus om de echte vraag van cliënten te lezen en zodoende tot goede doelen te komen. Daarnaast is het de attitude die werkelijk het verschil maakt.

### *Uitgaan van de mogelijkheden*

Geloven in een cliënt en uitgaan van de mogelijkheden is veel effectiever dan je te laten leiden door de beperkingen. Hoge doelen stellen is effectief. Het maakt dat je meer aanbiedt. Misschien kán een cliënt iets niet leren, maar als je het niet aanbiedt zal hij het zeker niet leren. Je wordt op verschillende manieren beperkt in je denken over mogelijkheden. Zo krijgen organisaties maar een bepaald budget om de zorg voor hun cliënten vorm te geven. Daarom wordt er gekozen voor prioriteiten en niet voor alle mogelijkheden. In het Contactgericht Spelen en Leren, waar ouders eigen regie hebben, kunnen ze onbeperkt uitgaan van mogelijkheden. Je kunt jezelf uitdagen om in mogelijkheden te denken.

- *We begeleidden een team, dat werkte met een volwassen man met een ontwikkelingsleeftijd van 6 tot 9 maanden. Bij aanvang van de begeleiding communiceerde hij alleen met grommende geluiden en zijn ogen. Geheel in tegenspraak tot alles wat er tot dan toe gedaan was, werd voor deze man taal als doel genomen. We gingen niet mee met de beperkingen. We geloofden dat het zinvol was om over zijn verbale communicatie na te denken en hem een volgende stap aan te bieden. Door taal als doel te nemen, werd het direct duidelijk wat voor nu voor deze man de volgende stap was: het stimuleren om meer geluiden te maken. De begeleiders gingen aan de slag. Ze werkten aan zijn alertheid en imiteerden zijn klanken. Daardoor werd hij meer responsief met geluiden.*
- *Twee jaar later observeerde ik de videobeelden, waarop de cliënt naar de spelkamer ging. Hij neuriede een lied en liet daarmee duidelijk merken hoe hij zich voelde. Hij was enorm enthousiast. Hoewel hij nog steeds geen taal sprak, waren zijn mogelijkheden om te communiceren met geluiden enorm uitgebreid.*

#### *Gaan voor wat je wilt*

Je hebt doelen en richtingen. Er zijn de doelen die je samen opstelt met de cliënt en de familie. Het is belangrijk om deze doelen zo te stellen dat het een succeservaring kan zijn. Maar de manier waarop je denkt over doelen wordt beïnvloed door je overtuigingen. En je kunt onderzoeken hoe je daar het meest effectief in kunt zijn. Voor jezelf kun je hoopvol en enthousiast over doelen zijn of je kunt er aan twifelen en er niet in geloven.

Gaan voor wat je wilt is effectief. Als je hoopvol bent en 100% aanbiedt, leert een cliënt misschien 50%. Maar wat gebeurt er als je maar 50% aanbiedt? Je bent meer terughoudend, je wacht langer, je bent minder vasthoudend. Een cliënt pakt maar 25%. Een reden waarom je terughoudend kan zijn om helemaal 100% voor doelen te gaan, is de angst voor teleurstelling, fouten, falen en valse hoop. In het hoofdstuk over je attitude kon je leren dat je teleurstelling en angst een slechte leidraad zijn. Het houdt je klein.

Je kunt je doelen hoog stellen, als je het verschil goed kent tussen 'willen' of 'nodig hebben'. In het hoofdstuk over attitude kon je lezen dat je minder druk uitoefent, als je het resultaat niet nodig hebt. Je kunt onderzoeken of je je goed kunt voelen, ook als je niet krijgt wat je wilt.



### *Liefde voor vaardigheden*

In het Contactgericht Ondersteunen leer je de cliënt niet zozeer vaardigheden, maar vooral de liefde voor die vaardigheden. Zo raakt de cliënt van binnen uit gemotiveerd en wil hij graag meer leren. Dat betekent dat je de cliënt niet dwingt tot het leren van vaardigheden, maar dat je hem daartoe uitnodigt. Als hij het niet wil leren nu, zet je een stap terug. Je kunt het daarna weer proberen of nadenken hoe je het op een andere manier kunt aanbieden.

Het is belangrijk om de 'nee' te accepteren. Cliënten zeggen regelmatig 'nee'. Als je ze iets nieuws aanbiedt, kunnen ze kiezen: 'ja' of 'nee'. Meestal is het voor een cliënt veel duidelijker wat hij krijgt als hij 'nee' zegt. Ze zeggen dus vaak 'nee', terwijl ze nog niet konden horen of verwerken wat je vroeg. Als je meegaat met de 'nee', blijft er maar weinig over. Als je je afgewezen voelt, zul je druk gaan uitoefenen of afhaken. En dus is het belangrijk dat je je overtuigingen onderzoekt.

Als iemand 'nee' zegt en je gelooft dat het een afwijzing is, dan trek je je terug. Je wordt minder speels en minder uitnodigend. Je kunt besluiten de 'nee!' te zien als een 'nee, nu nog niet!'. Dat betekent dat je wel even naar achteren stapt, maar dat je vervolgens weer opnieuw kunt vragen. Als je de 'nee' van een cliënt kunt accepteren (en dus controle geeft) zul je vaker een 'ja' krijgen.

### *Vasthoudend en flexibel zijn*

Als je met een cliënt werkt aan zijn doelen, kun je vasthoudend zijn. Geef het niet op als een cliënt niet direct reageert. Veel cliënten met speciale uitdagingen reageren vertraagd, of standaard met een 'nee', omdat het dan duidelijk voor ze is wat ze krijgen. Het is belangrijk om vasthoudend te zijn en steeds weer terug te komen met je vraag. Vraag het minstens drie keer. Je hebt niets te verliezen als je het wel wilt, maar niet nodig hebt.

Omdat je doel echter blijft om een cliënt controle te laten houden, zodat hij in contact kan blijven, kun je elk moment ook weer besluiten om flexibel te zijn, als je merkt dat hij geen ruimte heeft of als je het contact kwijtraakt.

### *Verschillende fases in contact*

Het Contactgericht Ondersteunen kent verschillende fases in de wederkerigheid in het contact. Deze fases hebben te maken met op wiens voorwaarden het contact verloopt. Een doel van het begeleiden naar

zelfstandigheid is dat cliënten uiteindelijk op jouw voorwaarden willen leren. Maar voor je daar bent, geven ze je eerst hún voorwaarden. In het werken met de cliënt begin je bij de eerste fase. Je stemt af op de cliënt. Als je merkt dat het contact goed blijft en de cliënt meer responsief wordt, meer op je reageert en meer expressie laat zien, ga je steeds een stap verder. Het zijn stappen waarin je zelf steeds meer dingen gaat toevoegen. Je gaat vanzelf weer stappen terug als je merkt dat de cliënt minder houvast heeft en minder contact maakt. Ook waar je een nieuwe relatie opbouwt met een cliënt en het nog niet zo soepel loopt, begin je in de eerste fase en bouw je langzaam op.

#### Eerste fase:

Dit is de fase waarin het contact volledig op de voorwaarden gaat van de cliënt. De cliënt heeft onvoldoende houvast om zich open te stellen voor anderen. Dat kan zijn door overprikkeling, of omdat het te moeilijk is voor hem om contact te maken. Je volgt een cliënt in wat hij doet. Deze fase gebruik je als een cliënt in z'n eigen wereld is en geen contact met jou maakt. Hij is dan weinig responsief en expressief.

#### Tweede fase:

In deze fase is een cliënt met z'n aandacht meer bij jou, maar heeft hij het nog erg nodig dat het op zijn voorwaarden gaat, omdat hij nog te weinig houvast heeft. In het contact volg je de cliënt en waar mogelijk bouw je uit en voeg je nieuwe dingen toe. Maar elk moment kun je weer terug naar het volgen.

#### Derde fase:

In deze fase merk je dat een cliënt meer open is en leer je hem hoe leuk het is om contact te hebben op de voorwaarde van de ander. Dit doe je door meer aan te bieden, meer uit te nodigen en meer verzoeken te doen. Als een cliënt er op ingaat, bekrachtig je dit stevig. Op deze manier leert een cliënt dat het leuk is om iets voor een ander te doen.

#### Vierde fase:

In deze fase bepaal jij als begeleider de voorwaarden. Jij bepaalt hoe en wat er gebeurt. De cliënt heeft voldoende houvast om jouw leiding te accepteren. Dit geeft hem de mogelijkheden om meer te leren en bijvoorbeeld deel te nemen aan werk of scholing. Bekräftiging en motivatie zijn ook hier de motor waarom een cliënt dit leuk zou kunnen gaan vinden.

## 7.2 De toepassing

### *Doelen en motivatie*

Leren gaat het makkelijkst voor iedereen als het leuk en boeiend is. Voor mensen met weinig houvast is het openstaan voor nieuwe dingen niet gemakkelijk. Ze zullen zich meer openstellen als het leren aansluit bij wat zij zelf boeiend en leuk vinden. Daarom is het belangrijk de motivatie van de cliënt te kennen en van daaruit te werken. Daar ligt zijn interesse en daar wil hij graag leren. Dus als bijvoorbeeld een cliënt van voetbal houdt en je wilt hem leren om met jou te overleggen, dan kun je de regels en sfeer van het voetballen gebruiken om hem te leren hoe hij met jou kan overleggen.

Doelen kun je op allerlei gebieden stellen. De cliënt kan zijn eigen doelen hebben of je kunt ontwikkelingsgerichte doelen stellen. Je kunt gezamenlijk doelen in kaart brengen en de ontwikkelingen bijhouden. Na verloop van tijd kun je zien hoever de cliënt is gegroeid in zijn doelen. Naast persoonlijke wensen en doelen van de cliënt, kun je doelen stellen op alle ontwikkelingsgebieden, zoals:

- zintuiglijke verwerking
- executieve functies (plannen, organiseren, flexibiliteit, emotieregulatie, etc)
- communicatie, zowel passief als actief
- zelfredzaamheid
- cognitieve vaardigheden
- sociale vaardigheden

### *Bekrachten*

Als je met doelen werkt, is het belangrijk om de stappen die een cliënt zet te bekrachten (zie hoofdstuk 6.3). De bekrachtiging maakt dat het nieuwe gedrag of de nieuwe vaardigheden sterker zullen worden. Hoe directer en expressiever je reactie, hoe meer energie er in je bekrachtiger zit en hoe effectiever je wordt. Bekrachten doe je vanaf het begin. Als een cliënt een stap zet die in de richting komt van de doelen, dan geef je al een bekrachtiger. Zo zal de cliënt veel beter begrijpen wat je van hem verwacht en meer gemotiveerd zijn.

### *Tenslotte*

Op deze open en ontspannen manier werken met doelen geeft veel mogelijkheden voor een cliënt om zich te ontwikkelen. De casussen van deel III geven een beeld hoe er met verschillende cliënten en verschillende doelen is gewerkt.



## Hoofdstuk 8: Moeilijk te begrijpen gedrag

### *Doel*

Contactgericht Ondersteunen wordt ook ingezet om moeilijk gedrag te begrijpen en eventueel om te buigen. De casussen uit deel III laten zien hoe diepgaand de benadering kan uitwerken.

Veel cliënten hebben moeilijk te begrijpen gedrag. Ze zeuren, jengelen, drammen, schreeuwen, schoppen, dreigen, slaan, spugen, liegen, stelen en doen onhandige dingen. Ze halen je soms het bloed onder de nagels vandaan. Of ze doen dingen, waardoor ze zichzelf en de anderen ernstig te kort doen. Het is gedrag dat de communicatie en de levensvervulling van de cliënt niet op een hoger plan brengt.

Als iemand, wie dan ook, zich helemaal oké voelt en verbonden is met zichzelf en de ander, zal hij over het algemeen handig en meewerkend gedrag laten zien. Dat is voor ons makkelijk te begrijpen gedrag. Maar als hij het contact met zichzelf en de ander kwijt raakt, zal hij veel meer terug vallen in impulsief en onhandig gedrag, dat voor ons moeilijk te begrijpen is.

Moeilijk te verstaan gedrag doet bij uitstek een beroep op je basishouding als begeleider. Op die momenten is het belangrijk om rustig en zorgvuldig te blijven, maar het is juist dit gedrag dat het uiterste van ons vergt. Moeilijk te verstaan gedrag is vaak zeer uitdagend voor onszelf.

Het is belangrijk je bewust te zijn dat juist bij dit gedrag je zelf in de war kan raken en dan kan je er niet meer goed over nadenken. Dan leg je er allerlei oordelen en betekenissen in die meer over jou zeggen dan over een cliënt. Het is heel menselijk om dat te doen maar niet effectief. Je kunt naar jezelf kijken door te onderzoeken hoe je je voelt op zo'n moment, door middel van de dialoogvragen of door er samen met anderen over na te denken.

### **8.1 Je basishouding**

De basishouding van de begeleider is een belangrijk aspect. Onbewuste en niet onderzochte overtuigingen over en reacties op verward gedrag maken dat we reageren op dit gedrag en daarmee werken onze grote reacties onbedoeld als bekrachtiger.

- *Ik kreeg een videoband van een moeder die veel problemen had met haar zoon en de begeleiders waar hij mee speelde. Hij plaste namelijk vaak in de spelkamer, terwijl hij zindelijk was. Op de videoband was echter geen geluid. Ik spoelde de band versneld door en zag dat het beeld steeds hetzelfde bleef, de personen in de spelkamer kwamen nauwelijks van hun plaats. Er waren echter enkele momenten waarop er wel veel gebeurde. Toen ik langzamer afspeelde, bleken dat de momenten te zijn waarop hij plaste. Er kwam veel reactie op zijn plasgedrag. Dan kwamen er mensen binnen, werd er gedweild en omgekleed. Deze jongen had zo een interessante manier gevonden om de boel wat levendiger te maken.*

Je houding is altijd een belangrijk onderdeel van je reactie op verward gedrag. Als je geleerd hebt te kiezen hoe je reageert, omdat je je overtuigingen hebt onderzocht, kun je op de meeste effectieve manier op dat moment reageren. Belangrijk is om alles uit het hoofdstuk over je basishouding je eigen te maken: zonder oordelen zijn, je touwtjes bij jezelf houden, uitgaan van vertrouwen en van mogelijkheden en deze situatie kunnen zien als een uitdaging waar jij veel van kunt leren.

## **8.2 In kaart brengen van redenen van moeilijk te begrijpen gedrag**

Cliënten hebben uiteenlopende redenen waarom ze moeilijk te begrijpen gedrag laten zien. Je reactie zal daarom verschillend zijn. Het is belangrijk om te onderzoeken wat in deze situatie de reden is voor het gedrag van jou en van de cliënt, omdat je dan weet welke reactie van jou het meest gepast is. Het is vaak een hele zoektocht om tot een juiste inschatting van het probleem te komen en te zien wat de vragen achter dit gedrag zijn. Een open houding en goede informatie zijn van groot belang. Hieronder volgt een overzicht van redenen waarom cliënten moeilijk te begrijpen gedrag laten zien.

Redenen voor moeilijk te begrijpen gedrag:

- a. de cliënt zoekt houvast in zijn eigen wereld
- b. de cliënt heeft sensorische uitdagingen en zoekt demping of prikkeling
- c. de cliënt heeft zwakke executieve functies en wordt onder- of overvraagd
- d. de houding van de begeleiding is niet effectief en verwarrend voor de cliënt
- e. de cliënt ervaart onvoldoende ruimte, afstemming en controle
- f. de omgeving/begeleider reageert op bepaald gedrag van de cliënt de cliënt is emotioneel in de war, verdrietig of boos

## Toelichting

### *a. de cliënt zoekt houvast in zijn eigen wereld*

Soms zien we gedrag, waarbij cliënten zich terugtrekken in hun eigen wereld, als moeilijk te verstaan gedrag. Ze trekken zich terug in hun eigen wereld en zoeken prikkels, soms tot in het extreme. Ze zijn repetitief en hun gedrag stoort anderen. In het hoofdstuk over 'contact maken' kun je lezen wat de meeste effectieve manier is om dit gedrag om te buigen. Door de cliënt te volgen en mee te doen in zijn rituelen, herstelt het contact zich het snelst. Als het gedrag erg storend is, zoek je alternatieven. Maar wees je bewust dat de alternatieven nog storender kunnen zijn.

### *b. de cliënt heeft sensorische uitdagingen en zoekt demping of prikkeling*

Veel cliënten laten moeilijk te verstaan gedrag zien omdat ze op zoek zijn naar zintuiglijke prikkels. In hoofdstuk 2 kun je lezen dat zintuiglijke prikkels de aandacht/alertheid weer kunnen verscherpen en overtollige spanning afvoeren. In geval van overprikkeling kan een cliënt juist demping zoeken. In dit geval is het belangrijk je cliënt niet te straffen, of niet te reageren op het gedrag, maar te zoeken naar waarom een cliënt op deze manier prikkeling zoekt. Vervolgens kun je (eventueel met advies van een sensorische informatieverwerkingstherapeut) het gedrag aanvaardbaar maken (voor de cliënt en jezelf). Het is belangrijk te zoeken naar goede alternatieven, zodat het cliënt wel krijgt wat hij nodig heeft, maar op een aanvaardbare manier. Als het aanvaardbaar is kan meedoen heel goed werken. Door het meedoen ben je heel voorspelbaar en krijgt de cliënt veel houvast.

### *c. de cliënt heeft zwakke executieve functies en wordt onder- of overvraagd*

Als een cliënt zwakke executieve functies heeft, zal het moeilijk voor hem zijn om je opdrachten uit te voeren, ergens aan te beginnen, uit bed te komen, of de juiste afstand te bewaren. Hij zal misschien grote dromen en fantasieën hebben, maar niet weten hoe hij ze uit moet voeren. Andere cliënten zullen meer begrijpen dan je denkt, maar met hun lichaam niet kunnen laten zien dat ze het begrijpen. In hoofdstuk 2 kun je hier alles over lezen. Hoe meer je iemand probeert te corrigeren, hoe gespannener hij wordt. Hoe gespannener hij wordt, hoe onhandiger hij wordt. Het is belangrijk rustig en zonder oordeel te zijn, voorspelbaar en de cliënt duidelijk uit te leggen en voor te bereiden op wat de bedoeling is. En het is belangrijk om te onderzoeken of je de cliënt onder- of overvraagt.

*d. de houding van de begeleiding is niet effectief en verwarrend voor de cliënt*

Veel cliënten laten moeilijk te verstaan gedrag zien, omdat ze zich beoordeeld en niet begrepen voelen. Onbewust projecteer je je oordelen en oefen je druk uit. Niet omdat de cliënt daar beter van wordt, maar doodeenvoudig omdat je het zelf niet onderzocht hebt. Cliënten hebben al een heleboel uitdagingen te verwerken. Je kunt ze belangrijk ondersteunen door je eigen attitude te onderzoeken en meer helder en eenduidig te zijn. In hoofdstuk 4 en 5 zijn handvatten hiervoor beschreven.

*e. de cliënt ervaart onvoldoende ruimte, afstemming en controle*

Cliënten laten moeilijk te verstaan gedrag zien, als ze te weinig houvast en controle hebben. Ze moeten zich voortdurend aanpassen aan het dagritme, de begeleiders, de regels, normen en waarden, de andere cliënten, de dagbesteding. Dat vraagt veel van ze. Ook als een cliënt weinig mogelijkheden tot goede communicatie heeft, zal hij weinig controle ervaren. Als cliënten niet voldoende ruimte ervaren om hun eigen ding te kunnen doen en zo hun houvast te vinden, gaan ze gedrag laten zien dat wij niet meer begrijpen. In hoofdstuk 6 staat dit uitgewerkt. Meer rust en controle en een goede afstemming op de cliënt kan een groot verschil maken.

*f. de omgeving/begeleider reageert op bepaald gedrag van de cliënt*

Soms kiezen cliënten voor moeilijk te verstaan gedrag, omdat ze ontdekt hebben dat ze met dit gedrag veel gedaan krijgen. De reactie op dit gedrag komt altijd en is voorspelbaar en het werkt makkelijker en efficiënter dan bijvoorbeeld iets vragen. Begeleiders reageren sterk op dit uitdagende gedrag, omdat ze zich er ongemakkelijk over voelen, of omdat ze geloven dat ze er sterk op móeten reageren. Cliënten zijn vaak heel gevoelig voor de reactie van de ander, maar ze begrijpen niet goed hoe het in elkaar zit. Daarom zoeken ze jouw meest kleurrijke reacties. En jij bent het meest voorspelbaar in je reacties als ze iets doen wat jij níet wilt.

Je wilt dat uitdagende gedrag echter niet aanmoedigen, dus reageer op dit gedrag minder, langzamer, wees dom, minder interessant maar wel vriendelijk. Kortom, reageer met zo weinig mogelijk kleur. Stop er geen energie in, dan groeit het niet!

Als je niet reageert, dan zal cliënt in eerste instantie méér van het verwarde gedrag laten zien. Dat betekent niet dat het niet werkt. In tegendeel! Ze zoeken namelijk jouw reactie en die komt niet. Ze zoeken



je **AANKNOPJE**. Voor jou is dit het signaal dat ze reactie zoeken en dus dat je met jouw reactie dit gedrag in stand houdt.

*Je basishouding bij kleurloos reageren*

Eigenlijk weet je best dat je niet moet reageren op dat gedrag van de cliënt, maar je doet het toch. Waarom doen we dat toch steeds weer?

Je reageert op 'ongewenst' gedrag, omdat je het wilt stoppen. Je roept een kleurrijke 'nee', of je gaat uitgebreid met een cliënt praten over wat hij allemaal niet mocht doen. Je reageert omdat je het zo gewend bent of om je gezag te laten gelden of omdat je gelooft dat het zal stoppen als jij er op reageert. Juist je kleurrijke reacties zijn de energie die het verwarde gedrag niet stoppen, maar juist groter maken. Het effect is dat het gedrag erger wordt.

Je weet het meestal wel, maar toch doe je het. Waarom is dat zo?

Stel je voor dat iemand iets doet wat niet mag en dat je er niet op zou reageren? Het voelt alsof je dan geen goede ouder of begeleider bent. Lees onderstaand voorbeeld.

*- Er was een cliënt, die steeds als hij uit de bus stapte, vertelde dat hij werd geslagen door de buschauffeur. Dit vond men ernstig, dus werden er steeds veel vragen aan hem gesteld. Er werd zelfs een camera in de bus opgehangen om te ontdekken wat er precies gebeurde. Tijdens de attitudecursus kwamen we er achter dat de cliënt veel aandacht kreeg door deze verhalen te vertellen. De begeleiders hadden irritaties over het vervoer van de cliënten en dus reageerden ze sterk op dit gedrag. Ze besloten vanaf toen kleurloos te reageren op deze verhalen, en door te vragen over hoe zijn dag was, en op die antwoorden met veel kleur te reageren. Het probleem was snel verholpen.*

*g. de cliënt is emotioneel in de war, verdrietig of boos*

En soms zit iemand vol over iets wat hem gekwetst of verdriet gedaan heeft, of waarvoor hij bang is. Hij zit vol met opgekropte gevoelens. Dan heeft hij geen ruimte om vrolijk en gezellig te zijn en doet hij 'onhandige' dingen. Iemand kan de emotionele verbinding met zichzelf en de mensen om zich heen kwijt zijn. Ook dan laat hij moeilijk te verstaan gedrag zien. Maar in dit geval kan juist het luchten van zijn hart, door huilen, schreeuwen, snel praten, zweten, trillen en kracht zetten (ontladen) heel helend zijn. Opgekropte en verwarde gevoelens verwerk je door je hart te luchten. Dus in dat geval wil je er voor hem zijn en hem daarbij ondersteunen door het veilig te maken en met aandacht te luisteren, zonder zelf in de war te raken.

### *Gevoelens verwerken door luisteren en lachen*

Lachen is (net als huilen) een manier om je hart te luchten. Als je lacht krijg je meer ruimte en ben je meer ontspannen, waardoor je minder 'onhandige' dingen doet. Dit geldt voor iedereen en dus ook voor cliënten. Lachen is licht en leuk. Hoe meer ze oprecht lachen, hoe ontspanner ze worden. Ze voelen zich door lachen meer veilig, meer verbonden en blij met zichzelf en met jou. Daardoor voelen ze zich minder opgelaten, minder bang en verlegen en minder gespannen en ze krijgen meer hoop.

Je kunt een cliënt ook begeleiden bij het verwerken van moeilijkere gevoelens. Als hij humeurig is en het is moeilijk leven met hem, dan draagt hij een zware last van opgekropte gevoelens bij zich. Echt luisteren maakt dat deze gevoelens omhoog komen. Een cliënt kan deze gevoelens de ruimte geven en verwerken door zijn hart te luchten. Jij hoeft alleen te luisteren en niets te zeggen, behalve dat het je spijt dat de dingen zo moeilijk zijn. Je hoeft het gevoel niet weg te redeneren, op te lossen of te verdedigen. Op andere momenten kun je wellicht (samen) zoeken naar een oplossing.

Vaak zul jij de schuld krijgen, zeker als je veilig bent. Als hij de ruimte krijgt om te mogen huilen en tekeer te gaan kan hij iemand anders dan zichzelf de schuld geven. Jij hebt niet de schuld van die problemen en als een cliënt zich door moeilijke gevoelens heen heeft gewerkt weet hij dat weer. Probeer dichtbij te blijven zolang zo'n bui duurt, maar luister er wel naar als hij zegt dat je weg moet gaan. Ga even weg, of trek je een stukje terug.

Deze uitbarstingen en je aandachtige respectvolle reacties zullen hem helpen om te gaan met z'n emotionele uitbarstingen en hij zal een meer helder perspectief op de werkelijkheid krijgen.

### *Grenzen stellen*

Naast aandachtig luisteren, kan het stellen van grenzen een belangrijke ingang zijn om iemand te helpen om te gaan met uitdagend gedrag.

Mensen maken betere beslissingen over hun leven als ze zich tevreden en hoopvol en dichtbij anderen voelen. Als iemand onhandige en niet-werkende beslissingen neemt, zit hij vast in de emotionele verwarring van opgekropte gevoelens. Nog meer kritiek geven, maakt dat deze persoon zich nog slechter gaat voelen en zich van je afkeert. Passief toekijken is ook geen optie. Hoe kun je ondersteunend dichtbij komen als een cliënt dingen doet die niet werken.

Hij heeft het dan nodig dat je redelijke grenzen stelt. Spreek een tijd af om over het probleem te praten en zeg waar het over gaat. (grenzen stellen kun je beter goed overdacht doen, dan in het heetst van de strijd)

Herinner de cliënt er tijdens het gesprek aan hoe je hem waardeert als mens en dat je weet hoe slim hij is. Stel grenzen die leiden tot zelfstandig functioneren en maak een afspraak om samen te bepraten hoe het gaat en om de grenzen die je hebt gesteld opnieuw te overwegen.

Grenzen zullen de smeulende emoties zwaar doen laten oplaaien, Wees klaar om te luisteren. Verwacht niet dat iemand de grenzen zonder slag of stoot accepteert. De boosheid die er na een grens komt, helpt iemand om weer redelijk te worden. Je hoeft dus niet in discussie over de begrenzing. Je kunt rustig blijven, de lading aanhoren en wachten tot iemand uitgeraasd is. Stop het gesprek als je de cliënt begint aan te vallen. Ga weg en doe even iets fysieks om van het 'vechten of vluchten' gevoel af te koelen. Neem tijd om je hart te luchten met iemand en bied later je excuses aan de cliënt aan. Bij echt gevaar: handel doortastend (in plaats van gesprek voeren) en zorg dat het veilig is. Ga niet praten en bespreken, want de cliënt zit propvol emoties en heeft die ruimte niet.

### **8.3 Toepassing**

Het is in veel gevallen een grote uitdaging om moeilijk te verstaan gedrag goed te doorgronden en er adequaat op te reageren. Er zijn niet altijd snelle oplossingen. Hieronder beschrijf ik een aantal richtingen die handvatten kunnen zijn in het zoeken naar een beter begrip en wellicht ingangen kunnen zijn tot oplossingen.

#### *Observeer wat er gebeurt.*

Om dit gedrag goed te begrijpen is het belangrijk om goed te observeren wat er gebeurt. Daarvoor is het belangrijk dat je zelf rustig bent. Als je zelf nu niet rustig kunt blijven, onderzoek dan wat er precies gebeurt, dat je zo overstuur maakt. Wat zijn je overtuigingen?

Vraag vervolgens een cliënt of hij zelf kan besluiten om zich goed te voelen, of om anders te reageren. Het is belangrijk deze vraag niet over te slaan, ook al lijkt het totaal niet aan de orde. Je spreekt hem daarmee aan op zijn eigen verantwoordelijkheid. En soms zal hij je verstoeld doen staan.

Observeer of het gedrag te verklaren is omdat een cliënt zintuiglijke prikkeling/demping zoekt. Als je die geeft, wordt de cliënt rustiger. Kijk ook

goed of de cliënt voldoende controle heeft en niet onder- of overvraagd wordt. In dat geval zorgt een betere afstemming voor meer rust. Als dit allemaal niet aan de hand is: blijf rustig, als een rots in de branding, zorg dat het veilig is en luister.

### *Geen reactie geven*

Behalve luisteren geef je verder zo weinig mogelijk reactie op het uitdagende gedrag van een cliënt. Je kunt zeggen dat je hem hoort, maar ga niet in discussie, ga niet in op slaan of schoppen. Bescherm jezelf en geef hem niet zijn zin. Als je er niet onderuit kan, doe het dan langzaam, of wees lief en dom. Laat hem merken dat dát gedrag niet maakt dat je sneller gaat lopen.

Denk goed na wat een cliënt wel zou mogen in deze situatie. Wat zijn de aanvaardbare alternatieven waar je wel op kunt reageren?

Als je nu op bepaald gedrag niet meer reageert en de oude manier dus niet meer werkt, gaat de cliënt nog uitdagender doen om jou weer aan te zetten. Hij zoekt je aanknopje. Blijf niet, of langzaam, zonder kleur reageren. Dat is de meest effectieve manier om het gedrag uit te laten doven. Maar reageer kleurrijk op het alternatieve gedrag dat wel kan.

Het gedrag kan na enkele weken of maanden weer terug keren. Het betekent niet dat alles voor niets is geweest, maar dat een cliënt nog een keer wil uitproberen of het echt niet werkt. Niet reageren is weer de snelste manier om dit gedrag uit te doven.

### *Luister met vrije aandacht*

Als je merkt dat een cliënt doorgaat, niet goed in z'n vel zit en dat af lijkt te reageren, ook al geef je geen reactie, dan kun je aandachtig luisteren en hoef je niet veel anders te doen dan te zorgen dat het veilig is voor jou en hem. Vrije aandacht is in veel gevallen wat er nodig is voor een cliënt om zijn opgekropte gevoelens te verwerken. Je zult niet altijd begrijpen wat er in een cliënt gebeurt, maar het belangrijkste is dat die opgekropte gevoelens er uit kunnen komen. Gevoelens verwerken doe je door lachen, huilen, zweten, gapen, hard praten en kracht zetten. Als iemand dat doet, hoef je niets anders te doen dan er aandachtig bij te zijn.

Iemand pijn doen is niet verwerken, maar dramatiseren. Het is een manier om weg te blijven van diepere gevoelens. Er is dan geen verwerking. Dit gedrag kun je het beste kleurloos onderbreken.

*Leer de cliënt alternatiefgedrag !!!*

Deze stap is absoluut belangrijk en volgt te allen tijde op je reactie op het moeilijk te begrijpen gedrag. Leer een cliënt manieren hoe hij wél kan krijgen wat hij wil, bijvoorbeeld door op een vriendelijke of rustige manier iets te vragen, of door een klank of woord te zeggen. Dit zal voorkomen dat hij de hele tijd bezig is om je aanknopje te zoeken en te ontdekken of je op het oude gedrag nog steeds reageert.

Laat een cliënt zien dat dit alternatief werkt. Doe het voor en geef jezelf een bekrachtigende reactie. Laat andere cliënten het voordoen en geef hen de bekrachtigende reactie. Nodig de cliënt zelf uit om het te doen en geef hem reactie. Laat deze reactie heel, heel interessant zijn, reageer zeer sterk en voorspelbaar. Doet hij het niet, geef dan verder geen reactie, ook niet non-verbaal.

*Tenslotte*

In deel III van het boek laten we door middel van een aantal praktijk voorbeelden zien hoe Contactgericht Ondersteunen vorm kan krijgen.



## **Deel III: Casussen**





## Hoofdstuk 9: Casussen uit de praktijk

Voor het beschrijven van casussen hebben we een aantal mensen gevraagd over hun ervaringen met Contactgericht Ondersteunen te schrijven. Hier zijn hun verhalen. De namen in de casussen zijn gewijzigd om de informatie anoniem te houden.

### Praktijkervaringen van een begeleider

#### *Inleiding*

Al jaren werk ik binnen de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Al die jaren maak ik al contact met mensen binnen die zorg. Altijd heb ik gewerkt vanuit een visie, de laatste jaren vanuit een ode. Het viel niet altijd mee, veranderingen en bezuiniging zorgden ervoor dat ik samen met collega's creatieve oplossingen moest bedenken voor moeilijke situaties en uitdagend gedrag. Omdat ik altijd energie krijg van de flexibiliteit die cliënten laten zien na weer een verandering en de groei en ontwikkeling die daarbij hoort, doe ik dit werk tot op de dag van vandaag met enorm veel plezier.

Wat me steeds meer opviel is dat cliënten pas ontwikkeling laten zien wanneer er sprake is van contact, écht contact. Dit geldt voor alles: persoonlijke groei tot het aanleren van praktische vaardigheden; ontwikkeling ontstaat pas wanneer er sprake is van contact.

Hierdoor geïnspireerd ben ik met de methode Contactgericht Ondersteunen in aanraking gekomen. Na een themamiddag door Anneke Groot gegeven, werd ik pas echt enthousiast. Gelukkig gold dit niet alleen voor mij. Ook mijn collega's zagen de positieve methode als een kans: We hebben vervolgens met ons team besloten om Anneke Groot uit te nodigen om ons een tweedaagse training te geven. De vruchten van deze training plukken we nog dagelijks!

Welke vruchten dat precies zijn heb ik beschreven aan de hand van drie voorbeelden:

Cliënten die vastliepen in keuzes in hun dagelijkse leven en daardoor gedrag vertoonden waarvan we (zonder te weten wat Contactgericht Ondersteunen is), zouden zeggen: ongewenst gedrag. Door de methode Contactgericht Ondersteunen hebben deze cliënten alsnog hun keuzes kunnen maken en zijn zij gegroeid en veel gelukkiger. Zo ook hun begeleiding!

## Tim

Onbehandelbare epilepsie en een tumor in zijn hoofd beïnvloedden het leven van Tim dusdanig dat hij gemiddeld één keer per twee maanden een week in het ziekenhuis doorbrengt. Met hem is al verschillende keren gesproken over een operatie. Een operatie die hem van al die aanvallen zou moeten verlossen. Maar ook van de beperkingen die deze aanvallen met zich meebrengen: niet kunnen werken, niet buitenshuis durven gaan, de vermoeidheid die gepaard gaat met de aanvallen, maar ook de verontrustende bijwerkingen van de vele verschillende medicijnen die hij moet slikken om zijn epilepsie zo veel als mogelijk onder controle te houden. Maar Tim stuurt iedereen weg. Iedereen die met hem over 'de operatie' wil praten wordt verbaal agressief weggestuurd met het verzoek om vooral nooit meer terug te komen. Tim is getrouwd, zijn vrouw (die ook epilepsie en een verstandelijke beperking heeft), kan de situatie niet meer aan. Het wordt zachtjesaan een onhoudbare situatie: Tim gaat ziekenhuis in en uit, werken lukt niet meer, zijn broers en zussen zijn om de beurt door hem zijn huis uit gestuurd nadat zij geprobeerd hadden met Tim te praten. Zelfs zijn vrouw en schoonvader durven het niet meer aan. Ook begeleiding die getracht heeft 'de operatie' bespreekbaar te maken staat onverrichter zake buiten.....

Zo was de situatie.

Totdat Tim opnieuw in het ziekenhuis belandt met een serie aanvallen die niet te stoppen zijn. Ik ga, uit belangstelling, nieuwsgierigheid bij hem op visite in het ziekenhuis. Daar ligt hij, nog diezelfde middag is er een zus huilend vertrokken omdat Tim opnieuw met stevige woorden te kennen heeft gegeven dat hij NIET geopereerd wil worden!!! Ik weet dat niet. Wat ik wel zie is dat Tim bang is: hij is bang voor het onbekende maar ook bang voor het bekende. Ik praat met hem; gewoon over hoe hij zich voelt, wat zo'n aanval met hem doet, wat het voor hem betekent. Kortom: ik wil weten hoe het met hem gaat en ik wil niet weten wat verstandig of logisch is, dat is niet interessant! Ik maak contact.

Enkele dagen later word ik gebeld door zijn schoonvader: een zus van Tim had gevraagd of ik niet vaker met Tim kon praten, want in het ziekenhuis leek het alsof er 'een klik' was. Ook de schoonvader was er veel aan gelegen de situatie te veranderen. Natuurlijk wil ik vaker met Tim praten; dat is mijn werk!

Zo gezegd zo gedaan:

Het eerste gesprek was het moeilijkst: waar praat ik over? Ik voelde de druk van anderen waardoor er andere belangen gingen meespelen. Omdat Tim akkoord was gegaan om met mij te praten en hij het gesprek begon werd het gemakkelijker. Ik liet de belangen van anderen vooral de belangen van anderen zijn en ging met Tim in gesprek. Ik weet niet hoeveel gesprekken we samen gehad hebben voordat we het over 'de operatie' gingen hebben maar ik weet wel dat er een lange tijd overheen gegaan is. Toen de operatie bespreekbaar was geworden snapte ik ook precies waarom Tim deze niet wilde: een enorme berg aan risico's en onzekerheden, daar kies je niet zomaar voor. Maar het allerbelangrijkste: Tim wilde van a tot z weten hoe het traject eruit zou zien. Er was nog nooit iemand op het idee gekomen dat Tim moeite had met het begrijpen en overzien van zo'n operatie. Hij snapte wel dat er iets moest gebeuren, maar kon zich totaal geen voorstelling maken van het hoe, waar, wanneer en wie. Samen zijn we op zoek gegaan naar een arts die hem deze duidelijkheid kon geven. En opnieuw: ik kan niet zeggen hoeveel bezoeken we aan die arts gebracht hebben; maar iedere keer legde de arts volledig uit wat en hoe en gaf hij antwoord op de vragen die Tim had. Van een begeleiding die 'iets van hem moest' werd ik zijn gesprekspartner en zijn vertrouwenspersoon. Al zijn angsten besprak hij met mij. Ongeveer anderhalf jaar na ons eerste gesprek besloot Tim om zich te laten opereren. En opnieuw hebben we alles samen gedaan: Samen naar de chirurg, samen naar een MRI, samen naar een EEG, samen naar Utrecht voor voorbereidende gesprekken. Tot de dag was aangebroken: Tim werd geopereerd! Het resultaat van de operatie was bijzonder: De hele tumor was weggenomen en van de epilepsie een heel erg groot gedeelte. Helemaal aanvalsvrij zal hij niet worden, maar ten opzichte van wat het was is het een totaal ander leven.

Ook tijdens de periode van controles en herstel vroeg Tim vaak ondersteuning aan mij, al werden de gesprekken korter en werd de inhoud luchtiger, Tim bleef mij vertrouwen. Het laatste wat Tim mij vertelde was hoe blij hij was met zijn besluit om geopereerd te worden: dat had hij toch maar mooi zelf gedaan!

En dat was waar ik energie van krijg: Tim had het gevoel dat hij het helemaal zelf gedaan had!

Wat ik gedaan heb? Ik heb geluisterd, vragen gesteld, ik ben nieuwsgierig geweest naar Tim. Ik heb met hem meegeleefd op een manier die hij nodig had om een keuze te kunnen maken, (zonder oordelen). Ik heb een flinke tijdsinvestering gedaan: van wekelijkse gesprekken van meer dan een uur, ziekenhuisbezoeken van halve tot hele dagen. Dat paste

niet in zijn Zorgzwaartepakket (ZZP), maar dat was wel wat hij nodig had! Hij had het zelfs zo hard nodig dat zijn leven er vanaf hing! En ik heb ondersteuning gehad van de gedragskundige; hij gaf mij tips waar ik mee verder kon. Achteraf blijkt dit 'Contactgericht Ondersteunen' te heten. Een prachtige methode om prachtige doelen te bereiken.

Op dit moment vraagt Tim (veel) minder ondersteuning dan hij vanuit zijn ZZP mag krijgen; hij weet waar hij terecht kan én doet dat. Tim heeft er vertrouwen in dat als hij het niet alleen kan oplossen, hij dit met mij (en mijn collega's) kan.

## **Margje**

Ergens staat een woonhuis waarin al verschillende keren mensen met een LVB gewoond hebben. Echter tot op begin 2010 is het nog niet gelukt om deze mensen de ondersteuning te geven die zij vragen/nodig hebben.

Vanaf januari 2010 gaan we dit opnieuw proberen. Er komen vier mensen wonen van verschillende pluiimage; de enige overeenkomst tussen deze mensen is hun licht verstandelijke beperking.

Eén van deze vier mensen is Margje, op het moment dat ze is verhuisd naar het woonhuis is ze nog geen 18 jaar oud.

Vanaf het begin wordt het gedrag van Margje als 'dwars', 'teruggetrokken', 'uitdagend' omschreven. Begeleiding geeft vaak aan, Margje 'onbereikbaar' te vinden, ze kunnen geen contact met haar krijgen.

Margje op haar beurt lijkt niemand te vertrouwen: In haar dossier kunnen we een verleden aan pleeggezinnen en jeugdzorg lezen. De relatie met haar moeder is ernstig verstoord, het contact met haar vader verloopt zeer moeizaam. Contacten met haar zus en halfbroertjes zijn voor Margje erg belangrijk, maar ook die verlopen nooit zonder problemen. Het sociale netwerk van Margje bestaat uit vele jongeren met een 'dubieuze' reputatie, dat is ook wat Margje er zelf van vindt. Dit alles maakt het 'logisch' dat ze moeite heeft met het vertrouwen van mensen/begeleiding.

Toch is Margje niet wantrouwend, ze is afwachtend, ze 'kijkt de kat uit de boom'. Ze zoekt naar mensen om zich heen die ze in vertrouwen kan nemen. 'Stiekem' observeerde ze begeleiding, soms knoopte ze een praatje aan. Wanneer ze dit laatste deed, investeerde een collega en ik

daar héél veel tijd in. We waren nieuwsgierig naar haar, we wilden weten wat haar bezighield, wie Margje was.

Margje zat op school maar spijbelde vaak, als ze wel op school was, waren er altijd problemen met de leerkrachten. Margje had een vriend maar ook met hem had ze iedere keer ruzie. Met haar huisgenoten bemoeide ze zich zo min mogelijk, met uitzondering van één jongeman. Met hem had ze vooral 's nachts contact. Hoe deze contacten verliepen en wat er 's nachts gebeurde vertelde zowel Margje als haar huisgenoot niet: "Praten" zeiden beiden.

Onze nieuwsgierigheid leverde na ongeveer een half jaar op dat Margje aangaf vertrouwen in ons te hebben. Ze vertelde steeds meer dingen over een, voor ons, onvoorstelbare jeugd.

Op een avond, Margje zat weer eens wezenloos voor zich uit te kijken, heb ik haar gevraagd wat er werkelijk aan de hand was. Na veel duwen en trekken kwamen er drie tranen: "Ik kan het niet meer" vertelde Margje toen. De details van het verhaal kan en wil ik niet beschrijven maar dat het vreselijk was wat Margje al jaren met zich meedroeg is zeker.

Vanaf die avond is er veel veranderd, veel gebeurd. Het hoge woord, een geheim dat Margje al verschillende jaren met zich meedroeg, was eruit. Wel werd ik, net als mijn collega, gedwongen tot zwijgplicht: NIEMAND mocht dit verhaal te weten komen!

Margje voelde zich niet opgelucht, zeker niet! Margje was razend! Zo had ze nog veel meer gevoelens die ze niet herkende; Margje had alle gevoel al jaren weggestopt, alle toenadering van mensen afgehouden en afgedaan als bemoeizucht. Het enige dat Margje voelde was: ANGST. Angst voor alles en iedereen om zich heen.

Door veel tijd te investeren in gesprekken en heel voorzichtig meer vertrouwen van haar te krijgen, door haar de controle te laten houden kwam Margje tot de conclusie dat er wél hulp mogelijk was. Toch kon ze de keuze om hulp te krijgen niet maken, haar verleden bleef haar parten spelen. Ze herkende haar eigen gevoelens niet, ze kende zichzelf niet, ze vertrouwde zichzelf niet en buiten ons vertrouwde Margje nog steeds niemand.

Op een avond had Margje via msn het een en ander 'gehoord' waardoor ze volledig in de war raakte: Ze maakte snode plannen en was vastbesloten

om die uit te voeren. Dit had ze al eerder getracht maar het was ons telkens gelukt om tijdig contact met haar te krijgen zodat ze van haar plannen afzag. Deze keer was het anders: Margje was vastbesloten: ze had er genoeg van en zou er zelf wel voor zorgen dat het allemaal afgelopen zou zijn! Ze stond niet open voor contact en wilde van geen wijken weten.

Een hele zondagavond en maandag ben ik in haar nabijheid gebleven; heb ik contact gezocht door haar te sms-sen, haar op te zoeken, proberen een gesprek te beginnen. In mijn pogingen tot een gesprek benadrukte ik alleen maar hoe belangrijk Margje was, hoe belangrijk ze was voor ons en haar huisgenoten, voor haar broertjes. Ook vertelde ik hoeveel geloof ik in haar had, dat ze écht wel iemand was die kon bereiken wat ze wilde. Ik praatte niet over haar plannen, ik oordeelde niet. Ik probeerde contact te maken. Aan het einde van deze lange dag had Margje nog steeds haar plan paraat maar wilde ze die niet langer in de praktijk brengen. Ondertussen had ik de hulp ingeroepen van de gedragskundige, van haar kreeg ik tips, van mijn collega kreeg ik ondersteuning. Dit heeft mij geholpen om naast Margje te kunnen blijven staan. De ondersteuning die ik kreeg was dezelfde als die ik aan Margje gaf!

Heel veel gesprekken hebben we vervolgens samen gevoerd. Margje ging (weliswaar schoorvoetend) akkoord toen ik vertelde dat er mensen zijn waar ik veel vertrouwen in heb, en die haar in haar situatie zouden kunnen helpen.

Steeds heb ik samen met haar de stappen bekeken, besproken en wanneer Margje er klaar voor was uitgevoerd. Steeds opnieuw heb ik verteld hoeveel vertrouwen ik heb in Margje en haar keuzes. Dit maakte dat Margje keuzes durfde te maken; soms handige keuzes, soms minder handige keuzes. Maar ook een minder handige keuze werd uiteindelijk aangepakt en opgelost. Margje kreeg hierdoor meer vertrouwen in zichzelf; ze voelde steeds meer dat ze 'een eigen persoon' is.

Met de gedragskundige en een therapeute is vervolgens een traject uitgezet waarmee Margje geholpen zou kunnen worden. Margje is dit traject met vertrouwen ingegaan. Het gaat met de nodige hobbels maar Margje heeft nu het vertrouwen dat het 'goed komt' met haar. Anderen luisteren naar haar, nemen Margje met haar ideeën serieus en oordelen niet.

Margje is nog (lang) niet 'klaar' met haar traject, maar met de keuze die ze gemaakt heeft: hulp aanvaarden, is ze al over de helft.

Is er een conclusie te trekken uit dit verhaal? Misschien wel verschillende, maar voor Margje maar één: als zij het vertrouwen ervaart kan en wil ze geholpen worden. Dit vertrouwen kon maar op één manier ‘gewonnen’ worden: Contactgericht Ondersteunen! Op deze manier heb ik samen met mijn collega, het vertrouwen van Margje gekregen. Door naar Margje te luisteren, er te zijn (in het hier en nu), geen oordelen te hebben en Margje te laten zijn wie Margje is.

Dit laatste is voor mij het mooiste resultaat: Margje wordt steeds meer wie Margje is!

## **Ufuk**

Vlak na zijn 18e verjaardag kwam Ufuk, vanuit Gelderland, bij ons wonen. Door het dossier dat hij meebracht werden wij als team onzeker: Verbale agressie, fysiek (dreigende) agressie, door ‘omstandigheden’ ontstane noodzaak van een andere woonplek en meer ‘onverstaanbaar gedrag’.

Op mijn hoede door dit dossier trad ik Ufuk tegemoet. Ik vertelde hem vooral niet dat ik zijn verleden uit een dossier kende. Ufuk op zijn beurt was op zijn hoede voor begeleiding: “Wat moeten ze van mij?” en “Wat moet ik hier?” waren vragen die hem bezighielden. Ufuk en begeleiding wisten niets van elkaar.

“Maak hem hier maar wat wegwijs” was de opdracht, “dan lukt het hem vanzelf wel.” Ik ging met deze opdracht aan de slag. Ik maakte Ufuk wegwijs: na een aantal ‘rondjes’ wist hij de supermarkt, de huisarts en meer praktische zaken te vinden. Wat hij niet kon vinden was zijn ‘draai’. Dagbesteding wilde maar niet lukken, in huis ging Ufuk zijn eigen gang; “ik ben niet zoals die anderen” zei hij over zijn huisgenoten. Ufuk deelde een bovenverdieping met een andere bewoner. Heel vaak heeft dit geleid tot hele vervelende situaties en regelmatig tot dreigende situaties. Collega’s die niet meer wisten wat te doen, wanneer Ufuk, enorm boos en verbaal agressief, naar de andere bewoner en vervolgens ook naar begeleiding was uitgevallen. In alle overleggen die we als team hadden stonden die situaties op de agenda. Er ging veel tijd zitten in het bedenken van oplossingen om het ‘ongewenste gedrag’ te verminderen. Ufuk sloot zich steeds meer af voor begeleiding: “Jullie weten toch niks” en “niemand kan mij helpen” zei hij telkens weer. Tussen de regels ‘las’ ik de vraag van Ufuk: “Help mij, mijn leven hier op poten te zetten, help me mijn draai te vinden.”

Samen met Ufuk ben ik ‘er eens goed voor gaan zitten’: Wat wil je? was

de centrale vraag. Nou wat hij wilde wist Ufuk wel: hij wilde een normaal leven, normaal behandeld worden, een betaalde baan en een vriendin. Hoe? Dat wist Ufuk niet, hij had nog niet eerder zelf hoeven bedenken hoe hij een doel zou kunnen bereiken. Het was volgens Ufuk 'het probleem van begeleiding', als het maar geregeld werd. En zo gingen we aan de slag: afspraken werden gemaakt: begeleid werken werd ingeschakeld, Ufuk ging samen met begeleiding bij verschillende clubs kijken of het iets voor hem kon zijn. Ufuk kreeg werk, weliswaar niet betaald maar wel een beloning voor zijn inzet. De clubs waar Ufuk enthousiast over was werden enkele keren bezocht. Op deze manier leek het met Ufuk goed te gaan. Maar het contact met begeleiding was vooral functioneel: Praktische vragen, daarop vonden we een antwoord. Op alle andere vragen die Ufuk had, hadden we geen antwoord. Er was op dat moment geen sprake van écht contact. Ik probeerde het wel: stond open voor hem en praatte met hem. Wat ik deed, was een oorzaak zoeken voor zijn 'ongewenst gedrag'. Daarmee maakte ik het mezelf lastig: Ik luisterde niet voldoende naar de vraag, maar zocht naar oplossingen.

In de winter van 2008 is Ufuk verhuisd van zijn bovenverdieping naar een ander huis, waar hij samen met een andere bewoner woont. Het zelfstandiger wonen leek een hele goede stap: Ufuk laat zien wat hij aan praktische vaardigheden bezit. Echter het samenwonen met iemand anders vraagt opnieuw teveel van hem (ook van de ander); ruzies en woordenwisselingen wisselen de periodes van elkaar negeren af. Ufuk wordt steeds somberder; op zijn werk gaat het niet goed: hij verzuimt erg vaak, heeft regelmatig aanvaringen met zijn werkbegeleider en andere collega's. Ook familiebezoeken eindigen standaard in ruzie, soms zelfs gepaard met zeer veel verbaal geweld. Begeleiding weet niet langer wat te doen: Niets helpt, "het lijkt wel of hij niet geholpen wil worden!" Deze opmerking is regelmatig geuit tijdens een overleg.

Eind januari 2009 kan Ufuk het niet meer aan, dagelijks is er ruzie in huis, Ufuk kan niet meer werken en hij ontloopt begeleiding: de huisarts constateert een depressie. Ufuk zit in zak en as. Hoe moet het nu verder? Voor zijn gevoel luistert er niemand naar hem; dit benoemt hij vaak. Inmiddels heb ik redelijk goed contact met Ufuk; hij vertelt al zijn ellende tegen mij en uit ook zijn ongenoegens ten aanzien van anderen. Ik probeer in eerste instantie zijn ongenoegens naar anderen te relativeren; Ze bedoelen het toch goed? Wanneer ik dat zeg, bemerk ik telkens weerstand: "Wat ze bedoelen het goed?, ze luisteren niet naar MIJ!" Dat is wat Ufuk ervan vindt.



Steeds meer ben ik geneigd naar Ufuk te luisteren en zijn gevoelens en gedachten te volgen. Steeds meer merk ik dat als ik dat doe, Ufuk rustig wordt, dat hij zijn gevoelens kan ordenen en zijn wensen kan uiten. Doordat ik op deze manier steeds beter weet wat Ufuk wil, kan ik steeds beter aansluiten bij hem: Wat kan hij, en op welke manier, wat heeft hij nodig van mij (en mijn collega's)? Samen met de coach begeleid werken en Ad van den Broek hebben we Ufuk ondersteund. Maandelijks kwamen we met zijn drieën bij elkaar en deelden we onze ervaringen van de afgelopen maand met betrekking tot Ufuk. Al deze gesprekken werden door ons weer teruggekoppeld met Ufuk: hij stond centraal.

De coach begeleid werken ging op zoek naar werk wat beter bij Ufuk past, maar niet zonder Ufuk: Juist niet! Steeds rekening houdend met zijn wensen en vragen. Ik luisterde naar Ufuk: dat vroeg hij aan mij: luisteren. Niet meer, maar vooral (!) niet minder. Soms zei hij: "Luister eens naar mij, ik wil wat vertellen."

Door al dat vertellen van Ufuk en door al dat luisteren van mij kreeg Ufuk meer grip op zijn leven: hij voelde zich gewaardeerd, hij kreeg en voelde respect, hij werd gehoord!

Ook Ad van den Broek heeft als gedragskundige vele gesprekken met Ufuk gevoerd: van succesverhalen tot zijn roerige verleden, Ufuk wilde alles vertellen.

Nadat de huisgenoot een andere woonplek vond, had Ufuk het huis voor zich alleen. Dit hielp Ufuk in moeilijke situaties: "Dan kan ik de muziek gewoon hard zetten" en "kan ik schoonmaken en blijft het schoon". Want inmiddels heeft Ufuk (door vele gesprekken), ontdekt dat hij van schoonmaken rustig wordt.

Langzaamaan krabbelde Ufuk uit zijn depressie; hij vond een leuke (onbetaalde) baan bij een buurtsuper, contacten met zijn familie verliepen steeds meer via zijn oom (die in de loop van de jaren een steeds grotere rol is gaan spelen in zijn leven). En ik werd gesprekspartner; naast naar hem luisteren vroeg hij steeds meer naar 'wat ik zou doen in zijn geval' en 'hoe zou ik daar dan over denken?' Deze vragen kon ik goed terugspelen waardoor Ufuk steeds meer ging nadenken over zichzelf.

Ook liet hij langzaamaan meer begeleiding toe: deze liet hij binnen in zijn huis, nam de telefoon op als zij belden. Na weer een jaar concludeerde Ufuk: "Het gaat veel beter met mij." Hij zei: "Zie je wel, je moet het zelf doen, een ander weet toch niet hoe je het wilt hebben."

Dit gaf mij weer energie: Ufuk had het gevoel dat hij het zelf gedaan had.

Op de achtergrond is er heel veel overleg geweest met heel veel verschillende mensen. Maar allemaal hebben we het gevoel aan Ufuk gegeven dat hij de touwtjes in handen had, dat hij de controle over zijn leven had: Ufuk bepaalt!

Nu, weer een poos later heeft Ufuk een betaalde bijbaan! Eén van zijn doelen heeft hij bereikt.

In overleggen is Ufuk niet langer 'een agendapunt', zijn (verbaal) agressieve buien komen nog zelden voor. In plaats van maandelijkse overleggen met zijn drieën, overleggen we nu zes keer per jaar; mét Ufuk. In zo'n overleg komen alle vragen die Ufuk heeft ter sprake en vragen we aan hem op welke manier we hem zouden kunnen ondersteunen. Van een afhankelijke jongeman, die geen controle over zijn leven had, is Ufuk gegroeid naar een veel zelfredzamere man die, op een meer volwassen manier, antwoorden zoekt op zijn vragen. En ik? Ik ben nog steeds zijn gesprekspartner. Ufuk vertelt me nog iedere keer hoe fijn hij het vindt als ik bij hem langskom, als ik naar hem luister. Op de vraag "wat ik bij/met Ufuk gedaan heb?" kon ik alleen maar zeggen: "luisteren en hem zelf verantwoordelijk laten zijn." Ik heb het ook aan Ufuk gevraagd, waarop hij antwoordde: "jij hebt geluisterd, jij kent me nu. Jij mag me helpen."

## **Koos**

Als nieuwkomer in een ervaren team ging ik het contact aan met Koos, een jongen met autisme die begeleid woont. In de wandelgangen werd er over Koos gesproken als moeilijk, niet benaderbaar en agressief. Hij deed niet mee aan de activiteiten in het huis en lapte de regels aan zijn laars. Er werd ook al gesproken over verhuizen omdat hij niet op de juiste plaats zou zitten. Dat stootte mij tegen borst. Ik was van mening dat wij dan maar moesten leren hoe we met hem om moeten gaan. Ook als dat zou betekenen om van de gebaande paden af te gaan. Als nieuweling hoopte ik dat ik een ingang kon forceren. Niemand durfde Koos te confronteren dus misschien lag hier een kans voor mij. Het was te proberen.

Er was een afspraak gemaakt dat niemand op Koos zijn kamer mocht komen. Alleen als hij uitdrukkelijk toestemming gaf, dan mocht dat. Ook als hij zijn muziek hard aan had staan en hij jou dus niet kon horen kloppen, zouden wij niet binnengaan. Dit vond ik een belachelijke afspraak. Ik moest toch zeker iets tegen hem kunnen vertellen. Dan moest hij zijn muziek maar niet zo hard zetten. Ik ging dus gewoon naar binnen. Koos begon te schreeuwen en te tieren. Hierdoor kon hij

natuurlijk mijn eigenlijke boodschap helemaal niet horen. De aandacht ging naar het verbreken van een afspraak. Een paar dagen later kwam Koos naar me toe en peperde mij nog even in dat ik niet te vertrouwen ben en dat ik hem met rust moest laten. Hé, dacht ik toen, hij komt nu wel naar mij toe. Er is dus wel degelijk contact mogelijk, alleen had het nu een negatief uitgangspunt. Was confronteren dan een manier om verder in contact te komen?

Op dit punt beginnen voor mij de lessen van Anneke Groot en de vele gesprekken met de gedragskundige. En dat het leerzame lessen waren bleek uit de tijd met Koos die nog ging komen. Nou ben ik van nature best eigenwijs maar de lessen van Anneke hakten er behoorlijk in. Nog niet eens zozeer in eerste instantie maar veel meer door de gesprekken met de gedragskundige daarna. Ik begon in te zien hoezeer mijn houding van invloed was op het gedrag van Koos. En wat misschien nog wel belangrijker was, ik ging inzien dat ik totaal over zijn grenzen heen ging. Ik sloot niet bij hem aan. Nee, ik vond zelfs dat hij zich aan moest sluiten aan ons. De gedragskundige vroeg me het tegenovergestelde te doen. We spraken af dat vanaf nu het contact geheel vanuit Koos mocht komen. Zelfs de beleefdheidsvraag "Hoe gaat het met je?" bleef nu achterwege. Want zelfs die vraag zou teveel druk kunnen leggen op Koos. Na een maand kwam Koos naar me toe. Of ik iets voor hem kon regelen. Een functionele vraag waarmee ik voorheen meteen de gelegenheid zou aangrijpen om hem het hemd van het lijf te vragen over van alles en nog wat. Nu hield ik me enkel met die vraag bezig en vroeg verder niets aan hem. Ik stelde me neutraal op.

Zo ging dat enkele maanden door. Als Koos iets van ons nodig had, was er contact op zijn voorwaarden. En toen gebeurde waar we allemaal op gehoopt hadden. Koos kwam zijn kamer uit, ging voor me zitten aan tafel en begon een gesprek. Uit zichzelf. En wat voor een gesprek. Koos vertelde me precies wat hem bezig hield, wat hij moeilijk vond en wat hij graag zou willen veranderen. Wat vond ik dit fijn! En wat heb ik mijn tong af moeten bijten om niet meteen allerlei vragen op hem af te vuren en met oplossingen te komen. Ik heb alleen geluisterd en af en toe om verduidelijking gevraagd. Er volgden nog vele gesprekken. Allemaal op de voorwaarden van Koos. En af en toe konden we hem helpen maar alleen daar waar hij hulp bij vroeg.

## **Praktijkervaringen van Anneke Groot**

### *Inleiding*

Medewerkers van Pergamijn kwamen in contact met stichting Horison en het Contactgericht Ondersteunen door een van onze cursussen te volgen. Vervolgens hebben we op locatie verschillende cursussen gegeven, waarin attitude en een goede afstemming een belangrijke plaats hadden. Dat was mede mogelijk dankzij financiering van CCE.

Met de training hebben een viertal teams programma's opgesteld voor een aantal cliënten. Een aantal uren per week kregen deze cliënten individuele aandacht volgens de principes van het Contactgericht Spelen en Leren. Deze principes zijn aangepast aan de doelgroep. De begeleiders die meededen in het programma kregen regelmatig coaching en feedback van interne en geschoolde coaches, aan de hand van videomateriaal. Eenmaal per jaar kwam Anneke Groot om samen te evalueren en nieuwe doelen uit te zetten.

Er was een grote behoefte in Pergamijn om de resultaten van dit project meetbaar te maken. Om die reden zijn er twee onderzoeken geweest. Het eerste onderzoek betrof het in kaart brengen van de ontwikkeling van cliënten, op twee verschillende momenten in tijd. Hiervoor werd de Vineland-test gebruikt. Uit nadere gesprekken blijkt dat zelfs deze test nog niet fijnmazig genoeg is om veranderingen in het gedrag helemaal te kunnen registreren. Aanvulling van de begeleiders zelf gaf een positiever beeld.

De resultaten waren:

- alle cliënten hebben een hogere ontwikkelingsleeftijd bereikt
- de grootte van die vooruitgang verschilt per cliënt
- bij alle cliënten komt bepaald probleemgedrag niet meer voor
- de CEP van de cliënten laat echter nog geen ander oordeel zien
- de begeleiders zelf gaven hierover een positiever beeld

Het tweede onderzoek betrof het in kaart brengen van de kwaliteiten van de begeleiders die het Contactgericht Spelen actief uitvoeren. Het doel van dit onderzoek was om te komen tot een model voor feedback.

### **Wim**

Eén van de cliënten is Wim, een man van rond de 40 jaar. Wim had enorme gedragsproblemen. Zo at hij niet samen met anderen vanwege agressieve buien en was hij vaak alleen op zijn kamer. De begeleiders konden niet alleen bij hem op de kamer komen. Met het eten waren

de begeleiders zoveel mogelijk zonder emotie, omdat het leek of hij daar niet tegen kon. Hij gooide met tafels en stoelen. Een groot deel van de tijd stond deze man alleen in een hoekje van de gang en werd hij genegeerd. Verschillende intensieve behandelingen zijn toegepast, zonder resultaat.

Een jaar later bespraken we de resultaten van het Contactgericht Spelen met Wim, aan de hand van videobeelden. De begeleiding kon nu makkelijk twee uur lang met hem op zijn kamer zijn. Ze volgde hem veel. Dan stonden ze samen voor de spiegel en bewoog de begeleider mee in het ritme van Wim. Wim keek in de spiegel voortdurend naar de begeleider, zocht steeds contact en had een enorme glimlach op zijn gezicht. Hij keek zo ontspannen en gelukkig. Hij gooide minder met voorwerpen. Voorzichtig boden ze nu ontwikkelingsmateriaal aan. Sommige dingen bleek hij al te kunnen. Het eten gebeurde veel op de kamer. Hij kon nu steeds meer zelfstandig eten en de maaltijden werden een plezierige interactie. Daarbij bleek hij moeiteloos te kunnen kiezen uit tien verschillende dingen. Zijn overprikkeling werd beter herkend en kon daardoor steeds meer afnemen. Zijn taalgebruik werd actiever. Hij maakte meer klanken en meer woorden en ging ze ook gericht gebruiken om te communiceren. Heel bijzonder was dat hij tijdens de kerstviering bijna een uurlang bij zijn familie kon zitten. Zij waren daar intens gelukkig mee.

In de loop van de tijd hebben de gedragsverbeteringen er toe geleid dat hij mee kon op uitstapjes en andere activiteiten. Heel bijzonder was een boottocht. De deining van het schip (zeer zintuiglijk) was heel bijzonder voor hem.

Een jaar later bleek dat Wim een terugval had en ik was echt bang dat ze me zouden vertellen dat de methode toch te duur was, als in tijden dat het niet zo goed ging alles weer kwijt zou raken. Nou is bang zijn geen goede raadgever, dus ik ging uit van het vertrouwen. Maar ik was aangenaam verrast toen ik hoorde hoe enthousiast de mensen ook nu waren over Wim. Ze vertelden hoe ze zelfs in zijn terugval nog steeds contact met hem konden maken. Ze konden met hem blijven spelen/begeleiden en hij bleef meer aanspreekbaar. Hij was er ook al weer veel sneller uit aan het komen. Ondanks dat het hard werken was voor het team, voelde ik het vertrouwen dat ze hadden ontwikkeld.

## Henk

Henk is een cliënt met een ernstige verstandelijke beperking. Hij praat niet en communiceert soms door met zijn ogen gericht te kijken. Henk is zeer dispraktisch. Het kost hem moeite om te lopen. Bij aankomst heeft Henk twee kokers om zijn armen, omdat hij zichzelf tot bloedens toe op zijn hoofd slaat. Het is pijnlijk te ervaren hoe snel je ook als buitenstaander daar aan gewend raakt. (Laten we er nooit gewend aan raken!)

Zijn begeleiders zetten een zeer toegewijd programma op. Hun houding is heel accepterend. Ze volgen Henk en proberen hem te activeren en meer klanken te laten maken. Henk heeft echter zeer veel sensorische uitdagingen en daarom is hij vrijwel altijd onderprikkeld (ook door de kokers om zijn armen). We ontdekken dat actieve muziek en veel bewegen zijn alertheid verhoogt en hem meer responsief maakt voor contact. Ook wordt er heel regelmatig diepe druk op zijn hoofd gegeven. Henk krijgt veel ontwikkelingsmateriaal aangeboden. Als de kokers afgaan, doet hij onmiddellijk zijn duim in zijn mond en na verloop van tijd gaat hij zichzelf weer slaan. De begeleiders werken er naar toe om steeds minder de kokers te gebruiken in de spelkamer en een goede dosis sensorische prikkels te geven en zijn vrije arm bezig te houden en te stimuleren. De afstemming gebeurt uiterst zorgvuldig en het effect is dat hij meer alert en stuurbaar is. Zijn contactname en responsiviteit verbetert.

Twee jaar later zag ik bij een evaluatie stukje video van Henk. Hij had zoveel problemen met dyspraxie en prikkelverwerking dat hij vaak niet tot contact kwam. De toewijding van zijn spelers is echter enorm, ze geloven in hem. En wie schetst ons aller verbazing als we hem op het stukje video zien en hij min of meer zingend de spelkamer binnenkomt. Hij is zichtbaar meer gelukkig en maakt veel klanken. Hij is meer alert, reageert op zijn naam, zit beter in zijn vel en eet en drinkt nu meer zelfstandig. Wat waren we allemaal trots op hem.

### *Tenslotte*

Ik sluit graag af met het volgende: Bij het einde van een van de terugkomdagen zei een begeleidster het volgende:

- *“sinds ik hier werk heb ik steeds het gevoel gehad dat ik dingen afnam van de cliënten. Nu, voor het eerst, heb ik het gevoel dat ik ze iets terug kan geven.”*







## **Gebruikte Literatuur**



## Literatuurverwijzingen

- Bogdashina, O. (2004). *Waarneming en zintuiglijke ervaringen bij mensen met Autisme en Aspergersyndroom. Verschillende ervaringen, verschillende werelden*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant, ISBN 9044115375.
- Dawson, P. & Guare, R. (2009). *Slim maar .... Help kinderen hun talenten benutten door hun executieve functies te versterken*. Uitg. Hogrefe, ISBN: 9079729108.
- Greenspan, S. en Wieder, S. (2003). *Als uw kind speciale aandacht nodig heeft. Intellectuele en emotionele groei stimuleren*. Uitg. Lifetime, ISBN 9021539004.
- Kaufman, BN (1999). *Verbroken Stilte*. uitgeverij Holkema en Warendorf, ISBN: 9026968965.
- Kaufman, BN (1992). *Kies voor geluk*. Het Spectrum, ISBN: 9027467307.
- Mahoney, G. & Perales, F. (2003). Using Relationship-Focused Intervention to Enhance the Social-Emotional Functioning of Young Children with Autism Spectrum Disorders. *Topics in Early Childhood Special Education*, 23:2, 74-86.
- Mahoney, G. & Perales, F. (2005). Relationship-Focused Early Intervention With Children With Pervasive Developmental Disorders and Other Disabilities: A Comparative Study. *Developmental and Behavioral Pediatrics*, 26/2, 77-85.
- Mitchell, S. en Byron Katie (2002). *Vier vragen die je leven veranderen*. De Boekerij, ISBN 9022535746.
- Scholte, E. & Noens, I. (2005). *BRIEF-A. Vragenlijst over executieve functies bij volwassenen*. Handleiding Uitgeverij Hogrefe.
- Sterkenburg, P. S. (2008). *Intervening in Stress, Attachment and Challenging Behaviour. Effects in Children with Multiple Disabilities*. Bartimeus reeks, ISBN: 9071534577.
- Stock Kranowitz, C. (2005 / 2007). *Uit de pas / Met plezier uit de pas*. uitgeverij Nieuwezijds BV, ISBN: 9057122073 / 9057122460.
- Wipfler, Patty (1990). *Ondersteunen van tieners*. Parents Leadership Instituut ISBN 1584291044.