

Echt luisteren

Als begeleider bepaal je gemerkt of ongemerkt veel voor cliënten. Hoe zorg je dat de stem van de cliënt meer boven komt? Begeleiders van Pergamijn oefenden met het Socratisch interview: gespreksvoering waarbij je echt luistert.

De Limburgse zorgorganisatie Pergamijn startte in 2007 met het begeleiden van mensen met een licht verstandelijke beperking. “Dat was een grote omschakeling,” vertelt toenmalig zorgcoördinator en teamleider Jacqueline Kronieger. “Daarvoor werkten we vooral met mensen met een ernstige tot matige verstandelijke beperking. In 2007 kregen we steeds meer aanvragen van mensen met een licht verstandelijke beperking die buiten het instellingsterrein in appartementen wilden wonen. De begeleiding draaide daarbij meer om stabiliseren en gezamenlijkheid.”

Jacqueline werd teamleider van twee woningen voor mensen met een licht verstandelijke beperking. “Ik heb het altijd interessant gevonden om te ontdekken wat cliënten willen en nodig hebben. Daarvoor ging ik ook naar familie en bewindvoerders toe, om me te verdiepen in het milieu en het netwerk van de cliënt en van hen te horen en zien wie en hoe een cliënt



Rim van de theatergroep van Pergamijn en begeleider Vera spelen een Socratisch gesprek na tussen cliënt Hans en woonbegeleidster Jet, over waarom Hans niet meer naar zijn werk wil

delingsverlegen in zijn. Medewerkers stoeien regelmatig met een groot verantwoordelijkheidsgevoel over het welzijn van de cliënt en aan de andere kant het loslaten, om de cliënt zoveel mogelijk zijn eigen leven te laten leiden. Vaak zie je dat mensen vanuit een probleemsituatie reageren en gaan oplossen in het hier en nu. Dan vergeet je een pas op de plaats te maken en te kijken: wat zegt de diagnos-

we van een positieve ervaring? Laten we ons een spiegel door de cliënt voorhouden? Hierin krijgen de lvb-teams in onze organisatie een half jaar scholing van Mieke Janssens.”

Langzaam denken

Onderdeel daarvan is ook het Socratisch interview, een bijzondere gesprekstechniek om een vraag of probleem van een cliënt te bespreken. De Griekse wijsgeer Socrates zei – ongeveer 2000 jaar geleden – dat het stellen van de juiste vragen de belangrijkste stappen tot bewustwording en probleemoplossing zijn. Uitgangspunt daarbij is het langzaam denken. Mieke Janssens heeft deze methode aangepast tot een bruikbare gesprekstechniek voor mensen met een verstandelijke beperking.

Vaak vergeten we een pas op de plaats te maken en te kijken wat nodig is

werkelijk is. Cliënten ‘volgen’ was voor mij vanzelfsprekend. Ik merkte dat veel medewerkers daar nog han-

tiek, welke begeleidingsstijl sluit aan en welke houding? Wat gaat er wel goed en wat zien we dan? Wat leren



Jet: "Heerlijk Hans, ik heb trek in koffie!"

Hans: "Heb je nog geen koffie gedronken vandaag?"

Jet: "Jawel, vanochtend vroeg, maar dat is alweer zo lang geleden." Jet kijkt om zich heen. "Je hebt een gezellige kamer Hans."

Hans: "Ja he." Hij wijst naar een schilderij aan de muur. "Die heb ik van mijn oma gehad."

Jet: "Ik weet het. Het is een mooi schilderij. Lief van je oma."

Hans: "Ja he, het is een lief mens. Oud en lief. Maar jij wou toch ergens over praten met me?"

Jet: "Ja, klopt. Fijn dat je erover begint. Ik wil graag met je praten over je werk."

Hans: "Oh nee toch, niet weer over mijn werk."

Jet: "Je wilt het niet weer over je werk hebben?"

Hans: "Nee, alle begeleiders zeuren elke dag aan mijn hoofd."

Jet: "Alle begeleiders zeuren elke dag aan je hoofd, wat zeggen ze dan?"

Hans: "Hans, kom uit bed. Hans, waarom ga je niet naar je werk? Hans je komt in de problemen. Van zulk gezeik!"

Jet wacht na deze uitval even tot Hans iets zegt. Het is een poosje stil. Daarna begint Hans te praten.

Hans: "Als ze daar niet naar me willen luisteren, dan ga ik niet meer. Ze moeten altijd mij hebben."

Jet: "Wie moeten jou altijd hebben?"

Hans: "Iedereen, de leiding en die stomme kapsonesmeiden die tegenover me aan de werktafel zitten."

Jet: "Wat doen die kapsonesmeiden tegenover je aan de werktafel?"

Hans: "Och, flauwe grapjes en dan word ik kwaad en krijg ik de schuld van de leiding."

Jet: "En wat zegt de begeleider als jij de schuld krijgt?"

Hans: "Dat ik de meiden met rust moet laten of dat hij me anders overplaatst naar een andere afdeling. En daar heb ik geen zin in. Dan blijf ik liever thuis. Ik krijg de schuld terwijl ik niets doe. Dat is gemeen."

Jet: "Ik heb door dit gesprek begrepen dat je best naar je werk wil. Je wil zelfs op die afdeling blijven werken. Het probleem met de meiden moet alleen opgelost worden, klopt dat?"

Hans: "Ja, die moeten stoppen met hun kapsones."

Socratisch interview

Richtlijnen uit de door Mieke Janssens aangepaste versie van deze gesprekstechniek, om een vraag/probleem met mensen met een verstandelijke beperking te bespreken:

- ▶ Formuleer één kernvraag, welke informatie wil je?
- ▶ Bepaal de gesprekstijd, hoe lang kan de cliënt zich concentreren?
- ▶ Stel alleen vragen, geef geen mening, oordeel, advies, etc. Voorkom dat je antwoorden zelf al invult.
- ▶ Probeer vooral door te vragen op het laatste gedeelte van het antwoord van de cliënt, herhaal een zin of geef een samenvatting en schakel dan door naar de volgende vraag.
- ▶ Spreek in concrete korte zinnen, zonder komma erin. Stel één vraag tegelijk.
- ▶ Stiltes zijn functioneel, laat ze net zo lang duren totdat de cliënt met een antwoord of opmerking komt.
- ▶ Koppel je vragen zoveel mogelijk aan situaties in het 'hier en nu'.
- ▶ Pas concrete (visuele) werkvormen toe, ondersteunend aan het gesprek, bijvoorbeeld mindmapping.
- ▶ Vermijd de 'waarom' – en andere open vragen die een te groot beroep op het inzichtelijke vermogen doen.
- ▶ Laat de cliënt nadenken over een oplossing, zoals: Wat wil je graag? Is het je al eerder gelukt? Wat helpt jou?
- ▶ Complimenteer de cliënt voor het gesprek.
- ▶ Evalueer met de cliënt het gesprek: Wat ging goed? Wat wil je dat ik de volgende keer anders doe?

- ▶ Medewerkers van Pergamijn die de training volgden, kregen als oefening de opdracht om een Socratisch interview van maximaal 7 minuten te houden met een cliënt. Daarbij moesten ze zich beperken tot een kernvraag met als belangrijke richtlijn om door te vragen op het laatste gedeelte van het antwoord, de zin te herhalen of samenvatten voordat je doorschakelt naar de volgende vraag. Een voorwaarde is om een goede verbinding met de cliënt te maken, voordat je met het daadwerkelijke interview start. De cursisten schreven het interview ter plekke letterlijk uit (dus geen verslaggeving achteraf) of namen het met de telefoon op. Ze waren zelf

verrast over de inzichten die hen dit gaf en de feedback die ze van collega's kregen.

Bij een Socratisch interview vermijd je de 'waarom –' en andere open vragen en laat de stilte de stilte. Een gesprek tijdens het wandelen, boodschappen doen of afwassen is ook verrassend effectief.

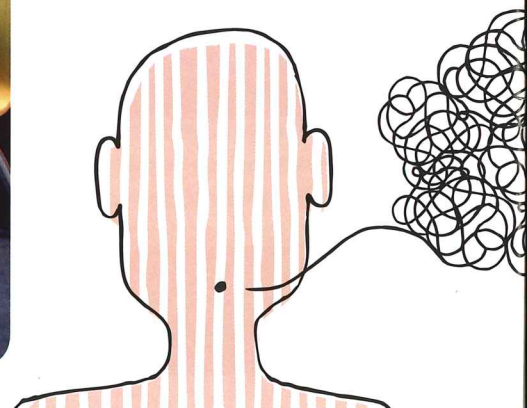
Niet naar dagbesteding

Tijdens een eindpresentatie van de scholing wordt in een rollenspel duidelijk hoe dit werkt. Acteur/ cliënt Rim van de theatergroep van Pergamijn speelt Hans die met geen mogelijkheid meer naar de dagbesteding wil. Woonbegeleidster Jet (gespeeld

Je stuurt het gesprek niet en laat je eigen denkkader los



door begeleider Vera) praat met hem hierover in zijn appartement. Cliënt Hans weet niet dat zij denkt dat hij gewoon niet meer naar zijn werk wil. Ze zitten schuin tegenover elkaar aan een tafel. De koffiepot staat voor hen. Hans schenkt in. De complete dialoog lees je op de vorige pagina. Jet ontdekt in het gesprek vrij snel door Hans zijn uitspraken te herhalen waarom hij thuis zit, zonder dat ze die 'waarom'-vraag heeft gesteld. Ze





er, al dan niet onbewust, slecht
 isterd naar mensen met een
 ijke beperking lieten begeleiders
 van Pergamijn zien in het thea-
 onder kind

Bijzonder kind

De ultieme vorm van hoe vaak er, al dan niet ongemerkt, slecht wordt geluisterd naar mensen met een verstandelijke beperking is te zien in het theaterstuk Bijzonder kind van theatergroep Netwerk van Pergamijn.

Bij de eindpresentatie van de Ivb-scholing van de dagbesteding van Pergamijn voerden cliënten en begeleiders deze voorstelling op over het leven van mensen met een verstandelijke beperking. Eerst zie je jeugdfoto's van een vrouw en wordt het verhaal verteld van het 'eendje dat uit een ander ei kwam' en veel hulp nodig had. Ze moet de oversteek maken naar de andere vijver en haar moeder loslaten. Dat staat symbool voor de stap die ze naar een woonvoorziening maakt.

Haar eerste dagen in de nieuwe woning zijn spannend. Ze mag haar beer niet vasthouden in de woonkamer en op haar werk van de begeleider, 'want dat zijn de afspraken'. Een andere cliënt houdt wel een knuffel vast, 'maar dat zijn oude afspraken helaas', zegt de begeleider. Op haar eerste dag eten ze aardappelen en bloemkool, 'maar dat lust ik niet, dat had ik toch doorgegeven?' De begeleider reageert laconiek, 'ja we kunnen niet met iedereen rekening houden'.

Zo komen nog meer herkenbare voorbeelden voorbij, zoals een verjaardagsfeestje dat om tien uur moet stoppen en bewoners die dan niet meer mogen gamen omdat de begeleider die late dienst heeft naar huis gaat en de nachtdienst start. Is de jonge vrouw eindelijk een bé-tje gewend, dan verhuist er een bewoner en komt er de volgende dag alweer een nieuwe huisgenoot, want de kamer moet toch gevuld. Het stuk is gebaseerd op de ervaringen van de spelers zelf. Meer informatie hierover via netwerk@pergamijn.org.

t eind van het gesprek
 ekerheid nog eens sa-
 bevestigt dit: hij irri-
 de meiden tegenover
 verk.

rtelt over het toepassen
 verview in de praktijk: "Wat
 ratisch interview ge-
 magisch. Je stuurt niet
 verview en laat je eigen
 s. Doordat je de cliënt
 t over de antwoorden,
 nbewust naar zijn eigen
 en krijg je informatie
 p dit moment in zijn of
 eelt. De cliënt voelt zich
 noord en serieus geno-
 begeleider."

n voorbeeld: "Een bege-
 in gesprek met een jon-
 ensbroek woonde en
 gadering met andere cli-

enten naar Sittard moest, maar niet
 wist hoe hij hier moest komen. De be-
 geleidster vroeg wie er allemaal naar
 de vergadering ging. Door er met be-
 hulp van de techniek van het Socra-
 tisch interview over te praten, reali-
 seerde hij zich dat hij met iemand
 mee zou kunnen rijden. En dat hij dat
 zelf kon vragen. De jongen benoemde
 zelf de oplossing en de manier waar-
 op hij dit kon regelen. Hij straalde
 van zelfvertrouwen! Dat had hij niet
 bereikt als de begeleidster een taxi
 voor hem had geregeld."

Het Socratisch interview is inmid-
 dels onderdeel van de nieuwe onder-
 steuningsplansystematiek binnen
 Pergamijn. Alle medewerkers worden
 geschoold om met deze gespreks-
 techniek een onderzoekende en op-
 recht geïnteresseerde dialoog met de
 cliënt of zijn vertegenwoordiger te
 voeren. Zij rapporteren deze gesprek-
 ken binnen het ondersteuningsplan
 van Pergamijn in de formulieren 'Dit
 vind ik ervan', 'ik zie en vertel' en 'ik
 vertel'. Jacqueline: "De cliënt wordt
 gezien, gehoord en gevolgd en heeft
 zo veel als mogelijk regie over zijn ei-

