

DIALOOG ALS WAPEN TEGEN PROBLEEMGEDRAG

Gillen, bonken en zelfverwonding kenmerkten lange tijd het gedrag van Nathalie Vervaart. Ze raakte in een isolement en haar begeleiders waren bang voor haar. Door beheersmatige maatregelen overboord te gooien en Nathalie een gevoel van veiligheid te geven, verdween haar probleemgedrag. Gespecialiseerd persoonlijk ondersteuner (GPO) Mavis van der Wijne, manager Petra Hartog en gedragsdeskundige Johan Timmer van Triade vertellen over hun aanpak waarin gezond verstand de rode draad is. “Als je haar gedrag eenmaal kunt ontcijferen, heb je een prachtige baan.”

Nathalie haalt tijdschriften uit de kast en gaat op de bank zitten. Ze bladert en wijst op foto's. Vooral kinderen en feest vindt ze interessant. Praten kan ze niet, maar met gebaren maakt ze een aantal dingen duidelijk. 'Feest' is in de handen klappen en als ze op haar benen wijst, bedoelt ze 'wandelen'. Mavis van der Wijne maakt thee voor Nathalie. Met een stuk koek erbij drinkt ze die op. Daarna stort ze zich weer op de tijdschriften. Deze Nathalie is een heel andere persoon dan de Nathalie van een jaar geleden.

Pesten

Lange tijd had ze moeilijk verstaanbaar gedrag: bonken, gillen en zichzelf tot bloedens toe bijten en krabben. Het gillen van Nathalie was tot op straat te horen. Buurtbewoners kwamen daar zelfs tegen in opstand en ze was een doelwit voor pesterige buurjongetjes. Teams rond haar brokkelden steeds langzaam af. Belangrijkste doel werd op een gegeven moment: proberen ongehavend de woning van Nathalie uit te komen.

Opgehokt

“Mijn eerste kennismaking met haar was toen ik een vergadering had op het kantoortje naast de woning van Nathalie,” vertelt manager Petra Hartog. “Ik zag begeleiders in en uit lopen en snel de deur dicht doen. Schokkend was te zien dat iedereen het probleem wel zag, maar niemand in staat was het op te lossen. Volgens haar vader zat Nathalie 'opgehokt'. Ze kon zelfs niet meer naar haar ouders toe omdat het thuis ook steeds uit de hand liep.”

Incidenten

Johan: “Onveilig voelde ze zich. Ze was van personen afhankelijk waarvan een aantal haar niet konden geven wat ze wilde. Ze kreeg eten en drinken en dat was het. In het kantoor naast haar hoorde ze mensen en om aandacht te vragen ging ze bonken. Maar die mensen durfden niet naar haar toe te gaan. Door alle incidenten ontstond er steeds meer weerstand om haar in contact te brengen met de andere bewoners. Vooral de ouders verzetten zich daartegen. Daarom werd alles gescheiden. De bewoners van de andere woningen mochten zich niet meer met Nathalie bemoeien.”

Beheersmatig

Het gedrag van Nathalie was al eerder onder de loep genomen. Halverwege de jaren '90 is het CCE zelfs ingeschakeld. Hun advies was: ondersteuning met dialoog en zonder beheersmatige maatregelen. Dat werd opgevolgd en tot 2003 ging dat goed. Daarna ging het bergafwaarts omdat de kopstukken uit het team weggingen. Beheersing werd weer ingevoerd. Daardoor raakten ze Nathalie weer kwijt.

Moeders

Johan kwam in maart 2008 voor het eerst in contact met Nathalie. “Allereerst heb ik haar weer terug op de kaart gezet door het maken van een persoonsbeeld. Wat blijkt: ze is honderd procent afhankelijk van moeders. Onze conclusie was: we moeten ervoor zorgen dat we haar moeder worden. Het eerste waaraan we gingen werken: Nathalie een gevoel van veiligheid geven, zorgen dat ze zich begrepen en geborgen voelt. Dus niet van te voren dingen vastleggen. De regie ligt bij haar.”

Scepsis

Rond Nathalie werd een Individueel Begeleidingsteam gevormd. Dit betekent dat zij één op één begeleiding krijgt. Petra: “We moesten er voor vechten om deze begeleidingsconstructie rond te krijgen. Toen we eraan begonnen was er veel scepsis: gaat het jullie wel lukken? Mensen keken met argusogen naar onze plannen.”

Verhuizen

Toen er een terugval kwam, leken de sceptici gelijk te krijgen. “Nathalie voelde zich veilig en dus wilde ze meer, zoals onder de mensen zijn. Maar dat mocht niet van de ouders van de andere cliënten. Verhuizen naar een andere plek was daarom noodzakelijk. In haar huidige woning leefde ze in een isolement. Toevallig kwam er aan de Bachweg in Almere een appartement vrij. Dit is een vrij beschutte locatie van Triade in Almere en een uitgelezen plek voor haar: een veilige omgeving, de mogelijkheid sociale contacten aan te gaan en een dagcentrum vlakbij. We hebben wel de voorwaarde gesteld dat Petra manager blijft om de continuïteit te waarborgen, ook al valt deze woning onder de verantwoordelijkheid van een andere manager. We kregen hiervoor een akkoord.”

Incidenteel

In haar nieuwe woning gaat het intussen steeds beter met haar. “Onhandelbaarheid is nu echt incidenteel,” vertelt Mavis van der Wijne, Gespecialiseerd Persoonlijk Ondersteuner (GPO). “Er is nu een team van acht (part-time) collega’s om haar heen en bij iedereen gaat het goed. Vroeger was douchen bijvoorbeeld altijd een probleem. Nu gaat dat prima. Meestal gaat ze eerst ontbijten en daarna onder de douche. Omdat ze vannacht incontinent is geweest, ging ze vandaag vóór het ontbijt douchen. Haar programma omgooien leidde vroeger altijd tot probleemgedrag. Nu kun je dat gewoon doen.”

Nabijheid

Mavis werkt nu een jaar met Nathalie. “Toen ik begon, kreeg ik allerlei instructies en aanwijzingen van de mensen die met haar gewerkt hadden. Zoals: Nathalie houdt niet van nabijheid. Dat wilde ik niet zomaar geloven. Op een gegeven moment sloeg ze haar hand om mijn hals. Omdat ik

dacht dat ze niet van nabijheid hield, deed ik haar hand weg. Maar zij legde hem opnieuw op mijn hals. Ik vroeg aan haar: vind je dit leuk? De blik in haar ogen zei me genoeg. Daardoor besloot ik met haar verder te willen werken.”

Schoenen

“Tijdens een wandeling, wilde ze opeens niet meer mee,” vervolgt Mavis. “Eén van haar vroegere begeleiders kwam toen toevallig voorbij. Zij vertelde me dat ze in zo’n situatie haar schoenen uittrokken en daarmee wegliepen. Dan kwam Nathalie achter je aan. Ze deed dit voor en inderdaad bleek dit zo te werken. Toch ben ik niet van plan deze methode in te voeren. Ik denk gewoon: ik heb geen haast. In grote lijnen laat ik me gewoon door Nathalie leiden. Natuurlijk moet je dingen wel kaderen, maar ik ga geen onnodige strijd met haar aan. Het is tenslotte een volwassen vrouw. Het enige dat je moet doen is haar volgen en een beetje bijsturen.” Johan: “Haar begeleiden is een dialoog. Het kenmerk van een dialoog is dat de uitkomst van te voren niet vastligt.”

Gedrag ontcijferen

Mavis: “Als je met haar werkt moet je nieuwsgierig zijn naar wie ze is. Ik zie het als een zoektocht naar wat ze je wil zeggen. Die insteek moet je hebben om haar te kunnen begeleiden. Haar gedrag niet zien als problematisch en raar maar als: wat wil ze mij duidelijk maken? Dat kost tijd, maar als je haar gedrag eenmaal kunt ontcijferen, heb je een prachtige baan.”

Terugval voorkomen

“We moeten wel goed nadenken over wat er gebeurt als er iemand uit het team weggaat,” vult Petra aan. “Iedere manager moet ervan doordrongen zijn dat dit is wat ze nodig heeft. Maar het zal altijd onderhandelen zijn over geld en wat er kan. Hoe dan ook moeten we voorkomen dat ze weer terugvalt. Die verantwoordelijkheid ligt in onze handen. We kunnen het gewoon niet maken dat ze weer terugvalt in de oude situatie.”

Tekst door Max Paumen, april 2009

In werkelijkheid heet Nathalie Vervaart anders. Op verzoek van de ouders is haar naam gefingeerd in dit artikel.