

Thema: Communiceren met lvb-ers

Hoe concreter hoe beter

Ambulante begeleiders van zorgorganisatie Sherpa vergroten hun vaardigheden enorm dankzij een cursus waarin zij als abstracte denkers leren om concreet te communiceren met licht verstandelijk beperkte cliënten.

De ervaring bij mensen met een lichte verstandelijke beperking leert ons, vertelt trainer Mieke Janssens, “dat we kleine stappen moeten maken, en veel in beeld vertalen. Visualiseren, in beeld vertalen wat je wilt zeggen, werkt heel goed. Praten is eigenlijk de dood in de pot.

Als begeleiders zich verdiepen in een cliënt groeit hun inzicht. Dan zien ze uit zichzelf al dat ze mensen vaak overschatten. Ze krijgen meer zicht op hoe hun cliënten functioneren. Gebruik je alleen taal, dan neigen mensen met een licht verstande-

ding van lvb-clieñten. Ambulante begeleiders van Sherpa leren er om hun cliënten veel meer met foto's, picto's, moodboards en andere visuele, concrete manieren op weg te helpen. Dankzij de training is inmiddels een schat aan concreet communicatiemateriaal ontwikkeld.

Zonder oordeel

De training is een stap in een breed scholingsproject van Sherpa. Naast theorie en materiaalvoorbeelden bestaat de cursus uit 6 dagdelen (1 x per maand) met tussendoor opdrach-

tervoldens gaat het erom goed bij de persoon aan te sluiten en er dus geschikte, concrete communicatiematerialen bij te gebruiken of zelf te maken. Elke maand wordt de training vanuit een andere invalshoek gegeven. De cursisten krijgen aan het einde van de cursus een certificaat nadat ze hun aanpak met de cliënt hebben gepresenteerd.

Sherpa biedt – naast veel andere vormen van zorg - ambulante begeleiding aan 300 zelfstandig wonende mensen. De cursisten werken allemaal al lang met licht verstandelijk beperkte cliënten. Veel van de cliënten hebben het idee dat ze helemaal geen zorg nodig hebben. Dat is moeilijk werken voor ambulante begeleiders, vooral als een cliënt gewoon de deur niet open doet. Toch gaat de begeleider langs, en als de cliënt de deur dicht laat, stopt de begeleider een ansichtkaart in de bus, of hij gaat een tijdje op een bank tegenover het huis zitten. Zonder oordeel, zonder eisen of verwachtingen, zonder boosheid.

Sfeer scheppen

De kunst is om een sfeer te scheppen waarin de cliënt zich autonoom kan voelen, ook al lukt het hem niet zijn leven te regelen. Bij zorgmijders proberen begeleiders net zo lang aan te sluiten tot die voordeur tenslotte

*Gebruik je alleen taal,
dan geven cliënten eerder
sociaal wenselijke antwoorden*

lijke beperking ertoe om sociaal wenselijke antwoorden te geven.”

De training heet ‘Overschatten, inschatten en andere werkwoorden’, en gaat over de methodische begelei-

ten om in de praktijk uit te proberen. Iedereen neemt een eigen cliënt plus een doel uit het ondersteuningsplan als oefenmateriaal. Eerst verdiepen de begeleiders zich in de persoon,

Een bazige begeleider die teveel praat
raakt het contact met de cliënt kwijt



Duidelijkheid

Wat hebben cliënten met een licht verstandelijke beperking nodig:

- ▶ Duidelijkheid
- ▶ Complimenten
- ▶ Voorbeeld
- ▶ Structuur
- ▶ Doe wat je zegt, zeg wat je doet
- ▶ Nabijheid
- ▶ Houvast biedende begeleiding.

Informatie over de cursus 'Overschatten, inschatten en andere werkwoorden' op www.concrete-coaching.eu.

- ▶ open gaat. Veel aanvankelijk weigerachtige mensen vinden het uiteindelijk wel fijn om hulp te krijgen. Maar ze willen niet dat de buurt ziet wie er op bezoek is, dus rijden begeleiders bij voorkeur niet voor in een auto met een naam van de organisatie erop. Ze komen liever op de fiets.

Mieke Janssens: "Als een cliënt zich verzet: maak het niet persoonlijk. Het is niet tegen jou bedoeld. Als je denkt dat hij de deur niet open doet omdat hij jou niet moet, gaat het fout."

Conflicten

"Bij mensen met een licht verstandelijke beperking heb je de neiging om te veel te praten," vertelt Mieke. "Ze praten zelf vaak ook op een logische manier. Je wilt hen niet kinderachtig behandelen. Toch ben je te talig en dat leidt tot conflicten. Je drijft de cliënt in het nauw met je taal, je over-



Je hebt een geweldige prestatie geleverd, die is wel een prijsbeker waard!

Heb altijd dingetjes bij de hand die je kunt uitdelen

vraagt hem. Ze weten namelijk best veel dingen, vooral wat er allemaal kan mislukken, en dat is pijnlijk. Dan maar liever niks proberen.

De problematiek onder begeleid zelfstandig wonende mensen neemt toe: schulden, verslaving, psychische problematiek, huisuitzetting, werk kwijt. Medewerkers moeten beter toegerust zijn om hen werkelijk te kunnen helpen. Daarvoor heb je inzicht nodig in iemands persoon, zodat je op grond daarvan kunt aansluiten bij zijn begripsvermogen.

Hoe praten we met een cliënt? Wat is zijn sociaal emotionele ontwikkelingsniveau? De ambulante begeleide cliënten van Sherpa zitten gemiddeld op een emotionele ontwikkelingsleeftijd van 18 tot 36 maanden, dat is 2 tot 4 jaar. Als je je dat realiseert dan zijn 'zelf doen', driftbuien, 'ik ben twee en ik zeg nee', directe behoeftebevrediging willen, opeens niet meer zo raar. Dan begrijp je ook waarom wachten zo moeilijk is voor hen, waarom ze autonomie willen en hoe je hen daarbij kunt helpen door precies voldoende – niet te weinig, maar ook niet te veel - sturing te geven."

Aanpassen

Mieke vraagt aan de cursisten: "Wat is jullie Iq? Dat vraag ik aan jullie, omdat jullie je wel kunnen aanpassen

aan de cliënt, maar omgekeerd lukt dat niet. Abstracte denkers moeten zich aanpassen aan concrete denkers. Jij als begeleider moet kunnen 'niveau-denken.' Slaag je daar niet in, dan schakelt de cliënt in de achteruit. Dan denk jij: Hij wordt 'lui', hij 'wil niet', hij 'vergeet het'. Maar de cliënt houdt je een spiegel voor. Diagnostiek helpt je om aan te sluiten bij zijn ontwikkelingsniveau. Iemand kan misschien goed vertellen, maar als zijn performante Iq (uitvoerend vermogen) niet goed is ontwikkeld, zal hij in de uitvoering tekort schieten.

Hoe hij handelt, opdrachten uitvoert, zijn visuele waarneming, zijn inzicht: het hangt allemaal samen met zijn emotionele ontwikkelingsniveau. Hij kan precies vertellen wat hij moet doen, maar hij kan het niet. Dat komt veel voor en het leidt er maar al te vaak toe dat zijn begeleider een negatief oordeel jegens hem ontwikkelt.

Hoe overbrug ik lege tijd?

Een cursist vertelt dat hij altijd een kaartspel en een dobbelsetje in zijn zak heeft, voor als hij samen met een cliënt ergens moet wachten. Lege tijd is een abstract gegeven voor cliënten waarbij een concrete aanpak werkt, legt Mieke uit. "Wachttijden zijn hartstikke moeilijk voor deze mensen. 'Als je niet wilt dat ik ga zeuren, hoe overbrug ik dan de tijd?'"



Laat je eigen waarden en normen maar thuis

Omgekeerd komt ook voor: dat je mensen onderschat omdat ze niet goed kunnen praten. Ga na wat de diagnostiek over jouw cliënt zegt. Is zijn profiel harmonisch, of disharmonisch? De kloof tussen intelligentie en emotioneel ontwikkelingsniveau is vaak behoorlijk groot. Kennis over iemands ontwikkelingsleeftijd helpt je om beter te begrijpen wat hij echt bedoelt als hij zegt 'Ik ga het doen.' Dan weet je ook dat je niet boos of teleurgesteld moet zijn als hij het vervolgens niet doet."

Diagnostiek

"Diagnostiek is bij licht verstandelijk gehandicapten nog dikwijls een ondergeschoven kindje. In instellingen als gevangenis en blijf van mijn

lijf-huizen wordt een verstandelijke beperking dikwijls over het hoofd gezien, en worden mensen stelselmatig overschat. Gevolg: onaangepast gedrag, sociale problematiek. Ook bij mensen die veel worden gepest vind je de oorzaak vaak terug in de diagnostiek."

Kanjer

Mieke Janssens kijkt tijdens een van de laatste trainingdagen met de curisten terug op de afgelopen maanden: "Er ging veel goed, jullie weten steeds beter aan te sluiten bij jullie cliënt. Jullie hebben een doos met positieve stimulansen (kaarten met 'goed zo' of 'kanjer', smileys, plaatjes van opgestoken duimen). Die staat elke teamvergadering op tafel om

steeds voor ogen te houden hoe je cliënten kunt motiveren. Positieve bekrachtigers werken. Ze zijn niet bedoeld als beloningssysteem, maar zo'n zichtbare schouderklop of pluim houdt iemand gaande. Onze complimenten zijn vaak te talig, beter is als je je compliment ook visueel maakt. Mensen met een licht verstandelijke beperking zijn niet kinderachtig, wel kinderlijk. Begeleiders denken wel eens dat hun cliënt stickers kinderachtig vindt, in de praktijk werken ze fantastisch. Heb altijd dingetjes bij de hand die je kunt uitdelen. Ze kosten geen fluit, en ze leveren een hoop op." |

“Ik deed gewoon de deur niet open”

Een foto-stappenplan hielp Cees om weer greep te krijgen op zijn huis. Plus een begeleidster die niet de baas over hem speelt, maar die naar hem luistert en samen met Cees taken tot een goed einde brengt.

Cees en Ernestine voeren tijdens een cliënten-, familie- en begeleidersdag bij Sherpa een toneelstukje op. Cees zit juist wat voor zich uit te kijken in zijn rommelige kamer als Ernestine met opgestoken zeilen en een grote vuilniszak binnenstormt om de hele boel flink op te ruimen en af te soppen. Die vuiligheid moet maar eens weg. Cees zit er beduusd bij. Hij wordt er een beetje kwaad over. Hij mag niet roken, want dat is niet gezond en het geeft stof, maar de begeleidster zit wel in haar telefoon tegen haar vriendin te toeteren dat ze straks samen gezellig een sigaretje gaan paffen. Cees en Ernestine

Een paar weken later ga ik op interview. Cees Schopping (59) heeft zijn huis voortreffelijk opgeruimd voordat Ernestine en ik binnenkomen. Wat meteen opvalt zijn drie prachtvogels: papegaai Sjakko, en parkieten Ernestine en Yolande. Inderdaad, vernoemd naar vrouwen die Cees hoog heeft zitten. Cees vertelt dat hij vroeger begeleiding heeft gehad van mensen die “almaar meer en meer de macht probeerden over te nemen, ik had niks meer te zeggen.”

Cees is geboren en getogen in Hilversum. “Als jongetje ben ik opgegroeid op Eemeroord. Ik was zo mager als een lat. Toen ik 14 was ging ik

maakten het uit, en ik moest mijn mond houden. Daar hou ik niet van. Eerst heb in een andere flat gewoond, toen ben ik hierheen (een appartement in Hilversum Noord) verhuisd. Ik heb altijd begeleiding gekregen, maar die maakte de dienst uit. Ze waren bazig. Nee, ik mocht niet doen wat ik zelf wilde.” Je kreeg ruzie? “Ja, ik heb er eentje naar huis laten sturen, die hoefde niet meer terug te komen. Zo erg was het.”

Niet zo gezellig

Begeleidster Ernestine van der Flier (49): “Je vond het niet zo gezellig meer als ze kwamen.” “Nee. Ik deed gewoon de deur niet open.”

Wat doet Ernestine anders? “Ze is soepeler. Moeilijk uit te leggen.” Ernestine: “Ik luister misschien beter naar jou, Cees? We hebben het niet over wat fout gaat, of wat je niet moet doen. We zijn positief over wat je allemaal goed doet. Volgens mij neem ik dan een beetje de taken over die jij lastig vindt.” Cees: “Ja.”

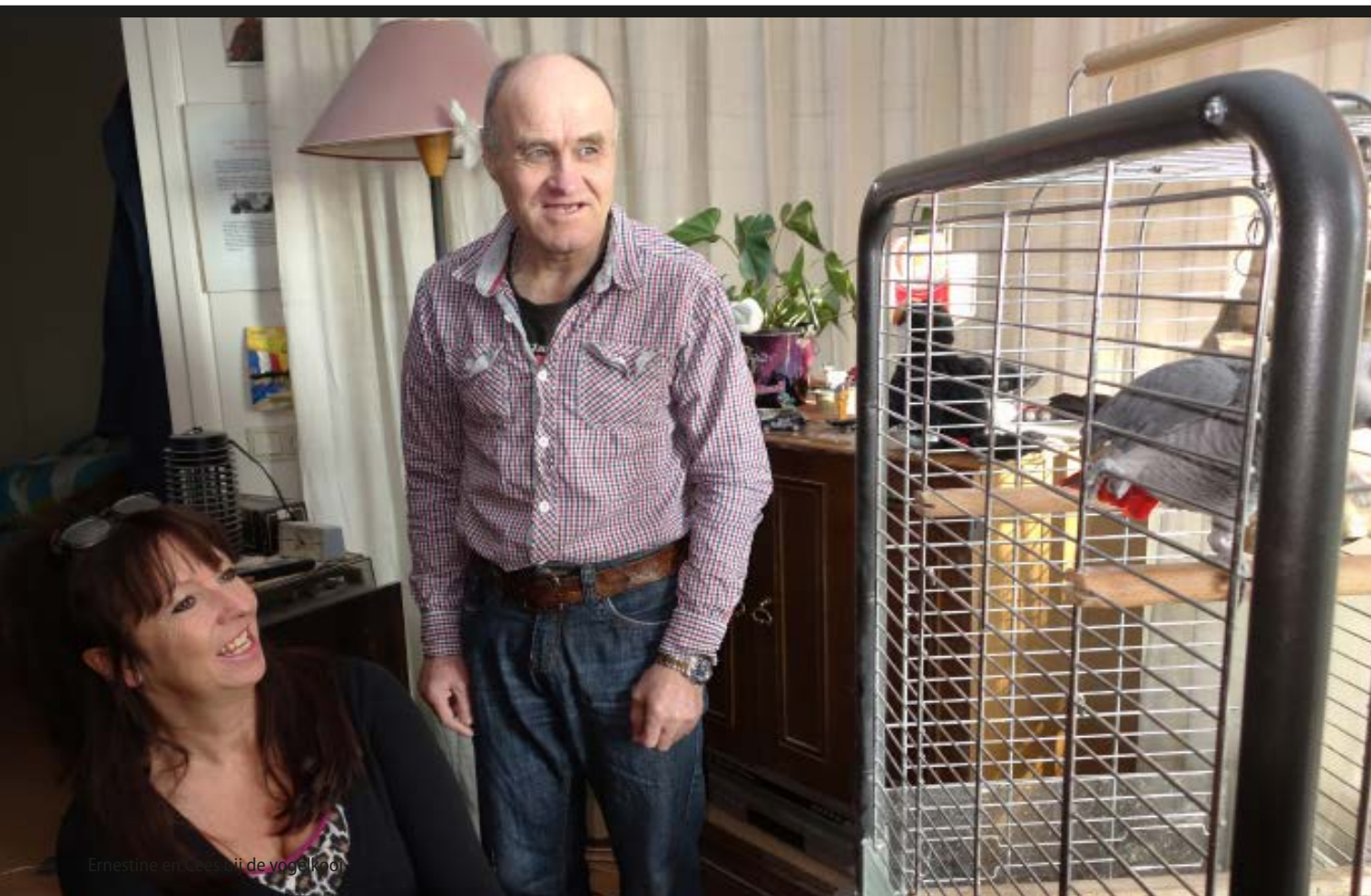
Ernestine: “Toen ik Cees leerde kennen, werkte hij vijf dagen in de tuin. Als wij de hele dag werken, zijn

Ik had last van mijn verantwoordelijkheidsgevoel

tine maken samen goed duidelijk dat zo’n bazige manier van begeleiden niet werkt, en dat Cees er knap zenuwachtig van wordt. Zo moet het duidelijk niet. Maar hoe wel?

al de tuin in. Op een gegeven moment ben ik uit Eemeroord vertrokken. Heerlijk, ik was blij dat ik weg was. Op Eemeroord waren de regels anders. Je had niks te zeggen. Zij

**Begeleider en cliënt vertellen
welke vorm van communiceren
het beste werkt**



Ernestine en Cees bij de vogelkooi

we 's avonds moe, en dan willen we lekker op de bank zitten en tv kijken. En niet allemaal taken op onze hals krijgen. Cees werd er overspannen van. Dus zei ik: 'Dat wil ik wel voor je doen.'

Voor ik kwam kreeg Cees vrij weinig begeleiding, omdat iedereen vond dat hij het zelf moest kunnen als zelfstandig wonende. In plaats van zeuren dat ie zelf van alles moet doen, komt er nu twee keer in de week iemand voor Cees koken, mooi verdeeld over de week, dan heeft hij de dagen erop ook nog een maaltijd. En ik kom een flink aantal uren helpen met allerlei zaken. We doen bijvoorbeeld samen de boodschappen. Eerst deed hij dat alleen, en dan kreeg hij problemen in de winkel. Cees zette de boodschappen op de kassaband, maar hij deed dat niet vlug genoeg volgens de mensen ach-

ter hem." Cees: "Dan kijken ze naar mijn pincode, ze zitten bovenop mijn lip, ze roepen schiet eens op. Nee." Ernestine: "Nu doen we het samen: ik zet de boodschappen op de band, en Cees stopt ze op zijn gemakje in de tas."

Welke rol speelde Sjakko in het contact? Ernestine: "Ik hou wel van papegaaien. In het verleden vonden begeleiders het lastig dat Cees vogels heeft. Hij moest de kooi beter schoonmaken, of ze vonden de papegaaien eng." Cees is erg gesteld op zijn vogels. Hij vindt het belangrijk dat begeleiders ze ook leuk vinden. Wie dat laat merken, zoals Ernestine, heeft een streepje voor.

Ernestine: "Toen ik hier pas kwam moest Cees het hok van de vogels helemaal alleen schoonmaken, dat was hartstikke moeilijk, daarom zijn we het samen gaan doen. Dat ging lek-

ker. En toen kwam er een hele leuke begeleidster bij, die veel verstand heeft van vogels. Ze wil de kooien graag schoonmaken. Dus haar vindt hij ook aardig."

Fotoplan

Cees had problemen met het opruimen van zijn huis. Hij verzamelt bijvoorbeeld modelhijskranen, klokken, gitaren en petten, en hij houdt ook van racefietsen. Van cursusleider Mieke Janssens kreeg Ernestine het idee doorgespeeld om het opruimen eens via foto's te proberen. Ze maakte een foto van een klein stukje van de kamer: de bank, die bijna doorzakte onder de spullen die erop lagen. Ze ruimden samen de bank op, en daarna maakte Ernestine nog een foto van de bank. De foto's van de volle en de opgeruimde bank gingen in een multomap. Met een mooie sticker ▶



► erop, om Cees te complimenteren en hem eraan te herinneren dat hij een flinke prestatie had geleverd. Zo gingen ze foto voor foto in een paar maanden door het hele appartement. Het balkon. De kapstok. De salontafel. De kast met vogelvoer. Zijn bed. Een keukenkast. En nog een. De salontafel. Die trouwens nog steeds niet leeg is, daar houdt Cees niet van, maar wel veel leger dan eerst. Er staan voorwerpen op die hij nodig heeft: koffiekop, een schone asbak, een plant.

Ernestine: "Ik maakte de ene week een foto van de kapstok, want die hing zo vol dat er niks meer bij kon. En dan zouden we de volgende week de kapstok opruimen, maar toen ik kwam had hij het al helemaal zelf gedaan." Cees: "Ik dacht, ik kijk wel hoe ver ik kom."

De foto's hielpen Cees echt. Dan zag hij een klein stukje waar hij wat mee kon, en niet de hele onoverzicht-

lijke bende in het hele appartement. Ernestine: "Ik had uit mezelf nooit bedacht om foto's te maken, en het daarmee kleiner te maken. Ik zag niet hoe groot het is voor Cees als ik zei: 'Je moet je huis opruimen.' Dat is voor hem niet te vatten, en ook niet te doen. De foto's hielpen mij trouwens ook om overzicht te krijgen en te bedenken dat het allemaal niet in één keer klaar hoeft."

Het ging supergoed dankzij de foto's. En omdat ik zo trots op hem was, mocht hij elke keer iets uitzoeken uit de dingetjestas die ik altijd bij me heb. Een sticker, of een beker. Ik vind het zelf ook leuk om te horen dat ik iets goed doe, en dat ik er wat voor krijg."

Nivea

Ernestine zegt dat ze heel veel heeft gehad aan de cursus 'Overschatten, inschatten en andere werkwoorden.' "Toen ik bij eenmaal

bij Cees mocht binnenkomen, kwam de grote redder in mij naar boven. Ik ben natuurlijk wel zorgverlener, ik zag dat Cees het niet redde om zijn eigen huis op orde te houden. Ik begon met opruimen, want ik dacht dat Cees liever in een opgeruimd huis zou zitten. Maar ik vergeet nooit meer het blauwe blik Nivea dat Mieke Janssens me aan het begin van de cursus in mijn handen duwde, met de woorden: Niet Invullen Voor Een Ander. Die herinnering weerhoudt me er nog iedere dag van om voor cliënten na te denken. Ik kan toch vragen wat ze willen?"

Toen ik pas bij Cees begon had ik last van mijn verantwoordelijkheidsgevoel. Iedereen heeft zijn eigen normen en waarden, die neem je mee naar je werk. Ik werd er best zenuwachtig van, want ja, er moest wel opgeruimd worden. Ik kwam erachter dat Cees zijn ongenoegen laat blijken met lichamelijke klachten. Hij werd ziek en beroerd. Logisch, dacht ik, hij werkt vijf dagen per week, en dan kom ik 's avonds zeuren dat de vogelkooi niet schoon is. Langzamerhand kwamen we erachter dat Cees het toch fijn vond als ik dingen in het huishouden voor hem wilde doen. Verder maakt Cees de hele dag lekker zelf uit wat hij doet, daar hebben wij niks mee te maken. Ik zal nooit zeggen: zo doe ik het thuis, dus dat moet jij ook doen. De hobby's en de spullen, dat is helemaal van hem zelf."

Cees heeft dankzij Ernestine het gevoel dat hij weer de baas is over zijn eigen leven, dat hij geen ruzie hoeft te maken. "Nee, ik heb een hekel aan ruzie." |



Cees met Sjakko, zijn steun en toeverlaat