

Oplossingsgericht werken in de verstandelijk gehandicaptenzorg

Houten, 15 oktober 2018 19:03 | Anne-Marie Klaassen



Problemen oplossen en cliënten ondersteunen. Dat wordt vaak gedacht bij oplossingsgericht werken met mensen met een verstandelijke beperking of hersenletsel. Twee nieuwe praktische uitgaven laten zien dat er veel meer winst te behalen is en dat het vooral draait om aansluiten, erkenning en waardering geven en luisteren naar de ander.

Het boek *Samen werkt het beter* van Elise van der Giessen en Hetty Verzaal is bedoeld als praktijkboek voor de methode oplossingsgericht werken in de gehandicaptenzorg.

Eerder verschenen van de hand van John Roeden, gz-psycholoog bij zorgorganisatie Baalderborg groep, al een boeiende uitgave over oplossingsgericht werken. De auteurs van deze nieuwe uitgave hebben hun ervaringen in de praktijk met oplossingsgericht werken weten te

vertalen in een praktisch handboek.

Basishouding

Oplossingsgericht werken begint op de werkvloer. 'Aansluiten en erkennen' vereist 'goed luisteren'. Bij mensen met een verstandelijke beperking vraagt het tijd, inlevingsvermogen, begrip, creativiteit en flexibiliteit om echt naar de affectieve en cognitieve betekenis van hun verhaal te luisteren.

'Door de ander te horen en zien, ontstaat er ruimte voor stressregulatie in de relatie'

Om goed aan te sluiten bij de ander is een open, geïnteresseerde houding nodig, schrijven de auteurs, waardoor de ander zich gehoord en gezien voelt. Bij 'aansluiten' hoort 'erkenning en waardering geven' voor wat de ander ervaart en ook voor de mogelijkheden die de ander heeft. Door hierbij stil te staan ontstaat er ruimte voor stressregulatie binnen de relatie.

Verandering bewerkstelligen

Vervolgens kan je samen op zoek gaan naar door de ander gewenste veranderingen. En naar de mogelijkheden en krachten van de ander om deze veranderingen te bewerkstelligen. In het boek staan praktijkvoorbeelden en reflectieve vragen die je als lezer helpen om je te verplaatsen in de wereld van mensen met een verstandelijke beperking en van degenen die met hen samenwerken.

Het is niet altijd makkelijk om de basishouding steeds toe te passen. Je hebt een druk programma, er liggen altijd allerlei taken op je te wachten. Daardoor ben je niet automatisch alert op je basishouding op momenten dat cliënten een beroep op je doen.

Tips

De auteurs reiken hiervoor verschillende tips aan, bijvoorbeeld voor je taalgebruik:

- Pas op met waaromvragen, omdat deze het gevoel kunnen oproepen dat iemand zich moet verantwoorden;
- Gebruik liever niet het woordje 'maar'. Het eerste gedeelte van de zin valt weg door het woordje maar. Evenals de combinatie 'ja maar';

Als je oplossingsgericht communiceert, ben je je bewust van:

- de boodschap die je wilt overbrengen aan de cliënt,
- of die boodschap aansluit bij het perspectief van de cliënt en
- hoe je dit op een oplossingsgerichte manier overbrengt.

Positieve boodschap

Door een compliment te geven, positief te verwoorden of te verwijzen, maak je een boodschap positief. Complimenten werken het best als je deze varieert, anders worden ze voorspelbaar.

Het kan ook positief en nuttig zijn om een compliment uit te stellen en de spanning vast te houden. Bijvoorbeeld: 'Ik zag iets waar jij erg je best deed, maar wacht... dat vertel ik je straks na het avondeten.'

'Zoek de plus achter de min'

Ook als er iets mis gaat, complimenteer je de cliënt voor de moeite die hij of zij doet, ongeacht het resultaat. Zoek de plus achter de min.

Reden voor gedrag

Bij oplossingsgericht werken ga je ervan uit dat er een goede reden is voor bepaald gedrag, ook al is dit gedrag onacceptabel voor de ander. Het gedrag zelf keur je of praat je niet goed. Deze manier van kijken levert andere informatie en een andere insteek op.

Dit vraagt van jou als begeleider om met regelmaat over je eigen gevoelens van onmacht, frustratie en onbegrip heen te stappen, ook als een cliënt iets doet of zegt dat je persoonlijk raakt. Sterker nog, bij het navragen van goede redenen probeer je erkenning te geven voor wat er voor de cliënt belangrijk is.

Als je uitgaat van goede redenen ontstaat er een ander contact dan wanneer je aanneemt dat de ander moedwillig de boel op stellen zet. Door de mogelijke goede reden te achterhalen, kom je dichterbij oplossingen en het ontdekken van de aanpak daar naartoe.

Richtlijnen

Hoe doe je dit dan? De auteurs geven daarvoor enkele richtlijnen:

- Ga ervan uit dat de cliënt goede of begrijpelijke redenen heeft voor de dingen die hij doet.
- Probeer bij onacceptabel gedrag op zoek te gaan naar de reden achter dit gedrag.
- Vraag deze redenen na bij de cliënt vanuit een nieuwsgierige houding en ga op zoek naar de plus achter de min. Stel vragen zoals: 'Ik wil je graag begrijpen, vertel eens...'
- Zoek naar *eyeopeners* die een ander licht op het verhaal van de cliënt werpen.
- Sta regelmatig stil bij kleine succeservaringen.

Uitgangspunt is dat je als zorgverlener de relatie met de cliënt centraal stelt. Daarna komen de vaardigheden die je kan inzetten om de ander te ondersteunen en te stimuleren tot het gebruiken van eigen vaardigheden en mogelijkheden. Het gaat niet zozeer om het gebruik van oplossingsgerichte vaardigheden als techniek, maar vooral om het je toe-eigenen van een actieve, open en respectvolle houding als basis voor de toepassing hiervan.

'Samen werkt het beter' is een boeiend studieboek en een handig naslagwerk voor begeleiders in de zorg. Je krijgt verschillende concrete acties aangereikt om veranderingen teweeg te brengen en bovenal de *kijkrichting* te wijzigen. Hoe kijken we naar de ander en wat denken we daarvan? Het boek is een aanrader voor zowel nieuwe begeleiders als bestaande teams in de verstandelijk gehandicaptenzorg.

Samen werkt het beter. Praktijkboek Oplossingsgericht werken in de gehandicaptenzorg. Door Elise van der Giessen en Hetty Verzaal.