

Door stil te staan kom je verder

Geert Bettinger

Door stil te staan kom je verder

Een andere kijk op 'probleemgedrag'



Eerste druk 2014 is in eigen beheer uitgegeven door de auteur onder ISBN 978 90 9028524 5.
Tweede druk 2015

Door stil te staan kom je verder

Een andere kijk op 'probleemgedrag'
Geert Bettinger

ISBN 978 90 8850 595 9
NUR 740/752

© 2015 B.V. Uitgeverij SWP Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, Stbl. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot Uitgeverij SWP (Postbus 257, 1000 AG Amsterdam) te wenden.

Inhoud

- 7 Inleiding
- 11 Ik was een probleemkind
- 21 Waar ben je nu?
- 25 Kijk eens wat ik wil
- 33 Ben ik een doelgroep?
- 41 Zorg je goed voor mij?
- 57 Zeg eerst 'ja'
- 63 Jou mag ik wel
- 75 Jong geleerd is oud gedaan
- 85 Sluit je bij me aan
- 93 Dat bedoel ik
- 105 Ben ik dat echt?
- 117 Het gaat toch om mij?
- 125 Maak jij dat uit?

- 135 Kijk nou eens
- 141 Ik ben eigenwijs
- 149 Negeer mij niet
- 159 Zo voel ik me onveilig
- 169 Wat doe je nu?
- 173 Wist je dat?
- 179 Let goed op
- 187 Dat durf ik niet
- 197 Eindelijk ben je er
- 203 Eerst geloven, dan zien
- 207 Over de auteur

Inleiding

Dit boek heb ik geschreven voor iedereen die te maken heeft met zorgafhankelijke cliënten. Denk hierbij aan verzorgenden, begeleiders, verpleegkundigen, mantelzorgers en studenten van opleidingen voor zorg en welzijn. Ik noem hen in dit boek hulpverleners.

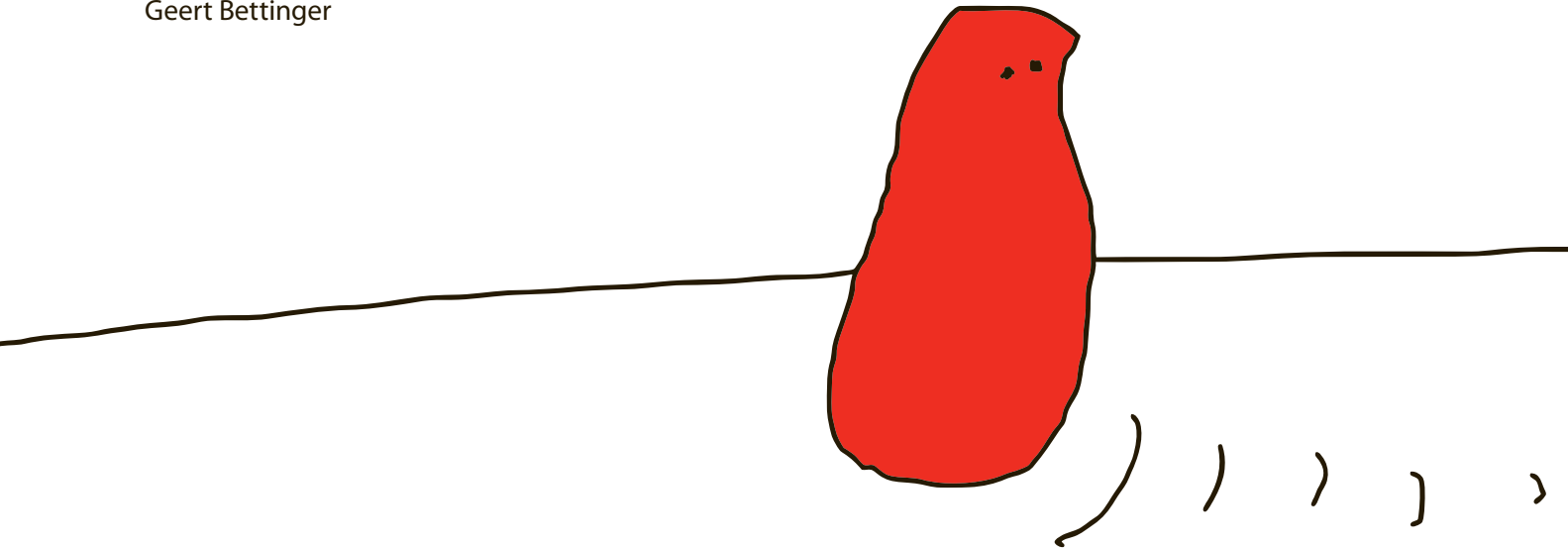
Er wordt naar mijn mening te gemakkelijk gesproken over cliënten met 'probleemgedrag'. Dit zegt onvoldoende over hun werkelijke situatie. Ik heb het altijd een uitdaging gevonden om meer de achtergrond van het gedrag te begrijpen. Zorgafhankelijke cliënten hebben vaak geen woorden of durven deze niet uit te spreken als ze problemen hebben. Zij zullen daarom regelmatig op hun eigen, specifieke manier aandacht 'moeten' vragen voor zaken, die er mis zijn. In dit boek beschrijf ik mijn visie op de bejegening van en de hulpverlening aan deze cliënten. Eerst zullen wij stil moeten staan bij de signalen die zij met hun gedrag geven. Dit boek is geschikt om te gebruiken bij intervisiebijeenkomsten, zowel in de praktijk als in het onderwijs. Ik belicht herkenbare situaties en hoe deze eventueel te veranderen, te verbeteren, zijn. Dit doe ik aan de hand van waargebeurde casussen waarbij de namen zijn veranderd. Bij de meeste hoofdstukken staan vragen, die je helpen stil te staan bij de dagelijkse praktijk en daarmee stil te staan bij jezelf. Bepaalde onderwerpen komen vaker terug om mijn visie kracht bij te zetten.

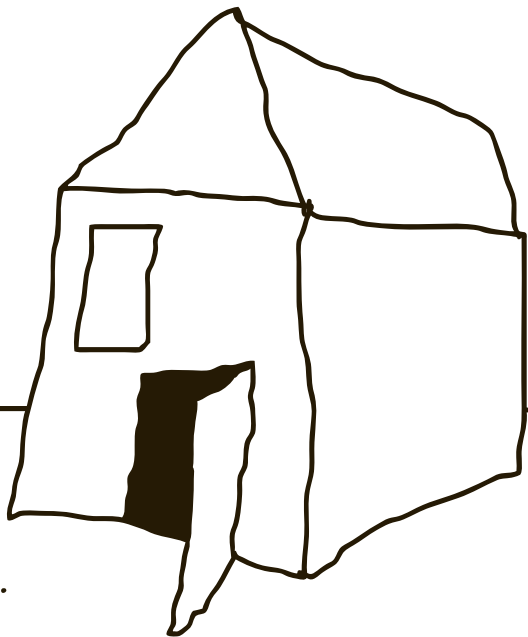
De motivatie voor het schrijven van dit boek heeft te maken met mijn verleden. Het eerste hoofdstuk gaat hierover. Als kind ben ik seksueel misbruikt. Mede door de pijn en de verwarring vroeg ik toen veel 'negatieve' aandacht. Ik kon er in die tijd met niemand over spreken. Daardoor liet ik veel 'probleemgedrag' zien. Ik gaf regelmatig signalen aan de buitenwereld dat er iets mis was, maar deze werden verkeerd begrepen. Veel zorgafhankelijke cliënten vragen ook op een 'negatieve' manier

aandacht voor hun persoonlijke situatie. Hier sta ik uitgebreid bij stil. Pasklare oplossingen geef ik niet, ze zijn er ook niet. Ik wil een leidraad bieden om beter te kunnen handelen bij de moeilijke situaties waarin zij kunnen verkeren. In dit boek tracht ik hun 'spreekbuis' te zijn. Daarom hebben alle hoofdstukken een titel, die je kunt lezen alsof een van hen dit zo gezegd heeft.

We zullen heel bewust stil moeten staan bij zorgafhankelijke cliënten, met als doel hun signalen beter te begrijpen en daardoor verder te komen.

Geert Bettinger





Ik was een probleemkind

Dat is wat ik me vooral herinner als ik terugdenk aan mijn kindertijd. Ik was een probleemkind, vooral thuis. Dat werd regelmatig tegen mij gezegd. Of werd het te vaak gezegd? Buitenshuis voelde ik me anders. Als kind begrijp je daar niet veel van. Wat je ouders van je vinden, weet ik nu, is van groot belang. Wat zij zeiden was gelijk aan de waarheid. Als je vaak genoeg te horen krijgt dat je lastig of moeilijk bent, dan ben je dus lastig of moeilijk.

We woonden in Eindhoven. Mijn opa's en oma's, ooms en tantes woonden allemaal in Limburg. In de vijftiger en zestiger jaren was het vrij ongewoon dat iemand een auto had. Wij hadden er wél een en gingen regelmatig met ons gezin naar opa en oma. De ene opa was kleermaker en de andere was brood- en banketbakker. Ik vond dat bijzondere beroepen. Voor ieder kind is een bakkerij natuurlijk extra aantrekkelijk, veel snoepen en alleen maar lekkere dingen eten. Omdat onze beide grootouders ver van Eindhoven woonden, bleven we regelmatig logeren. We waren er in de vakanties meestal een aantal dagen. Ik vond het altijd leuk om bij hen te zijn. Prachtig om te zien hoe de ene opa, gezeten in kleermakerszit op een grote tafel, de kostuums maakte voor zijn klanten. Dat beeld kan ik nu nog naar boven halen. Bij de andere opa en oma was het ook een groot feest. Ik was vele uren in de bakkerij. Daar werd brood gebakken, de taarten en vlaaien werden versierd met vruchten en slagroom. Het was er gezellig. Ik ging ook wel eens samen met een oom brood bezorgen bij de klanten. Van hen kreeg ik regelmatig iets lekkers toegestopt. Dat maakte zo'n bezorgronde nog leuker. Binnen het bakkersbedrijf werkten meerdere ooms. Een oom, oom Arie, was een bijzondere man. Hij kon mooie en grappige verhalen vertellen. Ze waren, zeker achteraf gezien, vaak overdreven. Wat mij nog erg goed bijstaat is dat bijna iedereen van de familie moest lachen als hij weer eens een van zijn vele sterke

verhalen vertelde. Ook mijn ouders moesten om hem lachen. Hij wist kinderen te boeien met allerlei verrassende dingen. Zoals gezegd, logeerde ik regelmatig bij mijn opa en oma van de bakkerij. Ze hadden een groot huis met veel kamers en er woonden in datzelfde huis een tante en het gezin van een andere oom.

Het huis had een grote badkamer. In mijn beleving was deze badkamer zelfs enorm groot. Ik weet nog goed hoe deze was ingericht. Ik zie de robuuste verwarmingsbuizen en de grote kranen zo voor me. Het was juist die grappige oom Arie die rond mijn tiende een keer de badkamer binnenkwam toen ik in bad zat. Ik vond dat eigenlijk helemaal niet vreemd. Waarom, dat weet ik nu nog niet. Normaal kwam er nooit iemand in die badkamer. Hooguit oma om er wat handdoeken te brengen. Oom Arie kwam naast het bad zitten en streelde mij over mijn rug. Hij ging direct met zijn hand naar beneden. Ik weet niet meer wat ik toen dacht. Ik was verward, dat weet ik wel. Ik weet ook nog dat ik met hem meelachte toe hij begon te lachen. Waarom hij dit deed weet ik niet meer. Ik weet dat ik een erectie kreeg. Ik snapte dit niet. Naderhand dacht ik nog: 'Zal ik het dan toch fijn gevonden hebben?' Ik wist toen niet dat het krijgen van een erectie veel voorkomt in een misbruiksituatie. Het blijkt een automatische, lichamelijke reactie op een angstige situatie te zijn. Oom Arie speelde hier 'slim' op in en zei dat ik blij moest zijn dat ik al een grote jongen was en dat hij mij wel zou leren hoe het verder moest. Hij pakte zijn piemel uit zijn broek. Ik zie hem nog zo staan terwijl hij de deur op slot deed. Ik was totaal van de kaart. Ik ging mee met de hele situatie, zei en deed niets. Wat hij toen deed begreep ik niet goed. Achteraf weet ik dat hij klaarkwam in het bad. Daarna veranderde de situatie snel. Hij zei dat ik hierover met niemand mocht praten, anders zou ik nooit meer bij opa en oma mogen logeren. Daarbij zei hij dat mijn vader en moeder dan heel kwaad op mij zouden worden en dat ik veel straf zou krijgen. Ondanks mijn verwarring herinner ik me deze opmerkingen nog heel goed. Ineens was hij weer weg. Wat daarna gebeurde weet ik echt niet meer, dat heb ik nooit meer in mijn herinnering

kunnen terughalen. Wel weet ik dat ik op een gegeven moment weer in de bakkerij stond en met oom Henk sprak, alsof er niets gebeurd was. Hij was degene die de taarten versierde. Van hem kreeg ik altijd slagroom uit een grote slagroomzak. Hij spoot dan een dikke klodder rechtstreeks in mijn mond, alles was weer als gewoon. De eerste maanden na de logeerpartij heb ik niet meer gedacht aan wat er in de badkamer was gebeurd.

In Eindhoven ging alles zoals het ging. Thuis was moeder regelmatig boos op mij en al ver voor deze misbruiksituatie kreeg ik heel vaak te horen dat ik een erg lastig kind was. Ze vond en zei nogal eens dat ik altijd moeilijk deed. Ik ging op een gegeven moment geld stelen uit haar jaszak. Daar zat zoveel kleingeld in dat zij dit nooit zou merken. Van het geld kocht ik altijd snoep. Achteraf weet ik goed waarom ik vooral zoetigheid kocht; het compenseerde mijn pijn, verdriet en onlustgevoelens.

Een aantal maanden later ging ik weer bij opa en oma logeren. Weer kwam oom Arie, voor mijn gevoel uit het niets, in de badkamer. Opnieuw gebeurde er bijna hetzelfde als de eerste keer. Ik wil hier niet vertellen wat het verschil was. Dat vind ik nog steeds, na al die jaren, te moeilijk. Een ander verschil met de eerste keer was dat hij mij een gulden gaf, vlak voordat hij de badkamer weer verliet. 'Koop er maar wat lekkers voor, dat heb je wel verdiend.' Een gulden was toen, begin jaren zestig, veel geld. Ik nam het geld aan. Het 'verbond van zwijgen' was hierbij getekend! Als ik ooit tegen mijn ouders had kunnen vertellen wat er gebeurd was de eerste en de tweede keer, had ik er natuurlijk nooit geld voor mogen aannemen. Mijn ouders zouden mij overigens nooit geloofd hebben. Het was tenslotte zo'n leuke oom en ik was een lastig, moeilijk opvoedbaar kind. Uiteindelijk is het daarna nog twee of drie keer gebeurd. Ik weet niet meer precies wanneer het ophield en ook niet goed waarom. Ik herinner me wel dat we niet meer bij opa en oma gingen logeren omdat wij naar Venlo verhuisden. Ik was toen ongeveer dertien jaar.

Tijdens mijn pubertijd was ik extra moeilijk en lastig (dat vonden mijn ouders). Ik kreeg regelmatig ruzie met mijn moeder en zó vaak straf, dat ik menigmaal van huis ben weggelopen. Ik was meestal bij een lieve tante (tante Bep) met wier zoon ik goed bevriend was. Tante Bep was voor mij eigenlijk 'mijn' moeder. Ik voelde dat zo. Bij haar was ik welkom. Ooit heb ik op het punt gestaan haar te vertellen wat oom Arie met mij had gedaan. Juist in de periode waarin ik bijna zover was, vertelde tante Bep hele goede dingen over hem en zijn vrouw. Ze vertelde erbij dat ze veel problemen hadden met hun kinderen. Vanaf dat moment heb ik alles nog verder weggestopt en werd ik nog meer een 'opgewekte puber'. Althans dat vonden mijn klasgenoten en vrienden. Ik lachte veel, maakte grappen en was altijd haantje de voorste op een feestje. Thuis was ik heel anders. Ik voelde me down en slecht. Het gevoel dat ik twee levens leidde was vooral 's nachts, in bed, heel sterk aanwezig.

De relatie met mijn moeder is nooit goed geweest. Dat had zijn oorsprong vlak na mijn geboorte. Ik heb de eerste twee jaren van mijn leven veel en langdurig in het ziekenhuis gelegen. Ik begrijp nu dat zo'n zorgelijke situatie de 'moeder-kindbinding' geen goed heeft gedaan. Mijn vader was voor mij de grote afwezige, zowel fysiek als mentaal. Zodra hij van zijn werk thuiskwam vertelde moeder hem regelmatig wat ik die dag voor een lastig kind was geweest, wat er allemaal niet aan mij deugde. Vader hield zich vooral afzijdig. Hij vond dat ik aardiger moest zijn voor mijn moeder, zij had het moeilijk genoeg met mij. Mijn twee broers en twee zussen hebben nooit iets gemerkt of gehoord van datgene wat mij was overkomen. Zij vonden het waarschijnlijk allang goed dat hun broer Geert het zwarte schaap was. Hierdoor kregen zij minder 'negatieve' aandacht.

Mijn vrouw en kinderen weten pas sinds vijf, zes jaar wat er met me is gebeurd. Ongeveer twee jaar geleden heb ik het mijn broers en zussen verteld. Mijn oudste broer zei mij toen dat hij wist dat ik, als vierjarig kind, waarschijnlijk door een buurman was misbruikt. Dit herinner ik me helemaal niet. Ik

schrok er wel van, zelfs zonder de herinnering. Het maakte me verdrietig en ik vroeg of mijn ouders dit wisten en wat zij er mee gedaan hadden. Mijn broer vertelde me dat hij wist dat mijn vader behoorlijk kwaad was op die buurman. Soms vraag ik me nu nog af wat erger is: weten dat een oom mij heeft misbruikt of niet weten wat een buurman heeft gedaan. Het is heel verwarrend allemaal. Ik had veel eerder alles tegen mijn vrouw kunnen vertellen. Er is zelfs een logisch, bijna natuurlijk moment geweest. Oom Arie heeft jaren later zelfmoord gepleegd. Dat was in de periode dat ik hulpverlener was voor slachtoffers van seksueel misbruik. Ik had alles zo diep weggestopt dat zelfs zijn zelfmoord niet als een 'trigger' voor mij heeft gewerkt. Mijn vrouw heb ik mijn pijnlijke ervaringen zomaar ineens verteld. Net na het avondeten zei ik plompverloren: 'Ik ben als kind seksueel misbruikt en ik wil er nu verder niet over praten.' Het was in de periode dat er veel over misbruik binnen de katholieke kerk naar buiten kwam. Veel meer heb ik er eigenlijk nooit over verteld. Nog steeds kan en wil ik niet vertellen wat er in die badkamer precies is gebeurd. Eigenlijk heb ik daar niet eens de juiste woorden voor. Dit is ook niet zo belangrijk. Belangrijker is te weten dát het is gebeurd, dat het veel gevolgen heeft gehad voor mij als kind. Zelfs nu ik volwassen ben komt de pijnlijke herinnering soms heel onverwacht terug.

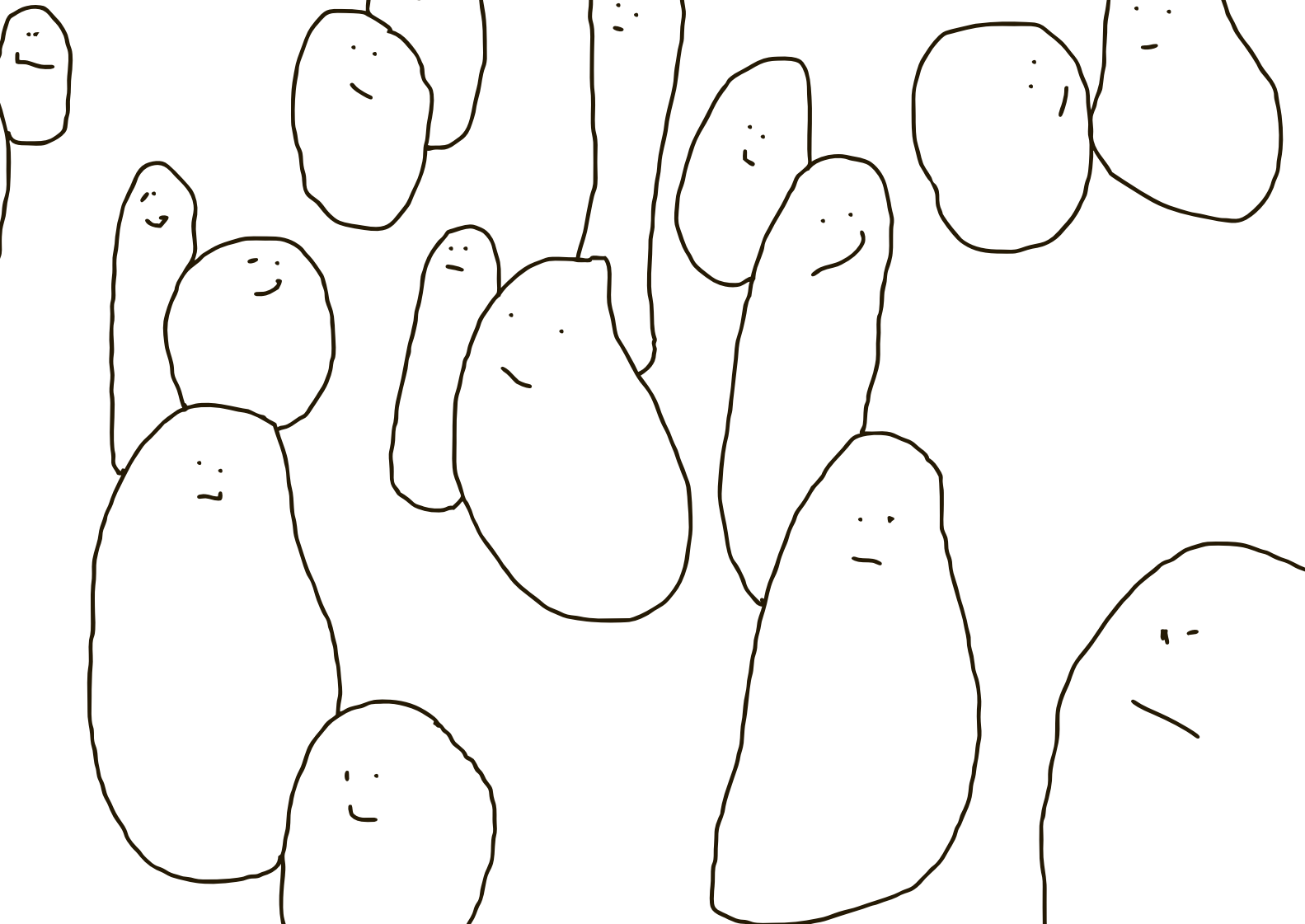
Waarom ik wil dat mijn verhaal in dit boek komt? Dit is omdat ik achteraf goed kan begrijpen dat ik veel signalen heb gegeven aan de buitenwereld, zonder het verhaal ooit verteld te hebben. Mijn signalen waren behoorlijk verschillend. Een lastig kind thuis en een vrolijk kind buitenshuis. Depressieve gevoelens in mijn bed en de clown op straat, op school en bij vrienden. Door deze ervaring heb ik er nog steeds zoveel moeite mee als ik ouders, leerkrachten, groepsleiders of verzorgenden hoor zeggen: 'Dat kind, die leerling, deze cliënt of die demente oudere is echt lastig. Ik vind hem gedragsgestoord, hij laat altijd probleemgedrag zien.' Het komt mede door mijn persoonlijke ervaringen dat het me nog altijd raakt als er op deze manier over cliënten wordt gesproken. In dit boek wil ik laten zien dat we geen stap verder komen door iemand alleen lastig, moeilijk of gestoord te noemen, integendeel.

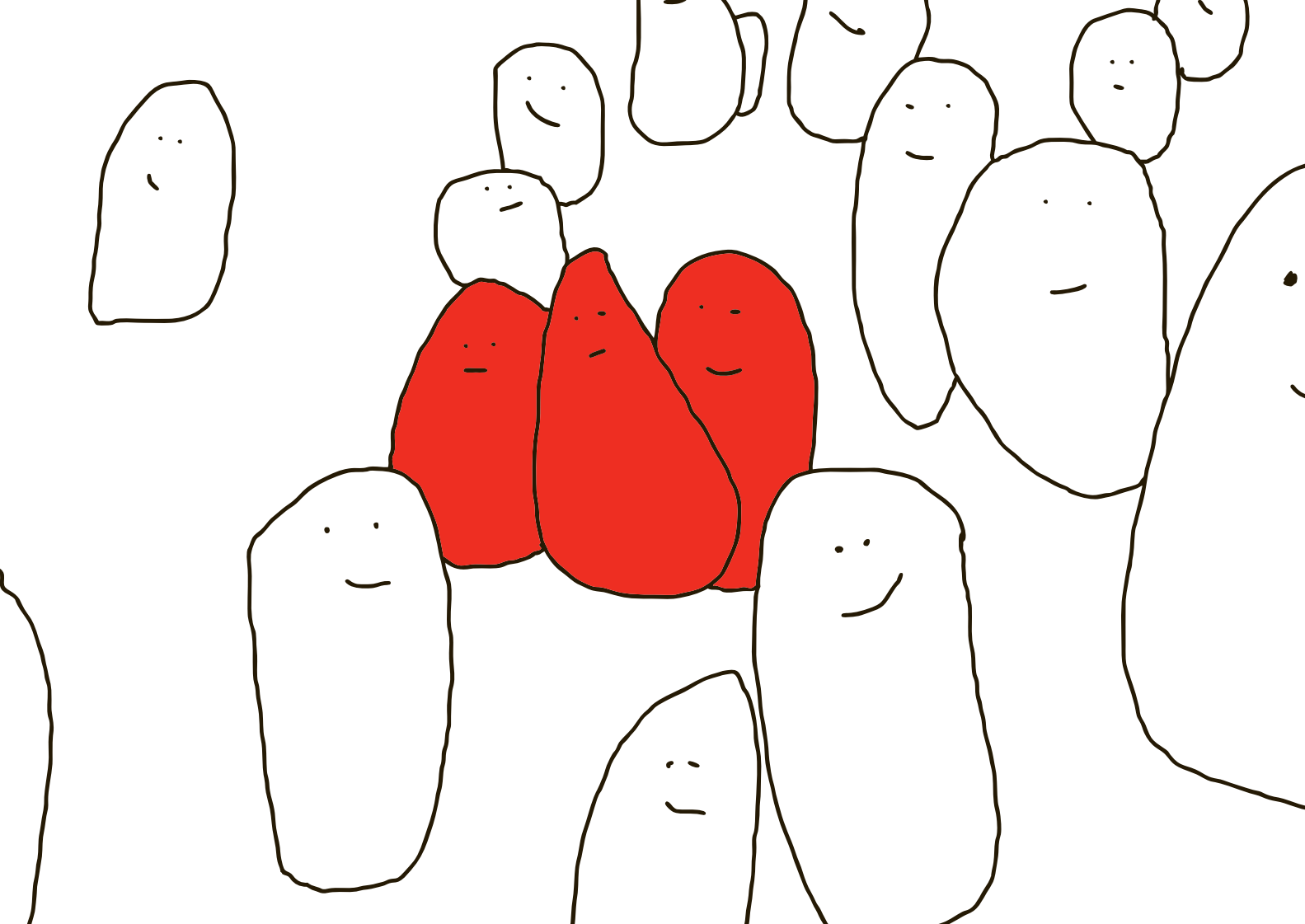
Door dit zo te blijven zien zal het gedrag nog extremere vormen kunnen gaan aannemen. Op het moment dat we dit echter gaan zien als een signaal van pijn, verdriet, angst en onzekerheid, maken we kans de ander echt te bereiken, echt contact te maken. Bij oprechte belangstelling kunnen we iemand waarschijnlijk beter helpen bij het oplossen van een dieper liggend probleem. Hoe weet je nu welk signaal op een probleem duidt? Ik bracht tenslotte ook twee totaal verschillende signalen naar buiten: lastig en vrolijk. In dit boek zal ik daar uitgebreid op ingaan.

Tot slot is er nog een belangrijke reden waarom ik mijn eigen ervaring in dit boek heb gezet: veel zorgafhankelijke cliënten hebben eenvoudigweg niet eens de woorden om te vertellen wat er mis ging of gaat in hun leven. Zij zullen middels signalen hun 'verhaal' moeten doen. Mogelijk krijgen ze door jouw manier van 'luisteren' wel woorden.

Vragen

1. Wat zijn jouw gedachten nadat je mijn verhaal hebt gelezen?
2. Dit hoofdstuk gaat onder andere over seksueel misbruik bij jongens. Hoe zou het komen dat we daar minder snel aan denken dan bij meisjes?
3. Wat is je mening over oom Arie?
4. Kun jij je voorstellen dat jij zo'n ervaring niet tegen je ouders zou vertellen?
5. Hoe zou de situatie moeten zijn zodat je wel alles vertelt?
6. Kun je begrijpen waarom ik buitenshuis een vrolijk kind was?
7. Wat vind jij ervan dat ik een gulden aannam van mijn oom?
8. Hoe denk je over de zelfmoord van oom Arie?
9. Spreek jij ooit over het 'probleemgedrag' van een cliënt?





Waar ben je nu?

Eenzaamheid komt veel voor bij cliënten, die zich onbegrepen voelen of waar geen oplossing voor hun problemen wordt geboden. Er zijn veel omschrijvingen van het begrip eenzaamheid. Ik wil bij twee ervan stilstaan omdat deze mij het meest aanspreken.

De eerste omschrijving: het gevoel geïsoleerd te zijn van de 'anderen'

Deze omschrijving houdt me bezig. Wie zijn die 'anderen'? Heeft iemand zichzelf geïsoleerd? Zo ja, wat is hiervan de reden? Hebben anderen hem geïsoleerd? Zo ja, waarom hebben zij dat gedaan? Is het een primaire menselijke behoefte om jezelf te isoleren? Zo ja, hoe kan dat? Ieder mens is toch een sociaal wezen?

Vanaf de geboorte is er een groot belang van veilige hechting tussen ouder en kind. Het kind zal er alles aan doen om de ouder te 'dwingen' hem te voeden. Een moeder zal er alles aan doen dat het kind gaat eten. Er is veel geschreven over situaties waarin dit hechtingsproces niet goed verloopt. Ieder mens wil zich kunnen hechten. Anders gezegd: ieder mens zoekt veiligheid. Zonder veiligheid kan een mens nauwelijks groeien. Zelfs fysiek groeien wordt moeilijk als er onveiligheid is.

Terug naar mijn vraag: 'Wie isoleert wie?' Mijn opvatting is dat een weerloos kind zichzelf niet snel zal isoleren van de ander, de verzorger. Het zou gewoonweg tegennatuurlijk zijn indien het kind geen contact, lees 'voeding', zou willen. Het kind zou zelfs kunnen sterven. Er kan slechts één partij zijn die de ander isoleert en dat is de opvoeder, de verzorgende. Ik spreek hierbij niet van schuld. Er kan wel sprake zijn van onvermogen of onmacht. Door een schuldige aan te wijzen lopen we alleen maar verder weg van het ware probleem en daardoor van de juiste oplossing.

Omdat een baby niet kan zeggen wat er mis is moet hij wel signalen uitzenden. Niemand die dit gek of vreemd vindt. Huilen is zijn belangrijkste signaal. De opvoeder, verzorgende, is hierop van nature alert. Hij gaat meestal direct op onderzoek uit. Om een antwoord te krijgen wordt het kind geobserveerd. Ligt het kind warm onder zijn dekentje? Moet hij voeding hebben? Heeft hij geboerd? Heeft hij last van krampjes? Heeft hij pijn? Is de luier nat? Is hij moe? Voelt hij zich alleen?

De oplossing is vaak heel voor de hand liggend. Meestal zorgt deze ervoor dat het kind ophoudt met huilen. Dit betekent dat alles weer in orde is. Als er geen oplossing wordt gevonden zal hij blijven huilen of zelfs gaan schreeuwen om ons te 'dwingen' wat te doen aan de ongewenste situatie. Een voorbeeld hiervan is de 'huilbaby'. Een huilbaby is een baby, die signalen uitzendt waarvan de opvoeder de mogelijke oorzaken bekijkt, oplossingen aanbiedt met het resultaat dat het huilen niet ophoudt. Wát de opvoeder ook doet, de baby blijft signalen uitzenden. Meestal veroorzaakt dit bij de opvoeder onrust, spanning. Dit is wat de baby voelt. Wat nu? Hij voelt dat de situatie voor hem onveilig blijft. Het is logisch dat er daarna verder wordt onderzocht wat er aan de hand is. Familie komt met mogelijke oorzaken, het consultatiebureau bekijkt de baby, een dokter doet nog een extra onderzoek, kortom, er worden meerdere mensen gemobiliseerd om achter de oorzaak van het inmiddels indringende signaal, langdurig huilen, te komen. In veruit de meeste gevallen wordt de oorzaak uiteindelijk gevonden. Het blijkt dat de onzekerheid, die bij iedere opvoeder ontstaat als een baby niet stopt met huilen, een belangrijke reden is. Een onzekere, soms wanhopige opvoeder voelt voor een baby extra onveilig en dat zorgt ervoor dat hij nog meer gaat huilen. Het wordt een vicieuze cirkel. Deze cirkel kan alleen doorbroken worden als de opvoeder rustig blijft of indien een ander tijdelijk voor de baby gaat zorgen. Wat er nooit mag gebeuren, is de signalen negeren. Hiermee isoleer je het kind juist. Ik begrijp goed dat het negeren mede kan voortkomen uit onmacht. Ondanks dat zal iedereen er alles aan moeten doen waardoor het kind zich alsnog gehoord voelt. Dan pas kan deze

onveiligheid voor hem worden omgezet in een veilige, vertrouwde situatie. Hij voelt zich niet meer eenzaam.

De tweede omschrijving van eenzaamheid: het verschil tussen gewenste en aanwezige contacten

Een baby kan dit verschil wel voelen, uiteraard niet begrijpen. Iemand met een ernstige verstandelijke beperking ook niet, net zomin als ouderen die in een vergevorderd stadium van dementie zijn. Het begrip 'gewenste contacten' is een abstract begrip. Abstract denken is bij hen niet of nauwelijks aanwezig. Zij kunnen wel aangeven dat een hulpverlener wel of niet veilig voelt. Dit doen ze dan zonder woorden, door middel van verbale (bijvoorbeeld gillen) en non-verbale (hevige onrust) signalen. Het is op dat moment van het grootste belang dat deze signalen worden opgepikt. Als we op de juiste manier reageren voelen ze zich begrepen en kunnen ze stoppen met het uitzenden van de signalen.

Een zorgafhankelijke cliënt met een ontwikkelingsleeftijd vanaf twee jaar, kan redelijk goed aangeven wie hem op dat moment wel en wie niet veiligheid biedt. Iedereen kan voorbeelden bedenken hoe hij dat duidelijk maakt. Dat betekent niet dat de cliënt altijd de oplossing heeft om een ongewenst contact te vermijden. Mogelijk wel in gedachten, niet in zijn handelen. Hij laat het zogenaamd niet zien, want hij zegt er niets over. Dat betekent dat hij zich eenzaam blijft voelen. Iemand, die zich niet begrepen voelt, zal terugvallen op die signalen die hij tot zijn beschikking heeft. Opvallend is dat het basissignaal 'huilen' in die situatie minder vaak wordt ingezet om aan te geven dat er iets mis is. Hij zal vooral 'probleemgedrag' laten zien. Hier kom ik later uitgebreid op terug.

Vragen

1. Wat versta jij onder eenzaamheid?
2. Is eenzaamheid voor jou hetzelfde als 'alleen zijn'?
3. Ben je ook wel eens eenzaam?
4. Laat jij dit je omgeving merken?
5. Ken je eenzame mensen in je persoonlijke omgeving?
6. Zijn zorgafhankelijke cliënten vaker eenzaam dan bijvoorbeeld hulpverleners?
7. Ken je cliënten die eenzaam zijn?
8. Heeft hun eenzaamheid ook met jouw gedrag te maken?
9. Kun jij voorkomen dat jouw cliënten eenzaam zijn of in een isolement terechtkomen?

Kijk eens wat ik wil

Dit hoofdstuk kan ook als titel hebben: 'Van probleem naar signaal'. Laat ik beginnen met een van de vele omschrijvingen van het begrip probleem, dat mij het meest aanspreekt: 'Een probleem is het verschil tussen de huidige situatie en de gewenste situatie.'

Binnen instellingen voor zorg en welzijn wordt regelmatig gesproken over 'probleemgedrag'. Omschrijvingen als 'dat zijn cliënten met ernstige gedragsproblemen of gedragsgestoorde cliënten' zijn gemeengoed. Er bestaan binnen grotere instellingen zelfs speciale afdelingen voor 'ernstig gedragsgestoorde cliënten'! Voor mij is al geruime tijd de vraag wat de hulpverlening eigenlijk wil bereiken door mensen weg te zetten als probleemgevallen. Al jaren wordt er binnen de pedagogische settings (denk aan kinderdagverblijven, scholen en Centra voor Jeugd en Gezin) gesproken over moeilijk opvoedbare kinderen of zeer moeilijk opvoedbare kinderen: 'zmok-kinderen'. Door afkortingen te gebruiken maken we het eigenlijk alleen maar erger. De nadruk ligt hier vooral op het 'negatieve' gedrag dat wij problematisch vinden. Waar blijft in dit geval het individuele, unieke kind?

Waarom gebruiken we termen als 'probleemgedrag', terwijl we nauwelijks iets weten over de oorzaken ervan? Als we zeggen: 'Dat is een zeer moeilijk opvoedbaar kind', wat weten we dan? Wat zegt dit over het kind? Hiermee stigmatiseren we zonder een werkelijke bijdrage te leveren aan een mogelijke oorzaak van zijn probleem. Als we over een 'moeilijk opvoedbaar kind' spreken hebben we het meestal over het kind. We hebben het dan niet over de kwaliteit van de opvoeder. Hiermee is niet gezegd dat hij schuld heeft aan het moeilijk opvoedbare gedrag van een kind. Dat wil evenmin zeggen dat het kind schuld heeft aan zijn eigen situatie. Wat zegt 'moeilijk opvoedbaar' over het kind zelf? Het zegt vooral dat het kind gedrag laat zien dat blijkbaar moeilijk te beïnvloeden, te veranderen is door een

opvoeder of professional. Waarom is dit moeilijk te beïnvloeden? Mijn ervaring is dat dit voornamelijk komt doordat we onvoldoende weten wat er achter het 'moeilijke' gedrag schuilgaat. Hoe kun je een oplossing bedenken voor een moeilijke situatie zonder de oorzaak te kennen? Hoe komt het dat een kind, of zorgafhankelijke cliënt, niet altijd goed laat zien wat er werkelijk aan de hand is? Mijn opvatting is dat hij dat wél altijd doet. Hij laat in ieder geval zien dat er wat mis is. Als jij daarvan uitgaat ben je al een stuk verder. Hier wordt een andere attitude van je gevraagd. Het gedrag zelf zal uitgangspunt moeten zijn voor verder onderzoek. Een cliënt mag nooit worden gelabeld als 'moeilijk opvoedbaar, lastig, slecht, problematisch'. Je wijst dan vooral naar hem. Je toont respect voor hem vanaf het moment dat je het 'probleemgedrag' gaan herwaarderen tot het begrip signaalgedrag. Als we het zo noemen wordt er in ieder geval meer gekeken naar wat er werkelijk aan de hand is. Door het een probleem te noemen leggen we de verantwoordelijkheid voor een situatie voornamelijk bij de cliënt. In dat geval heeft hij een probleem en hoeven wij niet zoveel meer te doen. Een probleem kan weerstand oproepen en een signaal kan ons alert maken. We zullen daarom iedere keer weer opnieuw moeten onderzoeken wat het signaal betekent; wat hij ons duidelijk maakt. Deze manier van kijken vraagt veel van ons. Het is moeilijk de signalen, die een cliënt uitzendt altijd goed te begrijpen. Soms hebben wij er last van, vinden we ze storend, onprettig of irritant. Onze reactie kan zijn dat we vinden dat het moet stoppen. Anders gezegd: hij moet zich anders gaan gedragen, zich aanpassen aan wat wij normaal vinden. Dit vind ik een verkeerde oplossing voor een situatie, waarvan wij last hebben.

Een belangrijke vraag, die wij moeten beantwoorden is: 'Zijn wij, door ons gedrag, een van de oorzaken waardoor een cliënt signalen gaat, zelfs móét, uitzenden?' Het is natuurlijk vreemd dat, als wij een probleem hebben met het gedrag van een cliënt, dat hij dan ons probleem moet oplossen, hij moet stoppen het ons lastig te maken. Ik vind dat wij ons probleem zo veel mogelijk zelf moeten oplossen. Terwijl in de praktijk het volgende regelmatig voorkomt: 'Ik heb een probleem met jouw

gedrag en daarom wil ik dat jij mijn probleem oplost. Dus jij moet veranderen.' Anders gezegd: 'Jij moet een ander, duidelijker signaal geven in plaats van mij tot last te zijn.' Daar komt bij dat als de betekenis niet duidelijk is, hoe kunnen we dan iemand goed helpen? Een cliënt, die in zijn dossier beschreven staat als problematisch, schopt bij het minste of geringste tegen alles, wat hem voor de voeten komt. Wij noemen dit schoppen 'probleemgedrag'. Wat is ons probleem hiermee? Wij vinden het niet goed dat hij zich zo gedraagt omdat hij daarmee mogelijk spullen vernielt. We willen dat hij ophoudt met schoppen. Stopt hij met dit 'probleemgedrag' dan zijn wij tevreden. Als we dit schoppen gaan zien als een signaal, waarmee deze cliënt ons iets duidelijk wil maken, zullen we moeite moeten doen hem te begrijpen. Hierdoor veroordelen we dit gedrag niet meer, maar zien we dit als zijn manier. Indien we de betekenis hiervan kunnen duiden, kunnen we hem ook helpen. Anders gezegd: het is maar goed dat hij schopt!

Het blijft vreemd als we van jonge kinderen, mensen met een verstandelijke beperking of ouderen met dementie gaan verwachten, vragen of zelfs eisen dat ze duidelijker moeten zijn over wat er mis is. Het 'probleemgedrag' dat een cliënt laat zien is, zoals gezegd, een signaal. Het ene moment heel sterk, dan weer bijzonder zwak. De kwaliteit van de ontvanger, de hulpverlener, bepaalt of dit signaal op de juiste wijze wordt opgevangen. Waarom zal de ene 'gewoon' vertellen wat er aan de hand is en zal de andere het middels signalen laten weten? Deze vraag is niet eenvoudig te beantwoorden. Het is complex waarom een cliënt die signalen geeft die wij blijkbaar moeilijk kunnen oppikken. Hier kom ik later op terug.

Ik maakte in het eerste hoofdstuk van dit boek een 'uitstapje' naar mijn kindertijd. Deze persoonlijke ervaringen zijn uiteindelijk mijn diepste motivatie om zeer alert te zijn op signalen van iedereen in een afhankelijkheidsrelatie. Kortom: iemand die zorgafhankelijk is zal mogelijk 'probleemgedrag' vertonen.

Mijn grootste wens is dat we dit willen gaan zien als signalen van problemen, waar een cliënt mee zit. Er zijn meerdere redenen waarom iemand, op een andere manier dan met woorden, laat zien wat er aan de hand is:

- **Iemand heeft geen woorden of kent ze niet**

Zeer jonge kinderen, cliënten met de ontwikkelingsleeftijd van nul tot vier jaar en ouderen met dementie hebben vaak geen woorden. Bij mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) of afasie komt het regelmatig voor dat ze de juiste woorden niet meer kunnen vinden.

- **Iemand vindt geen luisterend oor**

Het komt natuurlijk voor dat een cliënt vertelt wat er met hem is gebeurd. Zijn verhaal wordt niet altijd of niet direct geloofd. 'Dit kan gewoon niet waar zijn,' is in dat geval de reactie van de hulpverlener. Als een cliënt dit te horen krijgt zal hij op een andere manier aandacht gaan vragen voor zijn probleem, door 'probleemgedrag'.

- **Iemand heeft geen of onvoldoende vertrouwen in de ander**

Vertrouwen kan een complex gevoel zijn voor iemand, die afhankelijk is. 'Je kunt mij vertrouwen' is een lege opmerking voor een kind of cliënt, waarvan het vertrouwen door anderen is beschaamd. Hoe moeilijk is het voor hen vertrouwen in een volwassene te hebben?

- **Iemand heeft angst voor de gevolgen als hij vertelt wat er aan de hand is**

Als iemand vertelt waar hij mee zit kan dat betekenen dat hij ernstige gevolgen kan gaan ondervinden. Deze angst kan onder andere voortkomen uit eerdere ervaringen (straf) of door een dreiging, die iemand heeft uitgesproken in geval hij gaat praten. Hier kom ik uitgebreid op terug.

- Iemand heeft ingrijpende ervaringen ver weg gestopt

Een ervaring kan zo ingrijpend, pijnlijk of schokkend zijn dat wegstoppen de enige manier is om verder te kunnen. 'Vergeten' is een manier van overleven geworden. Dit komt vaker voor bij traumatische ervaringen.

Casus

De boom

Meneer Van Vliet, zesentachtig jaar, heeft beginnende dementie. Hij woont op de verpleegafdeling van een groot verzorgingshuis. Vanaf het begin plast hij regelmatig in een plant die op de gang staat. Dat kan natuurlijk niet, de planten worden weggehaald. De heer Van Vliet plast vanaf dat moment vaker in een hoek van de gang. Hiervoor krijgt hij regelmatig een standje. Het gevolg hiervan is dat hij boos wordt, kwaad zijn pet weggooit om vervolgens vloekend naar zijn kamer te lopen. Het team besluit om hem incontinentiemateriaal te geven, sinds de plant weg is moet er regelmatig worden gedweild. Dat zorgt voor extra werk en daarbij is het gewoon vies. Medecliënten storen zich ook aan dit gedrag. Vanaf het eerste moment dat men aankwam met incontinentiemateriaal zijn er enorme escalaties geweest. Veel agressie bij hem en regelmatig strijd tussen de hulpverleners en meneer. Al met al een onplezierige situatie op de afdeling. Vooral voor de heer Van Vliet! We zijn met het team bij elkaar gekomen om stil te staan bij zijn gedrag en onze reacties daarop.

- **Wat is hier het probleem?**

De heer Van Vliet plast niet op het toilet, maar in een plant of in een hoekje van de gang.

- **Voor wie is dit een probleem?**

Voor iedereen, behalve voor de heer Van Vliet.

- **Wie moet er van gedrag veranderen?**

Het is geen probleem voor de heer Van Vliet, hij hoeft niet te veranderen. Het is vooral een probleem voor de hulpverleners, zij zullen moeten veranderen.

Het team kreeg van mij het advies 'out of the box', creatief te gaan denken. Als het voor deze meneer geen probleem is om in een hoek van de gang te plassen, hoe kunnen wij er dan voor zorgen dat hij dit gewoon kan blijven doen? Hoe kunnen wij er ook voor zorgen dat wij er geen extra werk meer mee hebben? Mede door deze benadering ontstond er een levendig gesprek tot een van de deelnemers vroeg: 'Thuis plaste hij nooit in de gang. Hoe komt het dat hij hier niet op de wc plast?'

Toen men er zijn dossier nog eens bij haalde werd duidelijk dat hij vroeger boer was geweest! Deze informatie was het begin van een oplossing. Een boer is gewend buiten te plassen, gewoon omdat hij veel buiten werkt. Vanaf het moment dat hij op een gesloten afdeling woonde was dat voor hem eigenlijk niet anders. In zijn beleving was hij nog gewoon boer. Als hij buiten zijn kamer was moest hij wel eens plassen en deed hij dit tegen een plant of in een hoekje.

Uiteindelijk kwam er een bijzondere oplossing voor het probleem van de hulpverleners. Er is een tweeënhalve meter hoge boom geschilderd op een groot stuk triplex. Hierin is een rond gat gezaagd met daarachter een emmer. Deze staat in een hoekje, uit het zicht, op de gang. Dhr. Van Vliet plast nu 'tegen' de boom, door het gat zodat zijn urine wordt opgevangen in de emmer. Hij doet dit zo goed en zo kwaad als hij kan, hij vindt het leuk om precies te richten. Hij is er iedere keer weer trots op als dit hem is gelukt.

Probleem van de hulpverleners, de medecliënten en de heer Van Vliet opgelost! Hij hoeft geen incontinentiemateriaal meer aan, hij hoeft niet meer boos te worden en zijn gedrag wordt volledig geaccepteerd.

Vragen

1. Wat is jouw beeld bij 'gedragsgestoorde' cliënten?
2. Wat is een 'probleemkind' in jouw ogen?
3. Denk jij wel eens anders over 'probleemgedrag' dan je collega's?
4. Hoe worden cliënten met 'ander' gedrag door jou genoemd?
5. 'Van probleem naar signaal' kan ook de titel van dit hoofdstuk zijn. Is er voor jou een fundamenteel verschil tussen beide begrippen?
6. Ik beschrijf vijf redenen waarom iemand middels gedrag laat zien wat er aan de hand is. Herken je dit ook bij jouw cliënten?
7. Waarom is het belangrijk te weten wat het probleem is?
8. Waarom is het daarna belangrijk te weten voor wie het een probleem is?
9. Wat is je mening over de casus van de heer Van Vliet?
10. Ken jij op jouw werk vergelijkbare situaties?
11. Stelling: 'Escalatie is een duidelijk signaal.' Wat vind je van deze stelling?