



**PROFILA
ZORG**

evangelische zorg voor bijzondere mensen

‘Anders Kijken’

Onderzoek naar het toepassen van de systeembenadering
in de gehandicaptenzorg in opdracht van Profila Zorg

Margreet Kok
Ellen de Man

Colofon

Opdrachtgever

Profila Zorg
De Molen 30
3994 DB Houten
T: 030-6374667
E: info@profilazorg.nl



Werkveldbegeleider

Aswintha Mandemaker

Opleiding

Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH)
Christelijke Hogeschool Ede (CHE)



Projectuitvoering

Margreet Kok
Ellen de Man

Afstudeerbegeleider

Jan-Peter Stolte

Eerste beoordelaar

Gerieke Baan

Ede, juni 2015

© 2015,

Margreet Kok en Ellen de Man

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

Samenvatting

Voor u ligt het onderzoeksrapport dat is uitgevoerd in opdracht van Profila Zorg, evangelische zorg voor bijzonder mensen. Profila Zorg is een instelling die zorg verleent aan mensen met een verstandelijke beperking en eventuele bijkomende problematieken. Dit onderzoeksrapport geeft antwoord op de vraag: 'Hoe kunnen de interacties tussen begeleiders en cliënten en cliënten onderling op de LVG woongroep van Profila Zorg vanuit de systeembenadering worden geanalyseerd en hoe kunnen begeleiders elementen vanuit de systeembenadering methodisch toepassen op de LVG woongroep'?

Deze onderzoeksvraag is tot stand gekomen omdat er in de gehandicaptenzorg verschillende ontwikkelingen gaande zijn. Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat de complexiteit op woongroepen groter wordt. Het kennisniveau van de begeleiders blijft echter hetzelfde, terwijl er door de complexere zorgvraag meer kennis noodzakelijk is. Het gevolg hiervan is dat begeleiders meer moeite krijgen met het beïnvloeden van interacties op de woongroep. Volgens de opdrachtgever kan de systeembenadering handvatten bieden om bovenstaand probleem op te lossen. Maar tot nu toe is de systeembenadering minder ver ontwikkeld voor de sector gehandicaptenzorg en daarmee momenteel ongeschikt om dit gedachtegoed methodisch toe te passen (Willemse, 2006). In dit onderzoek is er daarom gekeken of het mogelijk is om de systeembenadering methodisch toe te passen op de LVG woongroep van Profila Zorg.

Allereerst is er in het onderzoek aandacht besteedt aan wat de systeembenadering inhoudt en de praktische toepassing ervan. Wat hierin naar voren is gekomen, is dat de systeembenadering een bepaalde bril is om naar de werkelijkheid te kijken. Het is een benadering die niet zozeer kijkt naar het individu, maar naar het individu in de context van zijn omgeving. Als men bepaald gedrag wil analyseren, moet er daarom gekeken worden naar de persoon in zijn context. Het toepassen van de systeembenadering vergt echter veel geduld, inzet en doorzettingsvermogen van de begeleiders. De systeembenadering wordt uitgelegd aan de hand van vijf axioma's:

1. *Alle gedrag is communicatie, men kan niet-niet communiceren.*

In dit axioma gaat het over de beïnvloeding en communicatie. Men beïnvloedt voortdurend en men wordt ook voortdurend beïnvloedt.

Als de begeleider een duidelijker beeld wil krijgen van de betekenis van het gedrag van cliënten, dan moet de begeleider zicht hebben op wie de andere betrokkenen zijn. De aandacht zal daarmee niet alleen gericht moeten worden op het individu, maar juist ook op de gehele context.

2. *Elke communicatie bevat een inhouds- en een betrekkningsniveau.*

In dit axioma wordt uitgelegd dat men op twee verschillende niveaus kan communiceren. Namelijk op inhoudsniveau en op betrekkningsniveau.

Miscommunicatie tussen inhoudsniveau en betrekkningsniveau komt vaak voor bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Voor begeleiders is het daarom belangrijk om hier alert op te zijn en in te spelen op situaties waarin verwarring dreigt te ontstaan.

3. *Het karakter van een betrekking is afhankelijk van de interpunctie van de reeksen communicatie tussen de communicerende personen.*

Dit axioma gaat over dat de waarheid relatief is. Dé waarheid bestaat niet. Verder staat in dit axioma circulaire causaliteit centraal. Voor begeleiders is het belangrijk dat ze cliënten inzicht geven in het circulaire verloop van de interacties. Door cliënten hier inzicht in te geven kan eventuele onderlinge strijd weggenomen worden en zal er meer begrip voor elkaar ontstaan.

4. *Mensen communiceren zowel digitaal als analoog.*

Hier staat tevens de manier van communiceren centraal. Er zijn twee manieren: digitale (verbale) communicatie en analoge (non-verbale) communicatie.

Net zoals in het tweede axioma naar voren is gekomen, is ook bij dit axioma miscommunicatie een groot risico. Begeleiders behoren een grote rol te spelen in het verhelderen van communicatie richting cliënten, maar ook tussen cliënten onderling.

5. *Elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair.*

Dit gaat over de twee soorten communicatie die er zijn. De symmetrische- en de complementaire manier van communiceren.

Als begeleider is het van belang om te weten dat het geven van een taak aan cliënten iemand verantwoordelijkheid geeft en daarmee een bepaalde status. Het geven van een taak, en daarmee verantwoordelijkheid, zal tevens de symptomen van hospitalisatie bij cliënten verminderen.

Na het literatuur onderzoek zijn er op een willekeurige locatie van Profila Zorg observaties en interviews gehouden. De onderzochte locatie, ook wel woongroep of LVG woongroep genoemd, is een locatie met licht verstandelijk gehandicapten. Aan de hand van de observaties en interviews op de groep is een analyse gemaakt.

De LVG woongroep bleek een groep te zijn waarin veel sociaal gedrag plaatsvond en waar cliënten regelmatig interactie met elkaar hadden. De groep deed gemoedelijk aan en de begeleiding was grotendeels op de achtergrond aanwezig. Verder was opvallend dat cliënten sterk gericht waren op de begeleiding en dat de groep bestond uit losse individuen en sub groepjes.

Vervolgens zijn er handelingsalternatieven geformuleerd. De handelingsalternatieven zijn voornamelijk gericht op het vormen van een groep, het verminderen van de negatieve sfeer op de groep, het verduidelijken van (verbale) communicatie en het kanaliseren van de communicatie tussen cliënten en begeleiders en tussen cliënten onderling.

Tot slot zijn op basis van het onderzoek aanbevelingen opgesteld ten aanzien van de opdrachtgever. De eerste aanbeveling die is gedaan, is gericht op het methodisch toepassen van de systeembenadering. De systeembenadering kan goed gehanteerd worden, maar wel in combinatie met een andere methodiek. De verstandelijke beperking en eventuele bijkomende problematieken zorgen ervoor dat het goed is voor cliënten om op een cliënt-gerichte manier begeleidt te worden. Een andere belangrijke aanbeveling die is gedaan, gaat over het vormen van de groep. De groep bestaat uit losse individuen en sub groepjes. Er zal aandacht besteedt moeten worden aan het vormen van de groep. Dit kan onder andere gedaan worden door gemeenschap-bevorderende activiteiten. Verder is er aanbevolen om aandacht te schenken aan de communicatiestromen. Tussen de cliënten onderling wordt niet op een gezonde manier gecommuniceerd, maar tussen cliënten en begeleiders ook niet. De cliënten zijn te veel gericht op de begeleiding en het communiceren met andere cliënten blijkt lastig te zijn. Om er voor te zorgen dat er gezonde communicatiestromen ontstaan, zullen de begeleiders de communicatie moeten kanaliseren.

Inhoudsopgave

Colofon.....	2
Samenvatting.....	3
Inhoudsopgave.....	5
Voorwoord.....	7
Leeswijzer.....	8
Hoofdstuk 1 Achtergrond Onderzoek.....	9
1.1 Aanleiding en probleemstelling.....	9
1.2 Vraagstelling en doelstellingen.....	11
1.3 Doelgroep beschrijving	12
Hoofdstuk 2 Methodologische verantwoording	14
2.1 Onderzoeksmethoden en dataverzamelmethode	14
Hoofdstuk 3 Literatuur onderzoek	20
3.1 Axioma 1	21
3.2 Axioma 2	23
3.3 Axioma 3	24
3.4 Axioma 4	24
3.5 Axioma 5	26
Conclusie	27
Hoofdstuk 4 Systemische bril.....	28
4.1 Axioma 1	28
4.2 Axioma 2	29
4.3 Axioma 3	31
4.4 Axioma 4	32
4.5 Axioma 5	33
Conclusie	35
Hoofdstuk 5 Praktijk door de systemische bril.....	36
5.1 Sociaal gedrag.....	36
5.2 Individueel gedrag	38
5.3 Interactie tussen begeleiding en cliënt.....	40
5.4 Interactie tussen cliënten	41
5.5 Begeleiding	42
Conclusie	44

Hoofdstuk 6	Handelingsalternatieven	45
6.1	Axioma 1	45
6.2	Axioma 2	47
6.3	Axioma 3	48
6.4	Axioma 4	49
6.5	Axioma 5	51
	Conclusie	53
Hoofdstuk 7	Conclusies en Aanbevelingen	54
7.1	Deelconclusies en eindconclusie	54
7.2	Aanbevelingen	57
Hoofdstuk 8	Discussie en evaluatie	60
8.1	Discussie	60
8.2	Evaluatie	61
	Bronnenlijst	64
Bijlage 1	Expertinterview Joop Willemse	67
Bijlage 2	Expertinterview Orthopedagoog	74
Bijlage 3	Topiclist interview vragen begeleiders	80
Bijlage 4	SGLVG woongroep	81
	4.1 Profielschets	81
	4.2 Analyse vanuit de systeembenadering	81
	4.3 Handelingsalternatieven	91
Bijlage 5	Werkkaarten	94
Bijlage 6	Kernlabels	99
	Kernlabels SGLVG woongroep Observaties	99
	Kernlabels SGLVG woongroep Interviews	109
	Kernlabels LVG woongroep Observaties	116
	Kernlabels LVG woongroep Interviews	121

Voorwoord

Geachte lezer,

Met gepaste trots presenteren wij u het afstudeeronderzoek 'Anders Kijken'.

Dit onderzoek is tot stand gekomen in samenwerking met de opdrachtgever Profila Zorg, evangelische zorg voor bijzonder mensen, en met ons als vierdejaarsstudenten Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Christelijke Hogeschool Ede.

Een aantal maanden geleden zijn we in contact gekomen met Profila Zorg en met hun vraag over het toepassen van de systeembenadering in de gehandicaptenzorg. Van hieruit zijn wij een onderzoek gestart naar de mogelijkheden van de systeembenadering wat betreft de gehandicaptenzorg.

In dit onderzoek wordt u allereerst meegenomen in de bijzondere en leerzame wereld van de systeembenadering. Daarna zult u terecht komen in de praktijk en leert u hoe de systeembenadering toegepast kan worden. Tot slot zullen u een aantal handelingsalternatieven en aanbevelingen aangeboden worden voor het werken met de systeembenadering op de LVG woongroep van Profila Zorg.

Dankwoord

Tijdens het schrijven van een dankwoord beseffen we ons dat we een lange, intensieve en leerzame periode afsluiten. Wekenlang is naar dit onderzoek toegewerkt en dat had niet tot stand kunnen komen zonder de inzet van een aantal personen.

Allereerst willen wij Profila Zorg bedanken, de organisatie waarin we de mogelijkheid kregen om ons onderzoek uit te voeren. In het bijzonder gaat onze dank uit naar de opdrachtgever Aswintha Mandemaker. De geboden begeleiding, het enthousiasme, het geven van feedback en tips en het constante vertrouwen zorgde voor extra stimulans en motivatie.

Ook een woord van dank aan alle begeleiders van Profila Zorg die ons hartelijk ontvangen hebben bij de observatiemomenten. Ook de geïnterviewde medewerkers willen we hartelijk bedanken, met hernieuwde inzichten en energie gingen wij weer aan de slag.

Tot slot een woord van dank aan onze afstudeerbegeleider Jan-Peter Stolte. Ook hij voorzag onze stukken van feedback, zijn kritische blik scherpte ons aan en hij zorgde ervoor dat er geen belangrijke aspecten vergeten werden. Jan-Peter zorgde ervoor dat we de juiste weg bleven bewandelen.

Alle resultaten samen hebben geleid tot een waardevol product en vormen de aanbevelingen ten behoeve van de opdrachtgever.

Belangrijk om te noemen is het feit dat ten behoeve van de opdrachtgever er twee woongroepen onderzocht zijn, namelijk een woongroep met licht verstandelijk gehandicapten (LVG) en een woongroep met sterk gedragsgestoorde licht verstandelijk gehandicapten (SGLVG). Ten gunste van de leesbaarheid is besloten om één groep, de LVG woongroep, in het hoofddocument te plaatsen. De resultaten van de SGLVG woongroep zijn te vinden in bijlage 4.

Dit onderzoek is als een verkennend onderzoek te beschouwen, verder onderzoek is dan ook aanbevolen.

Margreet Kok
Ellen de Man

Ede, juni 2015

Leeswijzer

Het onderzoeksrapport wordt ingeleid met hoofdstuk 1 en 2 waarin de achtergrond en de methodologie van het onderzoek zijn uitgewerkt. In hoofdstuk 1 wordt naast de achtergrond van het onderzoek, tevens de probleemstelling, vraagstelling en doelstelling beschreven. In hoofdstuk 2 komt de verantwoording van de toegepaste methoden aan bod.

Hoofdstuk 3 bevat de beantwoording van deelvraag 1 en richt zich op de uitwerking van de theoretische kant van de systeembenadering.

Hoofdstuk 4 is gekoppeld aan deelvraag 2 en hierin is de praktische toepassing wat betreft de systeembenadering uitgewerkt. Hierin is met name de aandacht gericht op woongroepen. Ook is er een koppeling gemaakt naar de te onderzoeken doelgroep licht verstandelijk gehandicapten.

Hoofdstuk 5 geeft een overzicht van de gehouden observaties en interviews welke geanalyseerd zijn aan de hand van de systeembenadering. Dit hoofdstuk is de beantwoording van deelvraag 3.

Hoofdstuk 6 is de beantwoording van deelvraag 4 en biedt handelingsalternatieven wat betreft het methodisch beïnvloeden van de interacties op de LVG woongroep.

Hoofdstuk 7 bevat de deelconclusies en de eindconclusie die antwoord zal geven op de hoofdvraag. Daarnaast zullen in dit hoofdstuk de aanbevelingen genoemd worden.

Hoofdstuk 8 bevat de discussie en evaluatie van het onderzoek.

Aan het eind van het document staan bijlagen welke de onderdelen bevatten die het onderzoek complementeert. In de bijlage staan onderdelen als gespreksverslagen, werkkaarten en kernlabels. Tevens staat in de bijlage de analyse en uitkomsten van de onderzochte SGLVG woongroep van Profila Zorg.

Legende voor de fragmentnummers in de kernlabels:

- B1. Eerste observaties op de LVG woongroep
- B2. Tweede observatie op de LVG woongroep
- B3. Derde observaties op de LVG woongroep
- B4. Eerste interview op de LVG woongroep
- B5. Tweede interview op de LVG woongroep
- B6. Derde interview op de LVG woongroep

Vervolgnnummers geven de fragmentnummers op chronologische volgorde weer (zoals B1.1, B1.2 etc.).

Hoofdstuk 1 Achtergrond Onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de achtergrond en opbouw van het onderzoek duidelijk. Achtereenvolgens worden de aanleiding, probleemstelling, vraagstelling, doelstelling en doelgroep beschrijving behandeld.

1.1 Aanleiding en probleemstelling

1.1.1 Context en achtergrond van het onderzoek

“Hoe om te gaan met de dynamiek in de groep, wanneer cliënten elkaar niet begrijpen in verband met niveau verschillen of bijvoorbeeld bijkomende handicaps” (zie enquête Profila Zorg in bronnenboek). Dit is een uitkomst van de enquête die gehouden is onder medewerkers van Profila Zorg over het leven op een woongroep over groepsdynamiek. Uit bovenstaande zin blijkt dat de complexiteit op de groepen groot is, hierdoor komt goede begeleiding in het gedrang. Aangezien Profila Zorg streeft naar het bieden van goede begeleiding, is onderzoek en daarmee meer kennis noodzakelijk.

Op 1 januari 2015 is de Wet langdurige zorg ingevoerd. Deze wet is er voor mensen die intensieve zorg en toezicht nodig hebben. Hierbij kan gedacht worden aan ouderen met ernstige dementie of mensen met een ernstige verstandelijke, lichamelijk of zintuigelijke beperking en mensen met een ernstige psychische stoornis (Ministerie van Volksgezondheid, 2014). Cliënten die niet onder de voorwaarden van de Wet langdurige zorg vallen, hebben geen recht op zorg uit deze wet. Verder is het zo dat de indicaties aangescherpt worden en dat er meer cliënten thuis zullen blijven wonen en ambulante zorg ontvangen (Planbureau, 2005).

De Wet langdurige zorg biedt op dit vlak de volgende zorgpakketten aan:

- Een volledig pakket thuis (vpt): Met dit pakket wordt thuiszorg van een zorginstelling geleverd.
- Een persoonsgebonden budget (pgb): Hiermee koopt de cliënt de zorg zelf in.
- Een modulair pakket thuis (mpt): Dit is een mogelijkheid als de cliënt niet het volledige zorgaanbod van een instelling nodig heeft of de zorg niet geheel via persoonsgebonden budget wil regelen. Met mpt zijn deze twee opties te combineren.

Bovenstaande laat de trend zien dat cliënten zo mogelijk thuis blijven wonen. Voor een groep op een instelling betekent dit logischerwijs dat de groepen uit steeds meer complexere cliënten zullen bestaan. Alleen de cliënten met complexe en intensieve zorgbehoefte kunnen in een instelling verblijven, omdat alleen zij een indicatie krijgen voor Wet langdurige zorg (Wieringen, Groenou, & Groenwegen, 2014). Daarnaast is er sprake van financiële druk. De zorg wordt complexer maar de financiën die beschikbaar zijn, blijven hetzelfde. Zoals Schippers, minister van volksgezondheid, verwoordt: “Zorg moet zinnig en zuinig zijn. Betaalbare zorg van goede kwaliteit” (Schippers, 2014). Dit betekent dat er goede kwaliteit geleverd moet worden, maar dat de financiën zo laag mogelijk moeten blijven.

Zoals al eerder genoemd merkt Profila Zorg de veranderingen in de zorg. Het kennisniveau van de begeleiders blijft gelijk, maar de complexiteit op de groepen wordt groter. De uitdaging om een goede sfeer te creëren en te behouden wordt daarom steeds groter. Door deze complexiteit en de wijze van begeleiding op de groep wordt het welzijn van de cliënten beïnvloedt. De groep vormt immers een oordeel over de persoon en dat beïnvloedt de zelfwaardering en positie in de groep (Zorg, 2012).

Volgens de opdrachtgever biedt de systeembenadering mogelijkheden voor bovenstaand probleem. Een groep kan bijdragen aan de ontwikkeling van individuen (Johnson & Johnson, 2008). Daarbij worden in deze benadering de interacties en onderlinge communicatie benadrukt.

In de systeembenadering is er sprake van circulaire causaliteit. Dit betekent dat het gedrag van de één wordt versterkt door het gedrag van de ander. Dit geldt voor zowel positief- als negatief gedrag. Deze patronen zijn moeilijk te doorbreken (Willemse, 2006). Uit de enquêtes is gebleken dat de begeleiders van Profila Zorg het lastig vinden om de interacties die in de groep gaande zijn methodisch te beïnvloeden. “Wat kan ik doen om de groep positief te beïnvloeden? Hoe kan ik iemand positief benaderen zodat de rol van de bewoner duidelijker wordt binnen een groep?” (zie enquête Profila Zorg in bronnenboek). Circulaire causaliteit betekent dus dat het gedrag wat heerst in stand wordt gehouden door het systeem en dat de invloed van begeleiders daarin minimaal is.

Naast het feit dat circulaire causaliteit een grote rol speelt in het ontstaan van gedrag is het ook belangrijk om te bedenken dat gedrag een functie heeft (Willemse, 2006). Door middel van het gedrag willen cliënten iets duidelijk maken, een situatie- of een ander beïnvloeden. In de systeembenadering wordt vermeld dat men nooit zomaar communiceert en daarom is het belangrijk om ook dit uitgangspunt mee te nemen in het onderzoek (Rigter, 2008).

Tot slot nog een laatste belangrijk principe vanuit de systeembenadering. “Het geheel is meer dan de som van de delen” (Willemse, 2006, p. 33). Dit betekent dat een individu nooit op zichzelf staat maar altijd in verbinding staat met anderen. Op het moment dat er in een deel van het systeem verandering plaatsvindt, zal dit invloed hebben op het hele systeem (Willemse, 2006).

Uit bovenstaande tekst wordt het belang zichtbaar dat er actie ondernomen moet worden. Profila Zorg zegt: “we verbinden ons als relationele mensen met iedereen die we in ons werk ontmoeten, want voor Christus zijn wij allen waardevol” (Zorg, 2012). Dit houdt onder andere in dat Profila Zorg het vertrouwen wil bevorderen en verbinding wil zoeken in de relatie tussen de cliënten onderling (Zorg, 2012). De opdrachtgever gelooft dat er meer uit de begeleiding gehaald kan worden en wil de medewerkers mogelijkheden voor interventies aanbieden. Mede doordat er zoveel veranderingen in de zorg gaande zijn, is het belangrijk dat de kennis en handelingsmogelijkheden van begeleiders worden vergroot.

1.1.2 Probleemstelling

Zoals in de aanleiding beschreven, zijn er verschillende factoren die er voor zorgen dat de complexiteit op de groepen groter wordt. Het kennisniveau van de begeleiders blijft hetzelfde, terwijl er door de complexere zorgvraag meer kennis noodzakelijk is. Het gevolg hiervan is dat begeleiders meer moeite krijgen met het beïnvloeden van interacties op de groep. De probleemstelling luidt dan als volgt:

Begeleiders van Profila Zorg geven aan dat, door de complexiteit van de problematiek van de cliënten, het begeleiden van de LVG woongroep steeds complexer wordt. Meer kennis over de kracht van de groep, oftewel kennis over de systeembenadering, en het bieden van handelingsalternatieven helpt de begeleiders om de groep meer methodisch te beïnvloeden.

Volgens de opdrachtgever kan de systeembenadering handvatten bieden om bovenstaand probleem op te lossen. Maar tot nu toe is de systeembenadering minder ver ontwikkeld voor de sector gehandicaptenzorg en daarmee momenteel ongeschikt om dit gedachtegoed methodisch in te zetten (Willemse, 2006).

1.1.3 Begripsbepaling

De LVG woongroep

De benaming van de onderzochte LVG woongroep is om privacy gewaarborgde redenen gefingeerd. De benaming ‘LVG woongroep’ is gekozen omdat het een woongroep is met een licht verstandelijke gehandicapten. Naast de licht verstandelijke beperking zijn er cliënten met eventuele bijkomende psychiatrische problematieken. De cliënten hebben de leeftijd van midden 20 tot midden 40 (Zorg, 2015). Een uitgebreide doelgroep beschrijving vindt u onder het kopje ‘Doelgroep beschrijving’.

Systeembenadering

Een benadering om verschijnselen te bestuderen als een geheel met een onderlinge samenhang en een wisselwerking met de omgeving (Willemse, 2012).

Groepsdynamiek

Het verschijnsel waarbij een verandering bij één van de leden van het systeem leidt tot een verandering voor het hele systeem door de onderlinge afhankelijkheid (Willemse, 2012).

Handelingsalternatieven

Onder dit begrip wordt verstaan, verscheidene manieren om de groep te kunnen beïnvloeden. De handelingsalternatieven komen voort uit de systeembenadering.

Interacties tussen begeleiders en cliënten

Onder dit begrip wordt verstaan, elke vorm van communicatie die tussen de begeleider en een cliënt plaatsvindt. Dat houdt in, elke vorm van gesprek, lichamelijk contact en non-verbale communicatie.

Interacties tussen cliënten onderling

Onder dit begrip wordt verstaan, elke vorm van communicatie die tussen cliënten onderling plaatsvindt. Dat houdt in, elke vorm van gesprek, lichamelijk contact en non-verbale communicatie.

Licht verstandelijk gehandicapt (LVG)

Er wordt gesproken van een licht verstandelijke beperking wanneer men uitgaat van een IQ tussen de 50 en 70. Dit komt neer op een ontwikkelingsleeftijd van 7 tot 12 jaar. Iemand met een licht verstandelijke beperking kent onder andere beperkingen op het psychosociale vlak (Došen, 2014).

Methodisch werken

Dit houdt in dat de begeleider zich bewust is van de gevolgen van zijn manier van handelen en benaderen voor de cliënten en hun problemen. Doelgerichtheid, bewustheid, procesmatigheid en systematiek staan centraal (Behrend, 2008).

Psychische problematiek

Psychische klachten omvatten gevoelens van psychische verstoring, zoals gevoelens van angst, depressies, slaapverstoring en stress. Dit kan leiden tot zichtbaar leed en tot onvermogen in het functioneren (Volksgezondheid, 2014).

Woongroep

In dit verslag wordt het begrip woongroep aangeduid als een groep mensen die voor korte of langere tijd met elkaar wonen in de residentiele zorg. Residentiele zorg is zorg binnen een instelling op vrijwillige of gedwongen basis, dag en nacht buiten de eigen omgeving. Er bestaan verschillende typen woongroepen zoals gesloten-, besloten- en open woongroepen (NJI, 2015).

1.2 Vraagstelling en doelstellingen

1.2.1 Vraagstelling

Hoofdvraag:

Hoe kunnen de interacties tussen begeleiders en cliënten en cliënten onderling op de LVG woongroep van Profila Zorg vanuit de systeembenadering worden geanalyseerd en hoe kunnen begeleiders elementen vanuit de systeembenadering methodisch toepassen op de LVG woongroep?

Deelvragen:

1. Wat houdt de systeembenadering in?
2. Welke informatie is er bekend over de praktische toepassing van de systeembenadering op woongroepen?
3. Hoe zien de interacties op de LVG woongroep eruit kijkend vanuit de systeembenadering en hoe zijn deze te analyseren?
4. Welke mogelijke handelingsalternatieven kunnen vanuit de systeembenadering geboden worden om de interacties doelbewust te beïnvloeden?

1.2.2 Doelstellingen van het onderzoek

Het hoofddoel van het onderzoek is om de medewerkers van Profila Zorg van de LVG woongroep handelingsalternatieven voor interventies aan te bieden vanuit de systeembenadering om de groepsdynamiek methodisch te beïnvloeden. De meeste medewerkers hebben weinig kennis over het methodisch toepassen van de systeembenadering op groepsniveau. Daarom is het van belang dat medewerkers kennis krijgen over wat de systeembenadering inhoudt en dat de medewerkers zich bewust worden van hun handelen. Vervolgens krijgen de medewerkers handelingsalternatieven aangeboden om de systeembenadering in de praktijk te kunnen brengen.

Profila Zorg heeft met dit onderzoek onder andere als doel om de groep in te kunnen zetten voor het belang van de individuele cliënt (Johnson & Johnson, 2008). Dit onderzoek zal zich echter alleen richten op het op macro- en meso niveau gestelde doel. Het op micro niveau gestelde doel zal door middel van dit onderzoek bewerkstelligd worden door de medewerkers van Profila Zorg.

Samengevat zijn dit de doelen van het onderzoek:

- Bijdrage leveren aan het passend maken van de systeembenadering voor de gehandicaptenzorg (macro niveau).
- Medewerkers op de LVG woongroep handelingsalternatieven aanbieden vanuit de systeembenadering (meso niveau).
- Het verbeteren van het leefklimaat op de LVG woongroep door middel van het toepassen van de systeembenadering (micro niveau) (Johnson & Johnson, 2008).

1.3 Doelgroep beschrijving

1.3.1 Doelgroep beschrijving

Er wordt één locatie van Profila Zorg onderzocht, de LVG woongroep. Deze groep bestaat uit cliënten met een licht verstandelijke beperking. Dit houdt in dat de cliënten op deze groep een IQ hebben tussen de 50 en 70 en een ontwikkelingsleeftijd tussen 7 en 12 jaar (Došen, 2014).

Profielschets van mensen met een licht verstandelijk beperking (Došen, 2014):

Allereerst de beperkingen op het cognitieve vlak. Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben problemen met het verstaan van complexe boodschappen, problemen met abstract denken en spreken over concrete situaties. Op het gebied van lezen, schrijven en rekenen functioneren mensen met een licht verstandelijke beperking ongeveer op het niveau van groep zes van de basisschool. Op sociaal gebied zijn mensen met een licht verstandelijke beperking gebonden aan belangrijke personen, hebben conformisme aan regels, kennen een zwakke sociale verantwoordelijkheid, kennen geen groepsverband en zijn loyaal tegenover belangrijke anderen. Wat

betreft het emotioneel vlak willen mensen met een licht verstandelijke beperking graag sociaal geaccepteerd en competent zijn. Ze hebben mogelijk problemen met agressieregulatie, de toekomst is minder belangrijk en het verleden kan bepalend zijn voor het gevoel nu. Een aantal emoties zijn goed ontwikkeld en een aantal emoties zijn minder goed ontwikkeld. De goed ontwikkelde emoties zijn: verdriet, geluk, liefde, haat, vertrouwen, wantrouwen en eigenwaarde. Minder goed ontwikkelde emoties zijn: het geweten, seksuele liefde en empathie.

Tot slot de beperkingen op het gebied van de persoonlijkheidsontwikkeling. Mensen met een licht verstandelijke beperking geloven in 'gouden regels', het 'ego' is afhankelijk van het oordeel van anderen en de gewetensontwikkeling is beperkt.

De LVG woongroep:

Op deze woongroep wonen drie mannen en vijf vrouwen in de leeftijd van midden 20 tot midden 40. De cliënten hebben een licht verstandelijke beperking. Een aantal cliënten hebben bijkomende problemen, hierbij valt te denken aan autisme, hechtingsproblematiek of borderline.

Ter informatie:

De namen van de cliënten worden afgekort door de eerste twee letters van hun naam in hoofdletter te noteren.

Hoofdstuk 2 Methodologische verantwoording

In dit hoofdstuk wordt de methodologische verantwoording beschreven, achtereenvolgens het type onderzoek, de onderzoeksopzet en de dataverzamelmethode.

2.1 Onderzoeksmethoden en dataverzamelmethode

2.1.1 Onderzoekstype

Om de hierboven genoemde doelstellingen te bereiken, zal er een empirisch kwalitatief onderzoek uitgevoerd worden. Dit soort onderzoek is geschikt om een bepaald onderwerp en de context ervan helder te krijgen (Baarda, 2009). En dat is precies wat er in dit onderzoek is gedaan. Er is niet alleen gekeken naar de theoretische kant van de systeembenadering, maar ook naar de praktische toepassing ervan en het hanteren van dit gedachtegoed op de LVG woongroep van Profila Zorg. Aangezien er zeer weinig bekend is over het toepassen van de systeembenadering in de gehandicaptenzorg kan dit onderzoek gezien worden als een verkennend onderzoek en is verder onderzoek aanbevolen.

2.1.2 Onderzoeksopzet

Om de deelvragen te kunnen beantwoorden is de volgende onderzoeksopzet gerealiseerd:

Deelvraag 1 Wat houdt de systeembenadering in?

Ter beantwoording van deze deelvraag is literatuuronderzoek van belang geweest. Er is in deze deelvraag onderzocht wat de systeembenadering precies inhoudt, maar er is ook een koppeling gemaakt naar de te onderzoeken doelgroep. Zoals te zien is in figuur 1 (zie volgende pagina) zijn met name de twee bronnen Willemse en Mertens & Vanderbroek belangrijk geweest voor het gedeelte over de systeembenadering en Došen voor het gedeelte van de te onderzoeken doelgroep.

Deelvraag 2 Welke informatie is er bekend over de praktische toepassing van de systeembenadering op woongroepen?

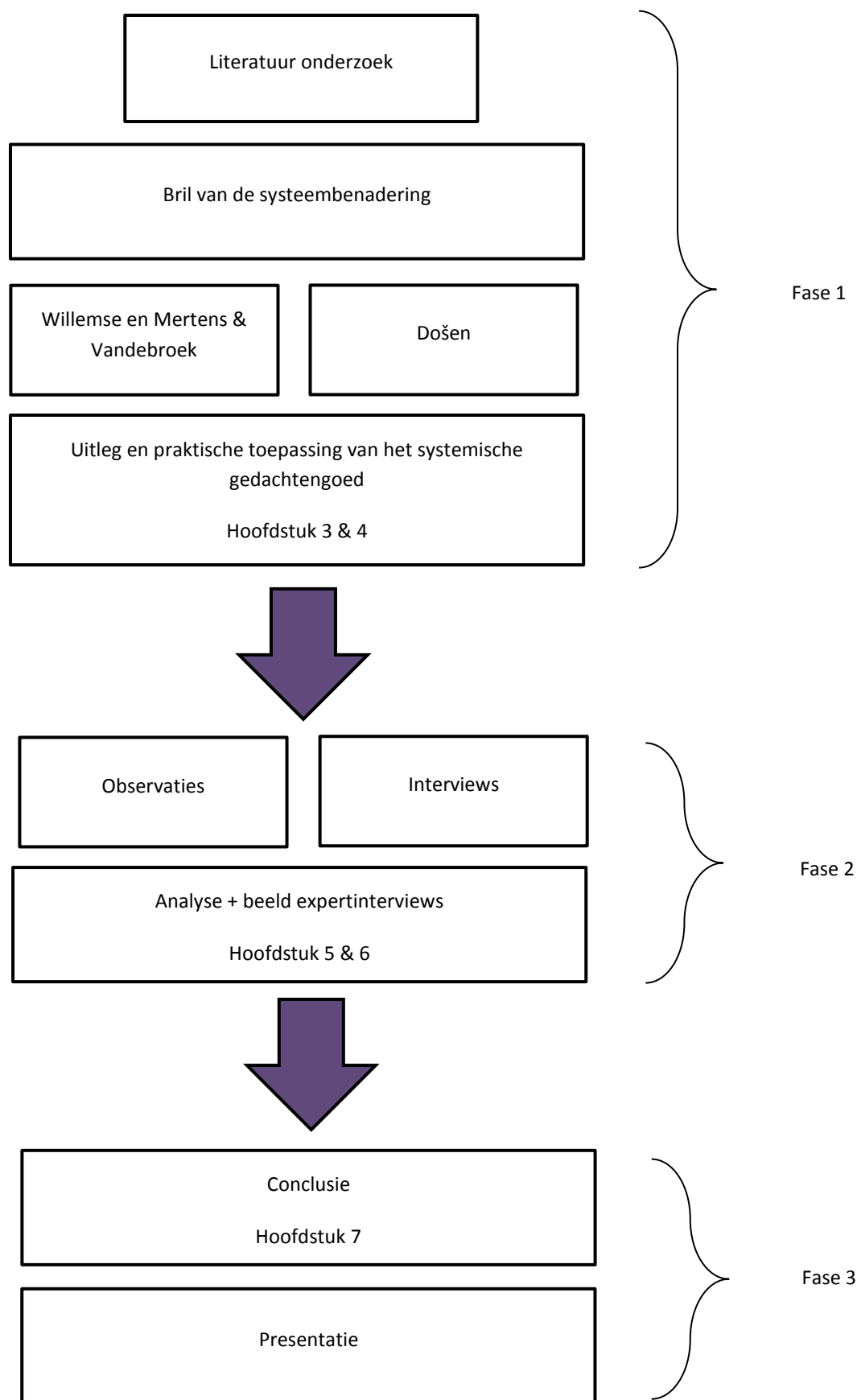
Voor deze deelvraag is tevens literatuuronderzoek van belang geweest. Er is met name gezocht naar bronnen die de praktische toepassing van de systeembenadering uitwerken, maar deze bronnen bleken zeer beperkt. Ook is, net als in de voorgaande deelvraag, door middel van literatuur een koppeling gemaakt naar de doelgroep. Deelvraag 1 en 2 vormen samen fase 1 zoals te zien in figuur 1. In deze fase van het onderzoek is de basis gelegd voor het verdere onderzoek. In fase 1 is een systemische bril gevormd die in fase 2 gebruikt is om te kunnen analyseren en handvatten te kunnen bieden vanuit de observaties.

Deelvraag 3 Hoe zien de interacties op de LVG woongroep eruit kijkend vanuit de systeembenadering en hoe zijn deze te analyseren?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag waren met name de observaties en de interviews met begeleiders van belang. Tijdens het observeren is er gekeken naar de interacties op de LVG woongroep. De interviews waren belangrijk omdat begeleiders hetgeen we hebben gezien konden bevestigen, uitleggen en/of aanvullen. Het analyseren is gedaan na het ordenen van de fragmenten door middel van labels en kernlabels. Aan de hand daarvan zijn veel voorkomende- en opvallende fragmenten gekoppeld aan de systeembenadering. Met het analyseren van de data is er rekening gehouden met de verstandelijke beperking en eventuele beperkingen en problemen van de cliënten. Dit is gedaan door in de literatuur te kijken naar wat een licht verstandelijke beperking inhoudt en wat de gevolgen ervan zijn. Deelvraag 3 vormt het begin van fase 2.

Deelvraag 4 Welke mogelijke handelingsalternatieven kunnen vanuit de systeembenadering geboden worden om de interacties doelbewust te beïnvloeden?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag was de informatie uit de voorgaande deelvragen belangrijk. Dit omdat er helder moest zijn wat de systeembenadering inhoudt, hoe het praktisch toegepast kan worden en hoe de interacties op de groep eruit zagen voordat er antwoord gegeven kon worden op deze deelvraag. Voor het daadwerkelijk beantwoorden van deze vraag zijn de expertinterviews met Willemse en een orthopedagoog van Profila Zorg belangrijk geweest. Daarnaast worden er een aantal handelingsalternatieven genoemd die afkomstig zijn uit de literatuur. Deelvraag 3 en 4 vormen fase 2 (zie figuur 1) en waren van belang om te kunnen beginnen met fase 3. In fase 2 is de situatie op de LVG woongroep geanalyseerd en in fase 3 zijn er conclusies getrokken uit de informatie die naar voren is gekomen in fase 2.



Figuur 1 Onderzoeksopzet

2.1.3 Dataverzamelingmethoden

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van empirisch kwalitatief onderzoek. Eén van de kenmerken van dit type onderzoek is dat er gebruik gemaakt wordt van verschillende dataverzamelingstechnieken en bronnen (Baarda, 2009). Om de gestelde hoofd- en deelvragen te kunnen beantwoorden zijn verschillende dataverzamelingstechnieken toegepast, ook wel multimethode- of een methodische triangulatie-aanpak genoemd (Baarda, 2009). “Het is de combinatie van dataverzamelingstechnieken die dit onderzoek waardevol maakt” (Baarda, 2009, p. 187). Een laatste voordeel van de triangulatie is dat er vanuit verschillende invalshoeken gegevens verzameld zijn, wat heeft gezorgd voor een vollediger beeld (Baarda, 2009). In dit kwalitatieve onderzoek is gebruik gemaakt van de volgende technieken: literatuuronderzoek, observaties en (expert)interviews.

Literatuur onderzoek

Het onderzoek is gestart met literatuur onderzoek. Het literatuur onderzoek, beschrijvende methode, is voornamelijk van belang geweest voor het beantwoorden van deelvraag 1 en 2: Wat houdt de systeembenadering in en welke informatie is er bekend over het praktisch toepassen van de systeembenadering op woongroepen?

De systeembenadering bestaat immers al en daarom is er allereerst onderzocht wat de systeembenadering precies inhoudt. Hiervoor zijn Willemse en Mertens & Vandebroek veel gebruikte bronnen geweest. Deze bronnen zijn gebruikt omdat ze redelijk recent zijn en dichtbij de systeembenadering blijven zoals het is bedoeld. De meeste bronnen wijken namelijk af van de oorspronkelijke systeembenadering zoals beschreven door onder andere Watzlawick en er worden vaak andere theorieën bij betrokken die betrekking hebben op een systeem, maar die niet gaan over de systeembenadering (Mertens en Vandebroek, 2001; Willemse, 2012).

Daarnaast is het boek van Došen veelvuldig gebruikt om helder te krijgen wat een licht verstandelijke beperking inhoudt (Došen, 2014). Deze bron is zeer recent en geschreven door een arts die gespecialiseerd is in psychische stoornissen en gedragsproblemen bij mensen met een verstandelijke beperking. Andere gebruikte bronnen voor zowel het helder krijgen van de systeembenadering als de te onderzoeken doelgroep zijn afkomstig uit de Koninklijke Bibliotheek te Den Haag, de databanken van de Christelijke Hogeschool Ede, Google Scholar, Google Books, Verweij Junker, NJI, Movisie, HBO kennisbank, trimbosinstituut en NARCIS. Deze vele bronnen had als voordeel dat er veel informatie beschikbaar kwam (Baarda, 2009). Het voordeel van al deze zoekmachines, databasen en bibliotheken kent echter ook nadelen. Door de veelheid aan informatie die op deze manier beschikbaar werd, moest er een selectie gemaakt worden. Een handig middel hierbij is geweest om te letten op de datum van uitgave. Bij het uitzoeken van de bronnen is naast de datum van uitgave ook gelet op de auteur en de inhoud om zo de betrouwbaarheid van de bronnen te vergroten (Baarda, 2009). Een ander nadeel van zoekmachines is dat soms maar een deel van de beschikbare informatie weergegeven wordt, er zal dus verder gezocht moeten worden in de databanken zoals hierboven genoemd (Baarda, 2009).

Het zoeken van literatuur zoals hierboven beschreven is gebeurd aan de hand van zoektermen. Aangezien dit een gering aantal zoekresultaten opleverde is er ook gebruikt gemaakt van synoniemen van de zoektermen die een soortgelijke betekenis hebben, zoals cybernetica, (algemene) systeemtheorie, systeemtheoretisch model, AST en systemische interventies (Baarda, 2009). Deze zoektermen zijn gebruikt omdat uit systemische bronnen deze (zoek)termen naar voren kwamen.

Voor het beantwoorden van deelvraag 2 is er gekeken of de systeembenadering al toegepast wordt op woongroepen voor cliënten binnen de gehandicaptenzorg. Dit bleek niet het geval te zijn (zie kopje ‘Contact instellingen’ bronnenboek). Aangezien dit niet het geval was, is er voornamelijk gekeken naar de geringe literatuur die beschikbaar is over de praktische toepassing van de systeembenadering. De informatie die uit de literatuur naar voren is gekomen, was niet alleen nodig voor het beantwoorden van deelvraag 1 en 2. Ook voor het beantwoorden van deelvraag 3 en 4 was

voorkennis nodig. Deze theoretische voorkennis was nodig zodat er een analyse gemaakt kon worden van de interacties op de LVG woongroep. Er is een analyse gemaakt, kijkend vanuit de systemische bril. Deze bril is door middel van theorie uit deelvraag 1 en 2 gevormd en kon 'opgezet' worden met het observeren en het verder beantwoorden van deelvraag 3 en 4. Het literatuur onderzoek behoort tot fase 1 uit het onderzoek.

Observaties

Baarda geeft aan dat als het gaat om gedrag, datgene wat je aan mensen kunt zien, observatie voor de hand liggend is (Baarda, 2009, p. 190). Dit is dan ook één van de onderzoeksmethoden die gebruikt is om deelvraag 3 te kunnen beantwoorden. Tijdens het observeren is er zowel op de cliënten als op de begeleiders gelet. Tevens is er tijdens het observeren gekeken of er al elementen uit de systeembenadering aanwezig waren.

Er is op de LVG woongroep drie keer geobserveerd en daaraan gekoppeld vond er een interview plaats met de begeleider die tijdens het observatiemoment werkzaam was op de groep.

Er zijn in eerste instantie twee groepen onderzocht. Hierdoor moest de aandacht verdeeld worden en was drie keer observeren het maximale wat er gedaan kon worden. Drie keer observeren is overigens wel voldoende gebleken. Er was inzicht gekomen in de interacties op de groep en er deden zich geen nieuwe en verrassende gebeurtenissen meer voor, dit wordt ook wel verzadigingssaturatie genoemd (Baarda, 2009). De geobserveerde groep had tijd nodig om te wennen aan derden op de woongroep, zodat ze hetzelfde gedrag gingen vertonen zoals ze dat altijd doen. Dit proces is versneld door de begeleiders die de cliënten voorbereid hebben op het feit dat er derden op de woongroep zouden komen. Ook is er gezegd dat er gelet ging worden op de begeleiders waardoor de focus voor de cliënten minder op hen kwam te liggen en daarmee de druk werd verlaagd.

Een voordeel van het observeren is dat er aspecten vastgelegd kunnen worden die moeilijk vast te leggen zijn tijdens interviews. Gedrag is namelijk moeilijk te verwoorden, met name omdat veel mensen van verschillende gedragingen zich niet bewust zijn (Baarda, 2009). Een nadeel van de observaties is echter gebleken dat het relatief veel tijd kost. Een ander nadeel van het observeren is dat er geen inzicht verkregen wordt in achterliggende motivaties, gedachten en ideeën van de geobserveerde (Baarda, 2009). Het observeren is gebeurd door twee personen. Beide personen hebben zich zo min mogelijk gemengd in het systeem en hebben onafhankelijk van elkaar de interacties beschreven die zichtbaar waren op de groep. Vervolgens zijn de observaties verder uitgewerkt en samengevoegd. Na het observeren zijn de observaties opgedeeld in fragmenten en vervolgens zijn de fragmenten genummerd en gelabeld. Daarna zijn de labels geordend en zijn er kernlabels aangebracht. Dit alles is gedaan zoals beschreven staat in Baarda (Baarda, 2009).

De observaties zijn onderdeel van fase 2 uit het onderzoek.

Interviews

Er zijn in het belang van de LVG woongroep vijf interviews afgenomen. Drie interviews hebben plaats gevonden met begeleiders van de LVG woongroep. Deze interviews zijn direct na het observeren afgenomen met de begeleiders die tijdens het observeren werkzaam waren op de groep. De begeleiders zijn onder andere bevraagd op de achterliggende motivaties en gedachten van de geobserveerde groep. Verder is er gevraagd of de interacties die zichtbaar werden op de groep 'normaal' waren. Aanvullende informatie over de inhoud van de interviews staan vermeld in bijlage 3. De andere twee interviews zijn afgenomen bij de expert Willemse, schrijver van het boek 'Anders kijken' en bij een orthopedagoog van Profila Zorg. Alle interviews zijn bijzonder waardevol gebleken voor het onderzoek. De eerste drie interviews waren met name waardevol ter aanvulling van de observaties en daarmee voor het beantwoorden van deelvraag 3. De expertinterviews waren waardevol voor het beantwoorden van deelvraag 4.

Een nadeel van interviews is geweest dat het gaat om de persoonlijke mening en ideeën van begeleiders. Er zijn dan wel drie verschillende begeleiders aan het woord geweest, maar daarmee is

niet het hele team gehoord. Daarbij speelt mee dat niet alle medewerkers geïnterviewd wilde worden. De onderzoekers hebben daarom geen keuze gehad in wie er geïnterviewd is.

Uit deze interviews kunnen daarom geen algemene conclusies getrokken worden die voor het hele team gelden. Een ander nadeel is dat geïnterviewde onbewust beïnvloedt wordt door de interviewer of door de observaties die genoemd worden. Een voordeel is echter dat de interviews in de instelling plaatsgevonden hebben, dit is een vertrouwde plek voor begeleiders. Het afnemen van een interview op een vertrouwde plaats, waar een geïnterviewde zich op zijn gemak voelt, zorgt ervoor dat de kans op het geven van eerlijke antwoorden wordt vergroot (Marktonderzoek, 2015).

De interviews zijn opgenomen en uitgeschreven. Vervolgens zijn de volgende stappen doorlopen: schrappen van irrelevante tekst, indelen in fragmenten, labelen, labels ordenen, thematiseren (kernlabels), definiëren van kernlabels en beantwoorden van de deelvraag (Noordegraaf). De expertinterviews zijn op een andere manier verwerkt. De interviews zijn opgenomen en vervolgens is er een gespreksverslag van gemaakt. Deze gespreksverslagen zijn door de experts nagekeken, aangevuld en geaccordeerd. De interviews behoren tot fase 2 van het onderzoek.

Aanvankelijk was het idee om een focusgroep interview te houden. Dit was vanwege praktische redenen in het team niet te realiseren. Dit heeft tot gevolg gehad dat deze informatiebron weggevallen is en dat begeleiders niet de kans hebben gehad om zich in te leven in het systemische gedachtengoed. Aangezien deze onderzoeksmethode is weggevallen, zijn er twee expertinterviews afgenomen. Deze expertinterviews zorgden wel voor de benodigde informatie, welke tevens gebruikt is voor het opstellen van werkkaarten zoals te zien in bijlage 5. Hierdoor is het scholingsaspect wat betreft het toepassen van de systeembenadering voor de medewerkers vergroot.

Hoofdstuk 3 Literatuur onderzoek

Wat houdt de systeembenadering in?

In deze deelvraag, welke het begin vormt van fase 1, zal door middel van literatuur onderzoek uitgelegd worden wat de systeembenadering inhoudt.

Oorsprong

De systeembenadering komt oorspronkelijk uit Amerika en is ontwikkeld door: Bateson, Haley en Watzlawick (Willemse, 2006). De benadering is ontwikkeld om hulpverlening aan gezinnen te bieden. Het gezin werd als een systeem gezien. Als bijvoorbeeld één van de kinderen in het gezin/systeem problematisch gedrag vertoonde, dan werd dit gezien als een probleem van het gezin. Tussen leden in het systeem was er blijkbaar frictie (Kloppenburg, 1999). Een ander belangrijk uitgangspunt was dat veel gedrag van mensen verklaard kon worden vanuit de functie die dat gedrag had in het gezin. Het doel van deze benadering was om invloeden die delen binnen een systeem op elkaar hadden zichtbaar te maken (Kloppenburg, 1999; Nabuurs, 2013). Het doel van de systeembenadering was overigens niet om problemen op te lossen en geweldige successen te behalen, maar om de cliënt een beetje gelukkiger/minder ongelukkig te maken (Schouten, 1998).

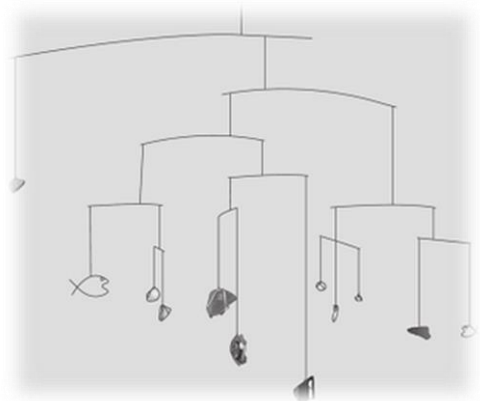
Benaderingswijze

De systeembenadering is een specifieke benaderingswijze om naar de werkelijkheid te kijken. Anders gezegd, het is een bepaalde bril om naar de werkelijkheid te kijken.

De systeembenadering kijkt niet zozeer naar het individu, maar naar het individu in de context van zijn omgeving. Het individu is dus ondergeschikt aan zijn omgeving. Hierdoor staat een individu nooit op zichzelf, maar altijd in verbinding met anderen (Willemse, 2006). Een mens kan daarom pas werkelijk begrepen worden in context van zijn relaties. Verder is het zo dat men in verschillende contexten verschillend gedrag laat zien. Is het dan wel zo dat iemand een vaststaand karakter heeft? Want men is op het werk, bij familie of bij vrienden vaak verschillend (Pont, 2015). In de systeembenadering wordt aangegeven dat “de manier waarop mensen zich gedragen, met onszelf te maken heeft, maar evenveel met de ander waarmee je in interactie bent” (Mertens & Vandebroek, 2001, p. 16).

Systeem

Wat is eigenlijk een systeem en wanneer is iets een systeem? “Een systeem is een samenstel van elementen dat als geheel functioneert door de onderlinge afhankelijkheid van de elementen en dat voor de betrokken elementen bepaalde functies vervuld” (Willemse, 2006, p. 53). In deze definitie staan de onderlinge relaties centraal. Verder wordt in de systeembenadering genoemd dat niet de eigenschappen van het individu belangrijk zijn, maar dat het gaat om de betrekkingen die de individuen met elkaar onderhouden (Willemse, 2006). Een systeem komt niet zomaar tot stand. Bij een systeem is er sprake van onderlinge afhankelijkheid en onderlinge structuur. De rij bij de kassa van de supermarkt, kan bijvoorbeeld niet gezien worden als een systeem. Er is namelijk geen sprake van afhankelijkheid of een bepaalde structuur. Dat er sprake is van onderlinge afhankelijkheid en structuur wil overigens niet zeggen dat er sprake moet zijn van goede relaties en onderlinge betrokkenheid. Omdat er in een systeem sprake is van afhankelijkheid, leidt een verandering bij één van de leden van het systeem tot



Alexander Calder Mobile
(Willemse, 2006)

een verandering voor het hele systeem. Dit verschijnsel wordt in de systeembenadering totaliteit genoemd, maar dit verschijnsel kan ook aangeduid worden met 'verandering in de samenhang' of 'groepsdynamiek' (Willemse, 2006). Systemen streven een doel na en bestaan voor een groot gedeelte uit vaste patronen. Deze patronen worden onbewust in stand gehouden doordat in een systeem bepaalde zaken en een manier van denken als vanzelfsprekend wordt beschouwd (Nabuurs, 2013; Willemse, 2006).

Axioma's

De oprichters van de systeembenadering hebben de benadering onderverdeeld in vijf axioma's, namelijk (Willemse, 2006):

1. Alle gedrag is communicatie, men kan niet-niet communiceren.
2. Elke communicatie bevat een inhouds- en een betrekkningsniveau.
3. Het karakter van een betrekking is afhankelijk van de interpunctie van de reeksen communicatie tussen de communicerende personen.
4. Mensen communiceren zowel digitaal als analoog.
5. Elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair.

Om zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke structuur te blijven, zal ook nu de systeembenadering aan de hand van de vijf axioma's uitgewerkt worden. Tevens zal in elk axioma de koppeling gemaakt worden naar de te onderzoeken doelgroep. Dit zal gedaan worden omdat de systeembenadering nauwelijks tot geen aandacht besteedt aan (licht) verstandelijk gehandicapten en in dit onderzoek zullen deze twee elementen wel samen komen.

3.1 Axioma 1

Alle gedrag is communicatie, men kan niet-niet communiceren

In dit eerste axioma, waarin het zal gaan over beïnvloeding en communicatie, zullen de volgende onderwerpen centraal staan: communicatie, referentiekader, ontkenning van de eigen communicatie, de Invloed van zelfbeeld op communicatie en de functie van gedrag.

Communicatie

Mensen zijn voortdurend bezig om anderen te beïnvloeden, maar men wordt ook voortdurend beïnvloed. Men communiceert onder andere door lichaamshouding, manier van kijken en de wijze waarop men zich beweegt. Communicatie omvat zowel verbaal als non-verbaal gedrag (Willemse, 2006).

"Mensen zijn altijd bezig invloed uit te oefenen en ze zijn voortdurend bezig beïnvloed te worden"

(Willemse, 2006, p. 77).

Communicatie kan ook op een andere wijze gedefinieerd worden, namelijk; een uitwisseling van een boodschap, bericht of signaal tussen twee of meer personen (Mertens & Vandebroek, 2001). De systeembenadering is geïnteresseerd in wat het gedrag teweegbrengt en in de invloed die van het gedrag uitgaat. Het gaat hierbij niet om schuld, oorzaak of gevolg, maar het is bedoeld om inzicht te krijgen in systemen. Mensen met een laag zelfbeeld hebben de neiging om bij een misgelopen situatie hun aandeel daarin te overschatten en voelen zich verantwoordelijk voor iets waar ze niet verantwoordelijk voor zijn (Mertens & Vandebroek, 2001). Bij mensen met een licht verstandelijke beperking is dat vaak het geval. Dit komt doordat hun 'ego' afhankelijk is van het oordeel van anderen. Hun zelfbeeld wordt daarom sterk bepaald door hoe anderen op hen reageren en wat anderen tegen hen zeggen (Došen, 2014).

Referentiekader

Alle gedrag is communicatie en alle gedrag is gedrag met betrekking tot anderen (Willemse, 2006). Zelfs door niks te zeggen, niet aanwezig te zijn of door het niet-nakomen van afspraken

communiceert men (Willemse, 2006). Het referentiekader speelt een grote rol bij het betekenis geven aan de communicatie. Het referentiekader kan verwijzen naar vroegere gebeurtenissen, maar heeft ook te maken met de kennis, houding en vaardigheden die men heeft (Doolaard, 2006; Mertens & Vandebroek, 2001). Doordat we allemaal een ander referentiekader hebben, interpreteren we een boodschap op een eigen, unieke wijze. Hierbij is het van belang om te realiseren dat de betekenis die men aan een boodschap geeft, anders kan zijn dan dat de bedoeling was van de persoon die de boodschap uitzond (Mertens & Vandebroek, 2001). Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat een cliënt die zeer problematisch gedrag vertoont afgezonderd wordt, maar dat het vertonen van dit problematisch gedrag een schreeuw om liefde en nabijheid is. Zeker bij mensen met een verstandelijke beperking is het belangrijk om alert te zijn op deze incongruente communicatie. Deze mensen zijn vaak niet capabel genoeg om te verwoorden wat ze echt nodig hebben (Došen, 2014). Een ander veel voorkomend probleem bij mensen met een licht verstandelijke beperking is dat ze een boodschap van een ander verkeerd begrijpen. Ook dit probleem heeft te maken met de verschillende referentiekaders (Došen, 2014; Willemse, 2006). Daarnaast speelt mee dat het cognitief vermogen niet volledig ontwikkeld is waardoor het begrijpen van verbale taal moeilijkheden op kan leveren (Došen, 2014).

Ontkenning van eigen communicatie

Ontkenning van de verantwoordelijkheid van eigen communicatie, dit is tevens een onderdeel wat hoort onder dit axioma (Willemse, 2006). Het houdt in dat men communiceert, maar hiervoor geen verantwoordelijk neemt. Er kunnen zowel interne als externe redenen aangedragen worden. Een interne reden is bijvoorbeeld: 'ik ben te moe' of 'ik ben nu eenmaal zo opgevoed'. Externe redenen kunnen zijn: 'mijn printer was kapot' of 'mijn auto wilde niet starten'. De grondleggers van de systeembenadering noemen dit verschijnsel ook wel 'het symptoom als communicatie' (Willemse, 2006).

Invloed van zelfbeeld op communicatie

Communicatie heeft niet alleen invloed op de perceptie van de ander, maar ook op het beeld van zichzelf en op het communicatiegedrag. Dit wil zeggen dat de manier waarop men communiceert veelzeggend is als het gaat om het zelfbeeld en de manier waarop men naar anderen kijkt (Mertens & Vandebroek, 2001).

De systeembenadering geeft het belang voor ieder mens aan ergens bij te horen en het gevoel van apart/uniek te zijn. Op het moment dat mensen niet het gevoel hebben dat ze ergens bij horen en uniek zijn, dan zal dit terug te zien in de manier van communiceren en bestaat de mogelijkheid dat men escalerend gedrag vertoont (Mertens & Vandebroek, 2001). Een voorwaarde om een gevoel van eigenwaarde te hebben en het zelfbeeld te ontwikkelen is echter dat men na moet kunnen denken over wie men is. Dit vraagt introspectie (nadenken over eigen gedachten en emoties) en zelfbewustzijn (nadenken over hoe anderen over ons denken) (Vyt, 2006). In de adolescentie fase worden de introspectie en zelfbewustzijn ontwikkeld. Licht verstandelijk beperkte mensen bereiken deze ontwikkelingsfase vaak niet omdat zij een ontwikkelingsleeftijd tot maximaal 12 jaar behalen (Došen, 2014). Dat de adolescentiefase niet/nauwelijks wordt bereikt heeft gevolgen voor de manier waarop mensen met een licht verstandelijke beperking naar zichzelf kijken en de manier waarop ze naar anderen kijken en communiceren (Zoon, 2012).

Functie van gedrag

Tot slot een laatste uitgangspunt binnen dit axioma. Volgens de systeembenadering heeft gedrag nú, in het heden, een functie (Rigter, 2008). Gedrag komt nooit zomaar uit de lucht vallen. Bewust of onbewust is er een bedoeling/functie van het gedrag.

Samengevat betekent dit axioma: communicatie = interactie = gedrag = beïnvloeding (Willemse, 2006).

3.2 Axioma 2

Elke communicatie bevat een inhouds- en een betrekkningsniveau

In dit tweede axioma, waarin het zal gaan over de manier waarop men communiceert, zullen de volgende onderwerpen centraal staan: inhoud- en betrekkningsniveau, analoge- en digitale taal en overdracht.

Inhoud- en betrekkningsniveau

Communicatie bevat twee niveaus, het inhoudsniveau en het betrekkningsniveau.

Het inhoudsniveau van de communicatie gaat over *wat* er wordt gezegd. Hierbij gaat het om het uitwisselen van informatie, kennis, ervaringen en belevingen (Terlouw &

“Het is de toon die de muziek maakt”

(Willemse, 2006, p. 85).

Visser, 2010). Inhoudsniveau wordt ook wel digitale of verbale informatie genoemd. Het betrekkningsniveau, ook wel relatieniveau genoemd, gaat over *hoe* er wordt gecommuniceerd (Willemse, 2006). Anders gezegd, het gaat over de onderlinge verhoudingen (Terlouw & Visser, 2010). Bij betrekkningsniveau kan er gedacht worden aan toon, houding en gebaren. Het betrekkningsniveau is heel bepalend voor het uiteindelijke effect van de inhoudelijke boodschap (Nabuurs, 2013; Willemse, 2006).

Voor cliënten is het belangrijk dat zij het gevoel hebben dat er naar hen wordt geluisterd en dat zij worden begrepen en geaccepteerd. Op inhoudsniveau kan een begeleider tegen een cliënt zeggen dat er naar hem wordt geluisterd, maar als deze begeleider tegelijkertijd achter de computer zit te werken, dan zal deze cliënt niet het gevoel hebben dat er naar hem wordt geluisterd want het betrekkningsniveau weegt zwaarder dan het inhoudsniveau. Uit onderzoek is gebleken dat 10-15% op inhoudsniveau plaatsvindt, de overige 85-90% procent van de communicatie vindt plaats op betrekkningsniveau (Nabuurs, 2013). Uit deze cijfers blijkt dat de communicatie sterk wordt beïnvloed door aspecten die horen bij het betrekkningsniveau. Dit verschijnsel wordt in de systeembenadering ook wel meta-communicatie genoemd, communicatie over de communicatie (Remmerswaal, 2008). In axioma 4 zullen bovenstaande begrippen verder worden uitgewerkt.

Analoge en digitale taal

“Alle beïnvloedingen waarbij het vooral om de relatie gaat, lopen overwegend langs de analoge taal; de woorden zijn eerder bijkomstig” (Mertens & Vandebroek, 2001, p. 88). Een voorbeeld hiervan is een verliefd stelletje. De analoge taal is belangrijk, digitale taal speelt maar een kleine rol in de communicatie. Met analoge taal wordt non-verbale communicatie bedoeld, dit valt dus onder betrekkningsniveau. Naast de analoge taal spreekt de systeembenadering ook wel over digitale taal. Hier wordt de verbale communicatie mee bedoeld. Bij de te onderzoeken doelgroep is het zo dat ze verbaal redelijk sterk zijn, maar als men doorvraagt, kan het zijn dat ze zelf geen idee hebben wat ze zeggen en begrijpen ze ook niet wat een begeleider tegen hen zegt (Došen, 2014).

Door middel van taal probeert men de werkelijkheid te vatten en er grip op te krijgen. Op het moment dat iemand de taal niet volledig beheerst kan dit zorgen voor onduidelijkheid en angst (Mertens & Vandebroek, 2001).

Overdracht

De inhoud van communicatie kan op vele manieren gebracht worden, maar het is de manier waarop een boodschap gegeven wordt die manier heel bepalend is. “Het is de toon die de muziek maakt” (Willemse, 2006, p. 85). Of anders gezegd, bij communicatie is er sprake van informatie overdracht. “De wijze waarop de overdracht plaatsvindt, is bepalend voor de betekenis, de gevoelswaarde en het uiteindelijke effect van de inhoudelijke boodschap” (Willemse, 2006, p. 92).

3.3 Axioma 3

Het karakter van een betrekking is afhankelijk van de interpunctie van de reeksen communicaties tussen de communicerende personen

In dit derde axioma, waarin het zal gaan over de relatieve waarheid, zullen de volgende onderwerpen centraal staan: interpunctie en circulaire causaliteit.

Interpunctie

Bij dit uitgangspunt speelt interpunctie een grote rol. Interpunctie gaat over de kijk op de werkelijkheid en de boodschap die je ontvangt. Het gaat om een persoonlijke en daarmee subjectieve kijk op de werkelijkheid (Willemse, 2006).

“Mijn waarheid is niet dé waarheid”

(Mertens & Vandebroek, 2001, p. 109).

Verschillende interpuncties zijn vaak oorzaak van conflict (Willemse, 2006). Doordat men verschillende interpuncties heeft, ontstaan er snel misverstanden en begrijpt men elkaar niet.

Deze verschillende interpuncties kunnen een tegenovergesteld beeld van eenzelfde gebeurtenis scheppen. Het gaat dus niet om het bewust verdraaien van een situatie maar om de beleving die verschillend is. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat iemand zijn eigen handeling als reactie ziet, terwijl de gesprekspartner die handeling als actie ziet en zijn/haar eigen handeling als reactie. Maar aangezien de systeembenadering uitgaat van circulaire causaliteit kan elk element in de interactie zowel als actie als een reactie gezien worden (Willemse, 2006). “Verder is het zo dat mensen hun eigen wijze van interpunctie aanbrengen zo vanzelfsprekend vinden dat zij er zonder meer van uitgaan dat anderen de werkelijkheid op dezelfde wijze zien en interpungeren als zij” (Willemse, 2006, p. 135). Dit citaat maakt nogmaals duidelijk dat dé waarheid niet bestaat, maar dat de waarheid relatief is.

Circulaire causaliteit

Bij bovenstaand uitgangspunt speelt naast interpunctie ook het begrip circulaire causaliteit een grote rol. Circulaire causaliteit is het tegenovergestelde van lineaire causaliteit waarin er vanuit wordt gegaan dat er sprake is van een oorzaak - gevolg reactie. Circulaire causaliteit betekent dat het gedrag van de één wordt versterkt door het gedrag van de ander (Kamp- Timmermans, 2015). Er is geen eenduidige oplossing of probleem. Alles wordt door elkaar beïnvloed, er is dus geen sprake van een duidelijke oorzaak - gevolg reactie (Buitendijk & van Driel, 2011).

Een veel voorkomend probleem bij mensen met een verstandelijke beperking is dat ze niet doorhebben wat hun gedrag met anderen doet en oproept. Verder levert het onthouden en verwerken van informatie, in vergelijking met mensen met een gemiddeld IQ, moeilijkheden op (Došen, 2014; Zoon, 2012). Hierdoor zal iemand met een (licht) verstandelijke beperking moeite hebben om inzicht te krijgen in circulaire causaliteit.

3.4 Axioma 4

Mensen communiceren zowel analoog als digitaal

In dit vierde axioma, waarin het zal gaan over de manier waarop communicatie overgebracht kan worden, zullen de volgende onderwerpen centraal staan: analoge communicatie, of wel, non-verbale communicatie, digitale communicatie, of wel, verbale communicatie, rituelen, congruente- en incongruente communicatie en feedback.

Mensen communiceren met woorden, maar vooral zonder woorden, of te wel, non-verbaal (Remmerswaal, 2008). Zoals in axioma 2 al is gebleken bestaat 85 - 90% van alle communicatie uit analoge communicatie en dit is een ander woord voor non-verbale communicatie (Nabuurs, 2013). Dit percentage gaat echter uit van iemand met een normale ontwikkeling.

“Als ik wat zeg, zeg ik iets over hoe ik wil dat de ander met mij omgaat”

(Mertens & Vandebroek, 2001, p. 125).

Analoge communicatie, of wel, non-verbale communicatie

Wat wordt er precies verstaan onder analoge taal? Het is een breed begrip waar veel verschillende vormen onder vallen: intonatie, gelaatsuitdrukking, lichaamshouding, lichaamsbeweging, fysieke afstand, lichamelijke reacties, persoonlijk voorkomen, gebaren ter vervanging of ter ondersteuning van de gesproken taal en de context waarin de communicatie plaatsvindt (Rigter, 2008; Nabuurs, 2013). “Non-verbale communicatie is persoonlijk en wordt beïnvloed door cultuur”. Het heeft drie functies (Nabuurs, 2013, p. 104):

1. Communiceren van interpersoonlijke attitudes en emotie. Bijvoorbeeld sympathie, troost en woede.
2. Ondersteunen van verbale communicatie. Bijvoorbeeld lachen als iets grappigs wordt verteld, of het ondersteunen van abstracte begrippen door gebaren (groot/klein, dik/dun).
3. Vervanging van taal. Bijvoorbeeld de duim omhoog steken als teken dat iemand iets goed heeft gedaan.

Zoals hierboven zichtbaar is geworden is analoge communicatie erg breed en speelt het een zeer grote rol in de communicatie. Het beïnvloedt de communicatie ten eerste en er is altijd sprake van analoge communicatie. Het is een complexe vorm van communicatie omdat het vaak op meerdere manieren te interpreteren is. Emoties worden in eerste instantie uitgedrukt via deze communicatievorm. Deze communicatie is gericht op betrekkningsniveau waarover in axioma 2 verteld is. Tot slot, analoge communicatie kent geen regels zoals digitale communicatie dat kent en analoge taal gaat altijd over het heden (Willemse, 2006).

Digitale communicatie, of wel, verbale communicatie

In veel opzichten is digitale communicatie het tegenovergestelde van analoge communicatie. Zo kent digitale communicatie veel (grammatica) regels en is het geschikt om zowel over het verleden, heden als de toekomst te communiceren. Emoties zijn echter lastig uit te drukken in digitale taal, maar over het algemeen is taal wel een middel om zich preciezer uit te drukken. Deze vorm van communicatie is gericht op inhoudsniveau (Nabuurs, 2013).

Digitale betekenis geven aan analoge communicatie kan moeilijk zijn. Denk maar aan het onder woorden brengen van gevoelens. Huilen kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door verdriet, angst, pijn maar ook door blijdschap en ontroering. Tot slot, digitale communicatie ontwikkelt zich pas na en vanuit de analoge communicatie (Willemse, 2006). Dit betekent dat eerst de analoge communicatie tot op zekere hoogte ontwikkeld moet zijn, voordat de digitale communicatie ontwikkeld kan worden.

Rituelen

Rituelen zijn bedoeld voor situaties waarin taal (nog) niet toereikend is. Het is een middel om uitdrukking te geven aan analoge communicatie. Ook binnen de systeembenadering wordt gebruik gemaakt van rituelen, dit gebeurt bijvoorbeeld in therapiesessies over trauma's en onverwerkte rouw (Willemse, 2006).

Over de effecten van de rituelen in de hulpverlening is overigens vrijwel niks bekend (Nabuurs, 2013). Wel is bekend dat rituelen kunnen helpen om emoties te kanaliseren, te ordenen en grip te houden op de werkelijkheid. Tot slot zou een ritueel een verbondenheid creëren, want een ritueel wordt voornamelijk in de nabijheid van één of meer personen uitgevoerd (Bosch, 2006).

Congruente- en incongruente communicatie

Er is sprake van congruente communicatie, ook wel consistentie genoemd, als de analoge- en digitale communicatie met elkaar in overeenstemming zijn (Willemse, 2006). Anders gezegd, als je lijf hetzelfde zegt als je mond. Als dit niet met elkaar in overeenstemming is, dan wordt er gesproken van incongruente communicatie. Incongruente communicatie zorgt vaak voor verwarring bij degene aan wie de communicatie is gericht (Willemse, 2006).

Feedback

Feedback gaat over de informatie die men van anderen kan krijgen en heeft betrekking op het eigen gedrag en functioneren (Willemse, 2006). In een systeem worden, bewust en onbewust, voortdurend berichten uitgezonden. Op deze berichten wordt altijd op één of andere manier gereageerd en vervolgens komt er weer een reactie van het systeem. Bij feedback is dus de circulaire causaliteit zichtbaar. Er zijn twee verschillende soorten feedback; positief en negatief. Negatieve feedback is erop gericht om veranderingen in het systeem tegen te gaan. Het vindt plaats op het moment dat het systeem uit evenwicht dreigt te raken. Het doel van negatieve feedback is dus het evenwicht, ook wel homeostase genoemd, te behouden of te creëren. Zowel positieve- als negatieve feedback is noodzakelijk. Positieve feedback bevordert de ontwikkeling van een systeem en negatieve feedback remt juist de ontwikkeling (Rigter, 2008; Willemse, 2006). Als mensen geen congruente feedback krijgen op hun zelfbeeld dan kan dat zorgen voor onzekerheid. Een gevormd en opgebouwd zelfbeeld zal men automatisch beschermen tegen aantasting (Mertens & Vandebroek, 2001). Dat deze congruente feedback voor mensen met een licht verstandelijk beperking belangrijk is, is al aan bod gekomen in axioma 1. Hier werd uitgelegd dat het 'ego' van mensen met een licht verstandelijke beperking sterk afhankelijk is van het oordeel van anderen (Došen, 2014).

3.5 Axioma 5

Elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair

In dit vijfde axioma, waarin het zal gaan over communicatie niveaus zullen de volgende onderwerpen centraal staan: 'up', 'down', symmetrische communicatie, complementaire communicatie en het doel van de systeembenadering.

Communicatie kan op twee verschillende niveaus plaatsvinden, symmetrisch of complementair. Een voorwaarde is echter wel dat het gaat om interactie tussen ten minste twee personen die allebei iets doen of zeggen. In zowel de symmetrische als de complementaire communicatie zijn de begrippen 'up' en 'down' belangrijk en daarom zullen deze begrippen allereerst worden uitgewerkt.

“Wie heeft het voor het zeggen, wie laat het voor het zeggen hebben”

(Mertens & Vandebroek, 2001, p. 149).

'up'

De persoon met de up-positie is de initiatiefnemer, doet een voorstel, heeft de leiding in de interactie, is een slag voor en stelt zich in een bepaald opzicht op als meerdere van de ander (Willemse, 2006).

'down'

De persoon met de down-positie volgt het initiatief van de ander, zich voegend in de leiding van de ander, een slag later en gaat ermee akkoord dat de ander zich opstelt als meerdere (Willemse, 2006).

Symmetrische communicatie

Een symmetrische relatie is gebaseerd op gelijkheid en bestaat uit een 'up'-actie en een 'up'-reactie of uit een 'down'-actie en een 'down'-reactie. Ze nemen gelijke posities in en willen zich als gelijken gedragen. Beide nemen initiatief en geven reactie, dit kan zowel een analoge als een digitale reactie zijn. Een voorwaarde voor een symmetrische interactie is een gevoel van gelijkwaardigheid, respect voor jezelf en voor de ander en assertiviteit (Willemse, 2006).

Deze symmetrische relatie heeft het gevaar in zich dat de betrokkenen niet voor elkaar onder willen doen en dat betekent dat het risico op ruzie in deze communicatievorm aanwezig is. Dit wordt ook een symmetrische escalatie genoemd. Men wil elkaar overtreffen en dat zorgt voor een machtsstrijd (Remmerswaal, 2008).

Complementaire communicatie

Deze communicatie is gebaseerd op verschil in positie, waarbij beide posities elkaar aanvullen (Remmerswaal, 2008). De communicatie bestaat uit een 'up'-actie en een 'down'-reactie of een 'down'-actie en een 'up'-reactie. Een voorbeeld hiervan is een ouder - kind relatie of een arts - patiënt relatie. Een interactie is complementair als een van de betrokkenen het initiatief neemt of het voorstel doet en de ander dat initiatief of voorstel volgt (Willemse, 2006).

Deze communicatievorm heeft het risico van starre complementariteit in zich. Bijvoorbeeld in een ouder-kind relatie waar sprake is van een complementaire relatie. Het kind heeft dan al de leeftijd om zelf verantwoordelijkheden e.d. op zich te nemen, maar krijgt deze verantwoordelijkheden niet van de ouder(s). Het gevolg van starre complementariteit is dat men de ander een negatief zelfbeeld opdringt (Mertens & Vandebroek, 2001). Licht verstandelijk gehandicapten, woonachtig in een instelling, gaan op termijn vaak instellingsgedrag vertonen. Dit wordt ook wel hospitalisatie genoemd en wordt voornamelijk gekenmerkt door passiviteit en afhankelijkheid. De relatie die dan ontstaat tussen hulpverlener en hulpvrager kan aangeduid worden met een complementaire relatie (Willemse, 2006; InfoBulletin B. , 2015). De ene communicatievorm is niet beter dan de ander. Voor een gezonde relatie is het juist belangrijk dat er afwisseling en vermenging is tussen symmetrische- en complementaire communicatie (Nabuurs, 2013). Op het moment dat er verstarring plaatsvindt en het interactiepatroon overheersend wordt, kan een escalatie zich voordoen. Maar als er sprake is van een gezonde relatie, dit houdt in: afwisseling en vermenging tussen symmetrische- en complementaire communicatie, dan zijn de communicatievormen geen oorzaak van moeilijkheden (Mertens & Vandebroek, 2001).

Doel van de systeembenadering

Tot slot nog een stukje waarin duidelijk wordt dat de systeembenadering niet een specifiek doel heeft waar aan gewerkt moet worden. "Wie eenmaal het pad van de systemische benadering betreedt, weet niet waar hij uitkomt. Het doel ligt niet vast. Het is een avontuur met een open einde. Dat vraagt van de betrokken enorm veel openheid en flexibiliteit" (Willemse, 2012, p. 298).

Van de betrokkenen wordt gevraagd allerlei vaste patronen van denken, handelen, gewoonte, stereotiepe gedragingen, vooroordelen, vastgeroeste overtuigingen en vastomlijnde wereldbeelden los te laten. Er moet opnieuw gekeken worden naar patronen die wel recht doen aan het systeem en welke patronen goede hulpverlening in de weg zitten (Willemse, 2006). Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan een eetsituatie. De begeleiders gaan ervan uit dat het goed voor de mens is om samen te eten en er een gezellig moment van te maken. Maar misschien trekken zij te voorbarige conclusies en willen de cliënten liever niet samen eten. Het is van belang om te blijven zoeken naar de patronen en naar het gevolg van deze patronen. Op basis daarvan is het belangrijk om te kijken welke patronen bewaard kunnen blijven en welke patronen losgelaten moeten worden. Dit vraagt veel van begeleiders, maar ook van cliënten. Want patronen zorgen voor een bepaalde structuur en daarmee veiligheid. Op het moment er patronen veranderen, kan dit een gevoel van onveiligheid veroorzaken bij cliënten (Willemse, 2006).

Conclusie

De systeembenadering is een bepaalde bril om naar de werkelijkheid te kijken. Het is een benadering dat niet zozeer kijkt naar het individu, maar naar het individu in de context van zijn omgeving. Als men bepaald gedrag wil analyseren, moet er daarom gekeken worden naar de persoon in zijn context (Willemse, 2006). Dit hoofdstuk is van belang om het onderzoek te kunnen voortzetten. Er moet namelijk eerst een duidelijk beeld zijn van wat de systeembenadering inhoudt, voordat er verder gegaan kan worden met de praktische toepassing en het vormen van de systemische bril.

In het volgende hoofdstuk volgt het afsluitende gedeelte van fase 1 en zal er vanuit de literatuur gekeken worden naar de praktische toepassing van de systeembenadering.

Hoofdstuk 4 Systemische bril

Welke informatie is er bekend over de praktische toepassing van de systeembenadering?

In deze deelvraag zal per axioma, door middel van literatuur onderzoek en hoofdstuk 3, uitgelegd worden hoe de systeembenadering praktisch toegepast kan worden. Hierin zal een koppeling gemaakt worden naar de gehandicaptenzorg. Dit en voorgaand hoofdstuk vormen samen fase 1 van het onderzoek.

Over het algemeen wordt de systeembenadering vooral toegepast in gezinnen en is deze op een aantal gebieden, waaronder de gehandicaptenzorg, minder ver ontwikkeld (Willemse, 2012). Om de koppeling tussen de gehandicaptenzorg en de systeembenadering te maken, zijn de belangrijkste bronnen naast elkaar gelegd, namelijk Došen, Willemse en Mertens & Vanderbroek.

4.1 Axioma 1

Alle gedrag is communicatie, men kan niet-niet communiceren

In dit axioma wordt beschreven dat men altijd communiceert en daarmee dus invloed uitoefent op anderen, maar ook dat men voortdurend beïnvloed wordt. Watzlawick noemde dit: “De onmogelijkheid om niet te communiceren” (Watzlawick, Beavin, & Jackson, 2001).

Wat betekent bovenstaande uitleg voor de te onderzoeken LVG doelgroep?

Volgens de systeembenadering heeft gedrag nú, in het heden, een functie (Rigter, 2008). Gedrag komt nooit zomaar uit de lucht vallen. Bewust of onbewust is er een bedoeling/functie van het gedrag. Hierbij is het van belang om te realiseren dat de betekenis die men aan een boodschap geeft, anders kan zijn dan de bedoeling was van de persoon die de boodschap uitzond (Mertens & Vandebroek, 2001). Met name bij de te onderzoeken doelgroep is het erg belangrijk om dat te beseffen, deze mensen zijn vaak niet capabel genoeg om te verwoorden wat ze echt nodig hebben (Došen, 2014).

Welke praktische toepassingen kunnen begeleiders inzetten?

Als een begeleider een duidelijker beeld wil krijgen van de betekenis van het gedrag van cliënten, dan moet de begeleider zicht hebben op wie de betrokkenen zijn. Het is namelijk zo dat, ook al zijn betrokkenen niet aanwezig, ze toch invloed kunnen hebben op het gedrag van een persoon (Mertens & Vandebroek, 2001). Bijvoorbeeld een gesprek met vader en zoon waarin moeder fysiek niet aanwezig is. Ondanks dat moeder fysiek niet aanwezig is, zal er door vader en zoon rekening met haar worden gehouden en dit beïnvloedt hun communicatie en gedrag.

Een probleem hierbij is dat deze invloed verschillend kan worden ingeschat door begeleiders, waardoor het gedrag als irrelevant wordt beschouwd. Een begeleider kan bijvoorbeeld denken dat een moeder die er nooit is, ook geen invloed meer heeft op het gezin. Terwijl dat gegeven voor een kind het leven beïnvloedt en een oorzaak is dat hij weinig zelfvertrouwen heeft (Mertens & Vandebroek, 2001).

“Zicht op het geheel zien te krijgen, de samenhang der dingen in het oog houden” (Willemse, 2012, p. 298). Soms doen zich allerlei problemen tegelijkertijd voor. Vaak wordt er besloten om deze problemen los van elkaar te bestrijden. Dit zou symptoombestrijding zijn omdat er onvoldoende oog is voor de samenhang in het patroon van de klachten. Het kan namelijk zijn dat er een probleem is dat allerlei andere problemen veroorzaakt. Het is van belang om te zoeken naar de samenhang tussen de problemen (Willemse, 2012).

Nog een belangrijk principe hierbij is het volgende citaat: “Men dient afstand te nemen van het mechanistisch beeld van organisaties, alsof het om machines zou gaan. Ook het geloof in

objectiviteit, in de zin dat er slechts één waarheid zou zijn, dient te worden losgelaten. Er zijn vele brillen die ons een verschillend en gevarieerd zicht op de werkelijkheid bieden” (Willemse, 2012, p. 298). Oftewel, het is van belang om niet één waarheid aan te houden, er zijn meerdere waarheden. Ook afstand nemen van een situatie kan helpen om het groter geheel te zien en je niet vast te klampen aan een enkele waarheid.

Als er zich meerdere problemen voordoen, is het van belang dat een begeleider boven een situatie gaat staan. Hoe meer men wordt betrokken bij een situatie, hoe minder zicht er kan worden verkregen op de eigen invloed. De emoties zorgen ervoor dat men blind wordt voor de wederzijdse aandelen. Schouten benoemt dit als volgt: “Men laat zich niet beïnvloeden door de uitwerking op de ander van wat men doet, terwijl dat toch de enige norm is die men heeft om te weten of bedoelingen overkomen” (Schouten, 1998). Oftewel, als begeleider is het belangrijk om open te staan voor de feedback van anderen om zo te weten te komen hoe een boodschap overkomt.

Tot slot spelen referentiekaders een grote rol. Men heeft een persoonlijk referentiekader die hij/zij als vanzelfsprekend ervaart. Dit betekent bijvoorbeeld dat iedereen een ander beeld heeft bij het woord STOEL. Ieder zal een andere stoel voor zich zien, terwijl men hetzelfde bedoelt. Dit principe geldt ook voor meer relevante zaken als het gedrag van een cliënt. De één zal het gedrag als vervelend interpreteren en de ander als angstig. Het is daarom van belang om openheid te creëren over ieders referentiekader (Mertens & Vandebroek, 2001). Een begeleider zal zich steeds moeten inzetten om duidelijkheid en openheid te verschaffen over ieders referentiekader.

4.2 Axioma 2

Elke communicatie bevat een inhouds- en een betrekkningsniveau

In dit axioma staat het inhoudsniveau en het betrekkningsniveau centraal. Het inhoudsniveau van de communicatie gaat over *wat* er wordt gezegd. Het betrekkningsniveau, ook wel relatieniveau genoemd, gaat over *hoe* er wordt gecommuniceerd (Willemse, 2012).

Wat betekent bovenstaande uitleg voor de te onderzoeken LVG doelgroep?

De te onderzoeken doelgroep bereikt niet volledig de fase van zelfbewustzijn en dat heeft gevolgen voor de manier waarop ze naar zichzelf kijken, de manier waarop ze naar anderen kijken en de manier waarop ze met anderen communiceren. Het is namelijk zo dat deze groep vaak een negatief zelfbeeld heeft (Došen, 2014). Dit komt onder andere door de licht verstandelijke beperking, maar ook door mogelijk opgelopen trauma's als: misbruik, verslavingen en andere negatieve ervaringen (VGN, 2009). De erkenning voor het onrecht wat hun is aangedaan, is zeer belangrijk om verder te kunnen met een positiever zelfbeeld (Mertens & Vandebroek, 2001).

Welke praktische toepassingen kunnen begeleiders inzetten?

Veel communicatie verloopt langs betrekkningsniveau zoals te lezen is in hoofdstuk 3. Veel problemen komen voort uit het feit dat de communicatie niet goed verloopt (Willemse, 2012). Het kan bijvoorbeeld zijn dat er verwarring plaatsvindt in de interactie tussen inhoudsniveau en betrekkningsniveau. Dit zorgt voor onduidelijkheid en onveiligheid (Mertens & Vandebroek, 2001). Een voorbeeld hiervan is dat je zegt iemand verder te willen helpen, maar met een gezicht waarop de ander leest ‘hoepel nu eens op’. Ten eerste getuigt dit niet van een vertrouwelijke en persoonlijke relatie. En ten tweede zal iemand met een licht verstandelijke beperking, die meer moeite heeft met het begrijpen van verbale communicatie, niet meer snappen wat de boodschapper bedoelt (Došen, 2014). Het is daarom voor de begeleider belangrijk dat ze congruent en aanwezig zijn. Zoals Baart zegt: “zorg dat je met je kop, met je lijf en met je handen bij de ander bent” (Baart, 2011). Als je als begeleider niet volledig aanwezig kan zijn, wees dan transparant, geef aan dat je nu geen tijd hebt, maar dat je een later moment zoekt om alsnog volledig aanwezig te zijn (Willemse, 2012).

Met de volgende stappen kan een begeleider op systemische wijze bovenstaand probleem aanpakken (Mertens & Vandebroek, 2001):

- De mening van de ander zien en horen.
- Teruggeven wat je ziet en hoort.
- Helder krijgen van de effecten op zichzelf naar aanleiding van wat de ander deed.
- Helder krijgen van de effecten op de ander naar aanleiding van het eigen gedrag.

Dit alles moet hardop besproken en gedeeld worden met elkaar. Door bijvoorbeeld een groepsgebesprek kunnen ervaringen hierover gedeeld worden. Hiermee verifieert de begeleider de communicatie en is de kans op verwarring tussen inhouds- en betrekkningsniveau kleiner (Mertens & Vandebroek, 2001).

Nog twee systemische interventies die een begeleider praktisch kan gebruiken worden hieronder toegelicht.

a) Actieve inleving

Dit is een manier van hardop denken. Actieve inleving helpt om het betrekkningsaspect te verhelderen. Het is van belang dat de begeleider de taal verduidelijkt. Dit kan bijvoorbeeld door te controleren of de cliënten de informatie goed begrepen hebben, hierbij kan eventueel gebruik gemaakt worden van muzische middelen. Hierbij valt te denken aan plaatjes, spiegeling of andere muzische middelen die aansluiten bij de doelgroep (Mertens & Vandebroek, 2001).

b) Selectieve inleving

Mensen hebben de neiging om mee te gaan in het betrekkningsniveau van de communicatie waardoor de communicatie bijna onmogelijk wordt. Een voorbeeld hiervan is een ruzie. Tijdens een ruzie wordt er nauwelijks gelet op wat de ander zegt, het inhoudsniveau. Maar men reageert uit frustratie en emotie die men zelf heeft en bij de ander ziet, het betrekkningsniveau.

De begeleider moet aangeven waar het belang van de gegeven communicatie op dat moment zit. In een gesprek tussen cliënten kunnen de emoties hoog oplopen, op betrekkningsniveau, waardoor de inhoud van het gesprek niet meer gehoord wordt. Het is de taak van de begeleider om onderscheid te maken in inhouds- en betrekkningsniveau en de belangrijke elementen in de inhoud te versterken voor de cliënten (Mertens & Vandebroek, 2001).

Op het moment dat een cliënt zich niet gezien, erkend en gehoord voelt, is het niet mogelijk om een hulpverleningsproces in gang te zetten en zinvol af te sluiten. Wanneer de verhoudingen tussen inhoud- en betrekkningsniveau niet passend en congruent zijn, komt er geen hulpverlening tot stand. Als een begeleider aangeeft iemand aardig te vinden en zijn gezicht laat zien dat hij geïrriteerd is, dan is inhouds- en betrekkningsniveau niet in verhouding. Een cliënt zal zich dan niet gehoord voelen. Beter is het om de woorden met lichaamstaal te ondersteunen en congruent te zijn. Dit vraagt veel inzet van de begeleider (Mertens & Vandebroek, 2001). Op cliëntniveau kan er gekeken worden naar impulsbeheersing bij de doelgroep. Het is namelijk zo dat bij mensen met een licht verstandelijke beperking de beperkte impulscontrole vaak problemen oplevert (EFP, 2013).

Gedragsproblemen kunnen het gevolg zijn van het feit dat mensen in hun zelfbeeld, ook wel zelfomschrijving of zelfkijk genoemd, niet erkend worden door de voor hen belangrijke relaties. De ervaring van het negeren of geen erkenning krijgen, kan de identiteit aan het wankelen brengen. Een begeleider zal de persoon met een negatief zelfbeeld eerst moeten erkennen voordat de cliënt positiever naar zichzelf kan kijken. Wordt de erkenning niet gegeven, dan zal de begeleider niks kunnen bereiken. Sterker nog, het negatieve zelfbeeld zal zelfs versterkt worden (Mertens & Vandebroek, 2001).

4.3 Axioma 3

Het karakter van een betrekking is afhankelijk van de interpunctie van de reeksen communicaties tussen de communicerende personen

In dit axioma staat vooral de interpunctie centraal. Ieder persoon heeft een eigen interpunctie en in de systeembenadering is het van belang dat men openheid verschaft over deze interpunctie (Mertens & Vandebroek, 2001).

Wat betekent bovenstaande uitleg voor de te onderzoeken LVG doelgroep?

Doordat mensen met een licht verstandelijke beperking moeite hebben met het begrijpen van verbale taal, ligt er een intensieve taak voor de begeleiders om communicatie op te helderen voor cliënten (Došen, 2014). En het feit dat cliënten de informatie anders kunnen interpreteren dan er bedoeld wordt, zorgt ervoor dat de begeleider hierin een constante rol speelt om dit te verduidelijken. Met onderstaande praktische toepassingen kan dit probleem voor een deel verholpen worden. Verder is inleven en een ander perspectief innemen voor de doelgroep moeilijker dan voor een gemiddeld ontwikkeld persoon. Iemand met een licht verstandelijke beperking heeft namelijk een beperkt empathisch vermogen en dit kan ervoor zorgen dat het gesprek bemoeilijkt wordt (Zoon, 2012). Wederom ligt hier een grote taak bij de begeleider om de cliënt hierbij te helpen.

Welke praktische toepassingen kunnen begeleiders inzetten?

Een systemische interventie die bij conflictsituatie gebruikt kan worden, is de methode van het circulair vragen stellen. Hiervoor zijn de volgende criteria van belang:

- Het moet een methode zijn die de betrokkenen inzicht verschaft in het circulair denken zoals in hoofdstuk 3 is uitgelegd. Dit betekent onder andere dat men de valkuilen van het opnieuw herhalen van ingesloten lineaire interventies moet vermijden. De lineaire interventie: actie-reactie, is een eenzijdige interventie en gaat vaak onbewust. Het is van belang om deze interventies te vermijden en te zoeken naar het circulair karakter van een interventie oftewel, het zoeken naar oorzaak=gevolg=oorzaak=gevolg...enz. (Willemse, 2012).
- Een begeleider moet zich meervoudig partijdig opstellen. Dit begrip heeft een andere betekenis dan het begrip onpartijdigheid. Bij onpartijdigheid is iemand neutraal en heeft geen mening. Onpartijdigheid kan als niet-betrokken en ongeïnteresseerd worden opgevat. Iemand die meervoudig partijdig is, luistert naar alle betrokken partijen en wint hiermee sneller het vertrouwen dan wanneer men onpartijdig blijft (Willemse, 2012).
- Het is van belang dat men zich interesseert voor elkaars interpunctie, ook wel interactiepatroon genoemd. Hierdoor ontstaat er begrip voor elkaars positie en kan er beter gehandeld worden (Willemse, 2012). Zoals in hoofdstuk 3 al benoemd is, heeft iedereen een ander referentiekader en daardoor wordt een boodschap op eigen wijze geïnterpreteerd. Het kan zijn dat degene die de boodschap geeft een andere boodschap bedoelde dan hoe de ontvanger de boodschap begrepen heeft (Mertens & Vandebroek, 2001). Wat betreft de te onderzoeken doelgroep zal dit met name een taak zijn voor de begeleider, omdat de cliënten niet allemaal het vermogen hebben om zich in te leven in elkaars referentiekader.

Om een goed beeld te krijgen van het gedrag van een persoon is het van belang om zicht te krijgen op het circulair verloop van interacties. Dat kan door de volgende vragen:

- Wat is het gedrag van A?
- Welk effect heeft dit gedrag op B en C?
- Wat doen B en C waardoor A zich zo gedraagt?

Er wordt gezocht naar verduidelijking, mensen krijgen de kans om hun intenties te verduidelijken en de risico's op misverstanden worden hierdoor kleiner (Mertens & Vandebroek, 2001). De begeleider zal deze vragen moeten stellen aan de cliënten en hierin sturen naar zelfinzicht.

Een relatie is een begrip en een begrip kan niet ondervraagd worden. Wel kan aan de betrokkenen gevraagd worden wat hun ervaringen en belevingen zijn in een relatie. Dit wordt indirect vragen stellen genoemd. Het is makkelijker om aan persoon A te vragen hoe persoon B en C zullen reageren op een situatie, dan dit rechtstreeks aan persoon B en C te vragen. Oftewel, voor persoon B en C zal het makkelijker zijn om te reageren op persoon A in plaats van rechtstreeks antwoord te geven op de vraag. Dit geeft meteen het volgende begrip aan, namelijk 'constructief roddelen'. Constructief roddelen is praten over de anderen waar de betrokkenen bij aanwezig zijn. Er zijn geen geheimen en iedereen mag het horen. Bij indirect vragen is het de kunst om elkaar te bevragen, maar niet rechtstreeks. Bijvoorbeeld: 'Kees, hoe denk jij dat Alie het vindt dat Piet zich negatief over haar uit?'. Er wordt hiermee openheid gecreëerd en een conflict wordt van zijn scherpe karakter ontdaan (Willemse, 2012). Eigenlijk wordt dit alles bedoeld onder de benaming: 'vragen via een omweg'. Anders gezegd; Alles is gezegd en gehoord, maar de betrokkenen kunnen er zelf niet rechtstreeks op reageren en zij kunnen de boodschap dus ook niet diskwalificeren. Een begeleider kan deze interventie inzetten als er een negatieve sfeer hangt of sprake is van een conflictsituatie.

De bedoeling van circulair vragen is om patronen en conflicten zichtbaar en daarmee bespreekbaar te maken. Praktisch ziet dit er als volgt uit (Willemse, 2012):

- De één na de ander krijgt een vraag voorgelegd. Iedereen komt aan de beurt.
- Het antwoord op de ene vraag vormt de aanleiding tot het stellen van de volgende vraag.
- Aan de één wordt iets gevraagd over de ander en vervolgens krijgt de ander een vraag over de één.

Kenmerkend voor deze manier van vragen is dat rechtstreekse communicatie met de betrokkene vermeden wordt. Iedereen wordt uitgenodigd om in de huid van de ander te kruipen en namens de ander te reageren. Voor een begeleider betekent dit dat hij een duidelijke en sturende rol heeft in de interventie. Wellicht is het lastig voor de cliënten om te reageren op de vragen door hun beperkt cognitief vermogen, de begeleider zal voor verduidelijking moeten zorgen.

Bij het circulaire interview staat vooral het betrekkningsniveau centraal (Mertens & Vandebroek, 2001). Niet zozeer de inhoud, maar de emoties en strijd in een conflict zorgen vaak voor escalatie. Het risico tot een escalatie wordt grotendeels weggenomen door gebruik te maken van het circulair vragen, omdat de gesprekken langs en via elkaar besproken worden en niet rechtstreeks naar elkaar (Willemse, 2012). Het doel van dit alles is om negatieve, continue herhalende interactiepatronen te doorbreken en te vervangen door positieve interactiepatronen. Doordat een onderlinge discussie niet is toegestaan, wordt de strijd van een conflict weggenomen en wordt er open over verandering en over het begrijpen van elkaars gedachten en meningen gesproken (Mertens & Vandebroek, 2001).

4.4 Axioma 4

Mensen communiceren zowel analoog als digitaal

In dit axioma staat communicatie centraal. Met name de non-verbale communicatie, het communiceren zonder woorden (Remmerswaal, 2008).

Wat betekent bovenstaande uitleg voor de te onderzoeken LVG doelgroep?

Het reflectief vermogen van de doelgroep is niet in zoverre ontwikkeld als bij een persoon met een 'normale' ontwikkeling. Dit betekent dat een persoon met een licht verstandelijke beperking meer moeite heeft om reflectief naar zichzelf en anderen te kijken (Rijkaart & Neijmeijer, 2011). De begeleider zal een grote rol moeten spelen om de interactie goed te laten verlopen. Het kan de begeleiders wellicht helpen om gebruik te maken van praktische werkvormen.

Welke praktische toepassingen kunnen begeleiders inzetten?

Zoals in hoofdstuk 3 al genoemd, is communicatie een breed begrip waar veel verschillende vormen onder vallen. Bijvoorbeeld; intonatie, gelaatsuitdrukking, fysieke afstand, persoonlijk voorkomen en

gebaren. Deze begrippen bevatten nog niet de gehele communicatie. Deze vele vormen geven aan hoe breed communicatie is (Rigter J. , 2008; Nabuurs, 2013). Om de gelaagdheid van de communicatie helder te krijgen, kan de begeleider zoeken naar de volgende elementen (Mertens & Vandebroek, 2001):

- Wat wil hij uitzenden (hoe wil hij gezien worden)?
- Wat zendt hij in feite uit (verbaal/non-verbaal)?
- Welk effect heeft dit op anderen (wat doet dit met de anderen)?

Deze vragen kunnen gesteld worden aan de cliënt, maar ook aan de begeleiders.

Een systemische interventie die een begeleider kan helpen bij het beïnvloeden van de digitale communicatie is differentiërend werken.

In deze systemische interventie, waar digitale communicatie centraal staat, is het de bedoeling om een moeilijke situatie te differentiëren. Hierdoor kunnen veranderingswensen, die anders onbesproken blijven, opgepakt worden (Mertens & Vandebroek, 2001). Praktisch:

- Het oppakken van de meer, minder, meest-kant van de moeilijke aspecten.
Bijvoorbeeld: niet altijd de hoogste aandachtstrekker met de grootste problemen eruit pakken. Maar elk persoon zijn verhaal laten vertellen. Ook het relativeren van problemen staat hierin centraal.
- Benoemen tot waar de dingen wel lukken en tot waar de relatie wel goed verloopt.
Bijvoorbeeld: 'Piet, ik vind het goed dat je me een kop koffie aanbiedt' en hierbij het feit dat Piet de begeleider net heeft uitgescholden achterwege laten.
- Goed-beter-best vragen stellen.
Bijvoorbeeld: het positieve uit elke situatie halen en altijd uitgaan van het positieve. Dus, wat ging wél goed in deze conflictsituatie. Dat een cliënt niet gereageerd heeft op het conflict en de wijste was.
- Altijd-soms-nooit verkenning doen.
Bijvoorbeeld: ingaan op hoe vaak een bepaalde situatie zich voordoet. Piet doet altijd stom! Wat doet Piet dan precies? En hoe vaak komt dat voor?
- Waar-hoe-met wie vragen stellen.
Dit houdt in: Ingaan op wat er gezegd wordt en zoeken naar verduidelijking en opheldering, dit kan zowel verbaal als non-verbaal.

Concluderend hebben de bovenstaande punten als doel: ingaan op een moeilijke situatie, de situatie verhelderen en minder zwart-wit denken. Dus een situatie die niet verliep zoals het behoorde te verlopen uit te lichten en aandacht te geven. Op zoek gaan naar de verklaring van een moeilijke situatie en het relativeren van de situatie. Er zijn altijd dingen in een situatie die wel goed verlopen, benoem deze ook, dat maakt de situatie minder 'zwart' (Mertens & Vandebroek, 2001).

4.5 Axioma 5

Elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair

In dit axioma staat de relatie centraal. Zoals Mertens zegt: "Wie heeft het voor het zeggen, wie laat het voor het zeggen hebben?" (Mertens & Vandebroek, 2001, p. 149).

Wat betekent bovenstaande uitleg voor de te onderzoeken LVG doelgroep?

In dit axioma gaat het over de complementaire relatie die een cliënt en begeleider vaak hebben. Op het moment dat er sprake is van een verstarde complementaire relatie is het van belang om daar verandering in te brengen. Dit kan gedaan worden door te kijken naar nieuwe elementen en door leden van het systeem nieuwe input te geven. Bij nieuwe elementen kan er gedacht worden aan activering door middel van nieuwe taken en ideeën en op zoek gaan naar de interesses en talenten van de cliënten en daar gebruik van maken. Dit principe zal verder uitgewerkt worden in hoofdstuk 6.

Zoals in de systeembenadering genoemd wordt, is het voor een gezonde relatie belangrijk dat er afwisseling en vermenging is tussen een symmetrische en een complementaire relatie (Nabuurs, 2013). Ook voor iemand met een licht verstandelijke beperking is het gezond als hij niet alleen maar afhankelijk is van de begeleider. Als begeleider is het goed dat je de cliënt ook de leiding kan geven en eigen keuzes kan laten maken (Willemse, 2012). Dit zal wel binnen bepaalde voorwaarden moeten omdat iemand met een verstandelijk beperking moeite heeft met het grotere geheel te overzien en hierdoor snel overvraagd raakt (zie bijlage 2).

Wat betekenen volgende praktische toepassingen voor de begeleiders?

Stel dat je iemand voor het eerst ontmoet in de trein, dan kan je verschillende houdingen aannemen. Je kunt de aandacht van de treinreiziger proberen te krijgen of je kunt hem proberen weg te jagen door storende dingen te doen. In je neus peuteren, met je vingers tegen het raam tikken enz. Via de interactie wordt het de ander duidelijk wat jouw gedrag wil zeggen. Van jou uit vindt een relatievoorstel plaats. De treinreiziger kan kiezen om daarop in te gaan en naar je te 'luisteren', maar hij kan er ook voor kiezen om je te negeren. In beide gevallen moet hij iets met je relatievoorstel doen.

Dit voorbeeld geeft onder andere aan dat er altijd iemand een relatievoorstel doet. En dat de ander, aan wie het relatievoorstel gedaan wordt, hier op in gaat of zijn eigen keuzes maakt (Mertens & Vandebroek, 2001).

Men kan volgbaar zijn en men kan leidend zijn. In de systeembenadering wordt dit niet volgbaar en leidend genoemd, maar wordt er gesproken over initiatief nemend en initiatief volgend (Willemse, 2012). Nu is het in veel gevallen zo dat men in instellingen een versterkte complementaire relatie ervaart. De begeleider neemt het initiatief, de cliënt volgt het initiatief van de begeleider (Willemse, 2012). Uiteraard zijn de relaties tussen de cliënten onderling niet zoals hierboven beschreven, daarin kunnen verschillende rollen en relaties plaatsvinden (Willemse, 2012).

Deze versterkte complementaire relatie tussen begeleider en cliënt heeft onder andere te maken met hospitalisatie. De term hospitalisatie kan worden uitgelegd als: "het optreden van veranderingen in het gedrag (die al dan niet gewenst zijn) ten gevolge van een opname en een langdurig verblijf in een (te)huis" (InfoBulletin, 2015).

Uitingen van hospitalisatie kunnen zijn (InfoBulletin, 2015):

- Afname van interesse voor zichzelf en anderen.
- Afname van initiatief.
- Passiviteit verdringt activiteit, nergens meer zin in hebben.
- Afhankelijk gedrag en onderdanigheid nemen toe. Afstomping, anderen denken wel voor hen.
- Steeds minder reageren op onprettig optreden van de omgeving.
- Afname van belangstelling voor kleding, zelfverzorging en uiterlijk.
- Verlies van individualiteit, aangeleerde hulpeloosheid en verdwijnen persoonlijke gewoonten.
- Verandering worden afgewezen, alles wat nieuw is, is een bedreiging.

Om hospitalisatie te voorkomen is het belangrijk dat de cliënten het gevoel hebben zinvol bezig te zijn. Dit kan bijvoorbeeld bereikt worden door taakverdeling. Elke cliënt krijgt een taak en daarmee verantwoordelijkheid voor die taak. Ook een activiteit kan zorgen voor afleiding, een goed gevoel en daarmee voor afname van hospitalisatie (InfoBulletin, 2015).

Tot slot nog een inzicht van Willemse: "Ontwikkelingsprocessen hebben tijd nodig. Don't push the river. It flows by itself. Het gras gaat niet harder groeien als je eraan trekt" (Willemse, 2012, p. 298). Zoals duidelijk mogen zijn vraagt verandering veel inzet. Er wordt gevraagd vaste patronen en vaste structuur los te laten en mee te gaan in het onbekende. Dit voelt als onveilig en onduidelijk. Deze

manier van hulpverleners vraagt daarom veel geduld van begeleiders. Of zoals in Willemse wordt aangegeven: “De begeleider van het veranderingsproces is voortdurend luisterend, vragend, adviserend en stimulerend aanwezig. Hij faciliteert het proces en helpt de condities scheppen voor effectieve verandering” (Willemse, 2012, p. 298). Bovenstaande eigenschappen heeft een begeleider dus nodig voor het toepassen van een systemische benadering.

Conclusie

Zoals in dit hoofdstuk duidelijk is geworden, zijn er praktische toepassingen te vinden van de systeembenadering, maar dit moet wel op maat gemaakt worden voor de gehandicaptenzorg. De praktische toepassingen zijn met name op de theorie gebaseerd en er is weinig te vinden over de ervaringen in de praktijk. Wel worden er aanknopingspunten, met betrekking tot de systeembenadering in de gehandicaptenzorg gezien, wat ruimte biedt om de praktijk te bekijken.

In het volgende hoofdstuk zal de praktijk onderzocht worden door observaties en interviews. En aan de hand daarvan wordt er een analyse geschreven over de bevonden resultaten. De voorgaande hoofdstukken 3 en 4 vormen samen fase 1 en is de basis van het onderzoek. Deze basis is nodig om de observaties en interviews door een systemische bril te gaan bekijken.

Hoofdstuk 5 Praktijk door de systemische bril

Hoe zien de interacties op de LVG woongroep eruit kijkend vanuit de systeembenadering en hoe zijn deze te analyseren?

Deze deelvraag zal worden beantwoord door middel van de observaties en interviews die gehouden zijn op de LVG woongroep en vormt het begin van fase 2 van het onderzoek. De observaties en interviews zullen gekoppeld en geanalyseerd worden aan de hand van de systeembenadering. Aan de hand van tabellen worden de observaties en interviews puntsgewijs gepresenteerd, daarna zal een analyse gegeven worden. De volgende thema's die aan bod zullen komen, zijn voortgekomen uit de kernlabels: Sociaal gedrag, individueel gedrag, interactie tussen begeleiding & cliënt, interactie tussen cliënten en begeleiding.

Ter verduidelijking: Fragmentnummers worden achter de, al dan niet geciteerde, fragmenten vermeld.

De volledige en resterende fragmenten zijn te vinden in bijlage 6 Kernlabels.

5.1 Sociaal gedrag

In deze tabel vindt u puntsgewijs een aantal observatiefragmenten gelinkt aan de interviewfragmenten die onder het kernlabel 'sociaal gedrag' staan. Onder sociaal gedrag wordt alle communicatie, zowel verbaal als non-verbaal, verstaan die te maken heeft met sociaal gedrag (bijvoorbeeld, een praatje maken, een ander helpen, iemand je excuses aanbieden, enz.).

Observaties	Interviews
- Er komt sociaal gedrag voor op de groep. (B2.10, B2.16, B3.19) - Cliënten lijken niet altijd te weten hoe ze zich sociaal moeten gedragen. (B1.1, B2.14) - Over het algemeen lijkt de LVG woongroep een sociale groep. (B1.10, B2.12, B3.1, B3.23)	- Begeleiders bevestigen dat er sociaal gedrag op de groep voorkomt. (B4.5, B5.5, B5.35) - Begeleiders geven aan dat de sociale vaardigheden niet goed ontwikkeld zijn. (B5.13, B6.14, B6.33) - Begeleiders geven aan dat het aanleren van de sociale vaardigheden veel tijd kost. (B5.18, B6.34, B6.35) - Begeleiders geven aan dat de context een rol speelt in het gedrag van de cliënten. (B4.1, B5.24)

Tabel 1 – Fragmenten sociaal gedrag

Analyse vanuit de systeembenadering

De thema's die in tabel 1 genoemd worden, zullen in de onderstaande analyse aan de orde komen.

Sociaal gedrag op de groep.

Allereerst wordt uit de interviews en observaties duidelijk dat er enige onderlinge betrokkenheid heerst op de groep. Er zijn wat vriendschappen en de cliënten laten wat sociaal gedrag zien, zoals kopjes naar de keuken brengen of vragen stellen aan elkaar.

“Hoe meer mensen in elkaar investeren of dat in het verleden gedaan hebben, hoe groter de betrokkenheid is, hoe sterker ook de emotionele banden zijn, des te belangrijker is de betekenis van hun wederzijdse beïnvloeding” (Mertens & Vandebroek, 2001, p. 63).

Of er op de groep sprake is van dit principe, valt moeilijk te zeggen. De begeleiders geven aan dat aanvankelijk de keuze van de samenstelling van de groepen onder andere gemaakt zijn door de vriendschappen en het verleden mee te nemen. Dit betekent bijvoorbeeld dat cliënten elkaar van vroeger kenden, van logeerweekenden of andere sociale activiteiten. Ze hebben dus al samen een verleden en kennen elkaar al wat langer (zie bronnenboek). Dit zou kunnen betekenen dat er al enige band/vriendschap was tussen de cliënten en dat ze om die reden meer van elkaar kunnen hebben. Anderzijds moet deze band/vriendschap vaak gestuurd worden door de begeleiding. De cliënten hebben zelf niet het vermogen om vriendschappen op een juiste manier te laten verlopen (B4.13). Dit zal verder uitgewerkt worden in het kopje: ‘Interactie tussen cliënten’.

Cliënten hebben moeite met sociale vaardigheden

Cliënten lijken enige sociale vaardigheden te bezitten. Begeleiders geven aan dat dit alleen getoond wordt als de cliënten goed in hun vel zitten. *[Hebben de cliënten sociale vaardigheden?]*

Weinig, als het hun uitkomt en als ze lekker in hun vel zitten en als het goed met ze gaat. Dan kunnen ze wel aardig tegen elkaar doen en wat vragen stellen aan elkaar (B6.14). Hierin speelt waarschijnlijk de licht verstandelijke beperking een grote rol. Het cognitieve vermogen is minder ver ontwikkeld waardoor de ‘normale’ dingen als rekening houden met elkaar voor cliënten lastig kunnen zijn. Het ontwikkelingsniveau van iemand met een licht verstandelijke beperking gaat tot maximaal 12 jaar. Wat betekent dat het zelfbeeld minder ver ontwikkeld is en dit moeilijkheden oplevert in het contact met anderen (Došen, 2014). Op het sociale vlak is iemand met een licht verstandelijke beperking te vergelijken met een kind. Een kind speelt naast andere kinderen en niet met anderen (Sila, 2015) (zie bijlage 2). Zo is het eigenlijk ook met de doelgroep. De cliënten leven naast elkaar en om dingen met elkaar te doen, blijkt lastig te zijn met name als ze niet goed in hun vel zitten.

Een laatste element bij dit onderwerp is de rol van stoornissen. Zoals bij autisme bekend is, hebben deze mensen vaak een minder goed ontwikkeld empathisch vermogen (zie bijlage 2).

Zoals de begeleider verwoordde: *[Zijn de cliënten bewust van wat ze uitstralen en wat hun gedrag met anderen doet?] Mensen zijn zich daar niet van bewust. Kijk als je bijvoorbeeld een autist hebt, die heeft totaal geen inlevingsvermogen in de ander (B5.4).* Het beperkte empathisch vermogen geldt niet alleen voor iemand met autisme maar ook voor iemand met een licht verstandelijke beperking (Došen, 2014). Verder is zowel uit de observaties als uit de interviews gebleken dat aangeleerd gedrag van de cliënten niet altijd in de praktijk gebracht wordt. *MA en HA bleven stilstaan bij de deur van de kamer en gingen geen hand geven. Maar ze deden andere dingen weer wel. Dat was aangeleerd gedrag (B6.33).* Hieruit blijkt dat een nieuwe situatie ervoor kan zorgen dat het aangeleerde gedrag ‘vergeten’ wordt of in ieder geval niet meer toegepast kan worden. Een begeleider heeft daarom de constante taak om in elke situatie steeds weer uit te leggen wat de bedoeling is.

De LVG woongroep lijkt een groep

De LVG woongroep wordt niet zozeer als groep gezien door de begeleiders. *Het is natuurlijk niet echt een hechte groep. Iedereen heeft zijn eigen wereldje, zijn eigen dingetjes en ze komen af en toe bij elkaar met het eten en de koffiemomenten. Dus eigenlijk leeft iedereen voor zichzelf en je hebt gewoon groepsmomenten waar ze aan meedoen (B6.11).* Willemse zegt het volgende: “Een systeem is een samenstel van elementen dat als geheel functioneert door de onderlinge afhankelijkheid van de elementen en dat voor de betrokken elementen bepaalde functies vervult” (Willemse, 2006, p. 53).

Bij een systeem is er sprake van afhankelijkheid en een bepaalde structuur. Dit wil overigens niet zeggen dat de relaties goed moeten zijn. Doordat er in een systeem sprake is van afhankelijkheid leidt een verandering bij een individu tot een verandering in het gehele systeem (Willemse, 2012).

Begeleiders zeggen het volgende over veranderingen in het systeem: *[Zijn ze in die zin wel een systeem dat meteen een beetje uit balans is als er een derde persoon bijkomt?] Ja, want dan moeten ze toch weer even hun positie bepalen en dat is voor hen best wel lastig (B5.27).* Dit fragment geeft weer dat ondanks de LVG woongroep geen hele hechte en sociale groep lijkt te zijn, een verandering of nieuwe situatie zorgt voor tijdelijk onbalans en dat er dus gezocht moet worden naar harmonie.

Invloed van de context op het gedrag van cliënten

Tot slot speelt de context een belangrijke rol in het sociale gedrag van de cliënten. Dit wordt in het volgend fragment duidelijk: *In principe gaan we om half 5 met elkaar koffie drinken, dus dat de groep wel naar beneden komt. Het voordeel van vandaag was echt dat het mooi weer was en dat we dus buiten konden zitten. Mensen zijn dan vrolijker (B4.1), [Tijdens de observaties is het erg mooi weer. De vraag is nu wat voor invloed dat heeft op groep] Er is minder druk, gewoon meer vrij, open. Dus alles gaat eigenlijk een beetje anders (B5.24).* De systeembenadering geeft het volgende aan over de context: “Men wil naar de dingen kijken via het meer omvattend geheel” of “In de systeemtheorie probeert men de objecten te zien als onderdelen van en beïnvloed door het systeem waarvan zij deel uitmaken” (Willemse, 2006, p. 34). Oftewel, de systeembenadering leert men kijken door een brede bril en neemt hierin alle aspecten mee. Zoals de begeleiders aangeven lijkt het weer een belangrijk aspect te zijn. *Als het mooier weer is dan zijn ze allemaal vrolijker, de druk is eraf en de structuur is minder belangrijk (B5.24).* Met dit voorbeeld wordt duidelijk dat de context een belangrijke rol speelt en invloed heeft op het gedrag van cliënten en op de structuur van de groep. Hoewel begeleiding waarde hecht aan structuur, blijken cliënten het als prettig te ervaren als de structuur soms wat losgelaten wordt.

5.2 Individueel gedrag

In deze tabel vindt u puntsgewijs een aantal observatiefragmenten gelinkt aan de interviewfragmenten die onder het kernlabel ‘individueel gedrag’ staan. Op de groep is sprake van veel individueel gedrag, mensen lijken weinig met elkaar te hebben en contact lijkt op het eerste gezicht vooral functioneel.

(bijv. niet congruent reageren op een ander, lange tijd stil zitten en niet reageren op anderen enz.)

Observaties	Interviews
- Er vindt veel individueel gedrag plaats. (B1.2, B3.15, B3.17) - Er zijn een aantal cliënten die zelfstandigheid prettig lijken te vinden. (B2.19, B3.29) - Cliënten lijken in een aantal gevallen niet te weten hoe ze zich moeten gedragen. (B1.17, B2.3, B2.18, B3.12, B3.21)	- Begeleiders geven aan dat de LVG woongroep geen hechte groep is. (B5.7, B6.6, B6.11, B6.15) - Begeleiders bevestigen dat cliënten zich niet bewust zijn van hun gedrag. (B4.11, B4.12, B5.4) - Begeleiders geven aan dat niet alle cliënten zelfvertrouwen hebben. (B5.22, B5.29, B5.31)

Tabel 2 – Fragmenten individueel gedrag

Analyse vanuit de systeembenadering

De meeste thema's die in tabel 2 genoemd worden, zullen in de onderstaande analyse aan de orde komen.

De LVG woongroep is geen hechte groep

De begeleiders van de groep geven aan dat ze de groep geen hechte groep vinden en ze vragen zich af of de cliënten wel behoefte hebben aan een groep zijn. Vanuit de systeembenadering kan de vraag gesteld worden of er wel tijd en energie geïnvesteerd wordt in het creëren van een groep. Willemse geeft bijvoorbeeld aan dat er in een team aan teambuilding gedaan wordt en een school organiseert kampen en andere gemeenschappelijke activiteiten. Een groep op een instelling moet ook een groep worden. Dit kan bereikt worden door leuke activiteiten, goede ervaringen samen. Een groep moet groeien en de losse individuen moeten gestimuleerd worden om mee te doen aan leuke activiteiten (zie bijlage 1). De begeleiders geven echter ook aan dat er individuen zijn waarvan ze niet weten of het leven in de groep wel zo goed voor ze is. Doe je er iemand een plezier mee en is het leven op een groep van meerwaarde? Wat te doen als het alleen maar ergernis opwekt? Vanuit de systeembenadering wordt genoemd dat het van belang is om per persoon te kijken naar wat nodig is voor een cliënt (zie bijlage 1). In hoeverre richten de begeleiders hun begeleiding individu- of groepsgericht in?

Zoals door begeleiders al is aangegeven, sommige stoornissen lenen zich niet voor sociaal gedrag. Als een sociale situatie veel moeite oplevert bij cliënten, dan dient een sociale situatie eerder vermeden te worden dan dat het als leermoment gezien wordt (zie bronnenboek Gespreksverslag Pluryn). Volgens Willemse moeten cliënten die moeite hebben met sociale situaties zeker betrokken worden in het systeem, maar op het moment dat het niet gaat of de cliënt heeft er geen behoefte aan heeft, dan is het van belang om deze persoon de rust te geven die hij/zij nodig heeft (zie bijlage 1).

Gedragsverlegenheid van cliënten en de verbale taal niet volledig machtig zijn

De systeembenadering geeft aan dat het niet volledig machtig zijn van de verbale taal beangstigend kan werken (Mertens & Vandebroek, 2001). In de fragmenten wordt duidelijk dat de grootte van de groep ook van invloed is op de mate van veiligheid in de groep. *Dat MA dankt, dat is, dan voelt ze zich veilig. Maar als IB erbij is dan doet ze het niet zo snel of hij moet heel rustig zijn (B6.8). Nu er minder cliënten zijn praat MA meer dan toen er meer mensen buiten zaten (B1.7).* Dit kan te maken hebben met wat hierboven beschreven is over het beangstigende gevoel wat kan ontstaan als men de verbale taal niet volledig machtig is. Iemand met een licht verstandelijk beperking heeft moeite met het sociaal functioneren en heeft veel te maken met faalervaringen (Neijmeijer, Moerdijk, Veneberg, & Muusse, 2010). Dit zorgt er mogelijk voor dat de cliënten niet volledig zichzelf durven te zijn in de communicatie omdat een ander ze daarin (overigens door zijn onvermogen) kan kwetsen. Het is dus makkelijker om de communicatie te vermijden omdat er dan ook geen faalervaringen opgedaan worden. Contact vermijdend gedrag kan op het eerste gezicht als individueel gedrag bestempeld worden, maar mogelijk is angst en onzekerheid in communicatie een verklaring voor het vermijdende gedrag.

Zelfvertrouwen van cliënten

De systeembenadering noemt het verschijnsel van iemand die zijn eigen aandeel in een situatie overschat. Men voelt zich dan verantwoordelijk voor hoe een situatie verloopt (Mertens & Vandebroek, 2001). Vooral mensen met een laag zelfbeeld denken snel dat zij een groot aandeel hebben in een situatie die mislukt. Ze voelen zich ook erg bedreigd als er opmerkingen gemaakt worden, ook als deze niet rechtstreeks aan hen gericht zijn. Ze gaan zich snel onterecht schuldig voelen. Ook dit zou een reden kunnen zijn dat een aantal cliënten meer op zichzelf is en minder contact zoekt met anderen. Immers, als je niet reageert op een ander is de kans minder groot dat je fouten maakt en faalt.

5.3 Interactie tussen begeleiding en cliënt

In deze tabel vindt u puntsgewijs een aantal observatiefragmenten gelinkt aan de interviewfragmenten die onder het kernlabel 'Interactie tussen begeleiding en cliënt' staan. Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten en de begeleiders. Er wordt gekeken naar zowel verbale- als non-verbale communicatie.

Observaties	Interviews
- Interactie vindt met name plaats tussen begeleider en cliënt. (B1.12, B1.18, B2.1, B2.9, B2.17) - Begeleider speelt een grote rol in de interactie met de cliënten. (B1.4, B1.19, B3.10, B3.4, B3.18, B3.28)	- Begeleiders bevestigen dat interactie met name plaatsvindt tussen begeleider en cliënt. (B4.2, B5.10, B5.26, B5.34, B6.23) - Begeleiders bevestigen dat ze een grote rol spelen in de interactie met de cliënten. (B4.2, B5.25, B6.12, B6.17, B6.23)

Tabel 3 – Fragmenten interactie tussen begeleiding en cliënten

Analyse vanuit de systeembenadering

De thema's die in tabel 3 genoemd worden, zullen in de onderstaande analyse aan de orde komen.

Interactie tussen begeleider en cliënt

Zoals duidelijk wordt tabel 3 zijn de cliënten sterk gericht op de begeleider. 'De begeleiders weten het en zij moeten ons helpen'. Gesprekken tussen de cliënten worden gestimuleerd en begeleid door de begeleider, anders weten de cliënten in een aantal gevallen niet hoe ze moeten handelen en/of reageren. De sturende rol van begeleiders en de handelingsverlegenheid van cliënten kan vanuit de systeembenadering als volgt verklaard worden. Al eerder werd duidelijk dat een begeleider en cliënt vaak een starre complementaire relatie hebben. Men kan initiatief nemend zijn, ook wel 'up' genoemd, en men kan initiatief volgend zijn, ook wel 'down' genoemd. Nu is het in veel gevallen zo dat men in instellingen een (starre) complementaire relatie ervaart. De begeleider neemt het initiatief en de cliënt volgt het initiatief (Willemse, 2006). Een starre complementaire relatie heeft voor een deel te maken met hospitalisatie. Volgens de systeembenadering is het van belang om moeilijkheden als hospitalisatie mee te nemen in het groter geheel. Hiermee wordt bedoeld dat aspecten als hospitalisatie van grote invloed zijn op cliënten en dat daarom in de begeleiding rekening gehouden dient te worden met dit aspect.

De rolverdeling in een instelling is vaak zo dat de begeleiding helpt en de cliënt geholpen wordt. Dit betekent dat de mogelijkheid aanwezig is dat ten onrechte taken van cliënten overgenomen kunnen worden door begeleiders. Hierdoor worden de cliënten passief, er ontstaat een bepaalde aangeleerde hulpeloosheid en afhankelijk gedrag neemt toe (InfoBulletin, 2015). Het kan dus zo zijn dat cliënten een afhankelijke rol laten zien omdat ze niet anders gewend zijn. Vaak is het zo dat deze mensen al jaren in een instelling verblijven en dat zij al geruime tijd te maken hebben met het verschijnsel hospitalisatie. De cliënten weten niet hoe het anders moet. Ook is het zo dat cliënten met een licht verstandelijke beperking een verminderd cognitief vermogen hebben en meer moeite hebben met het congruent reageren op informatie van anderen (Došen, 2014). Een begeleider heeft een 'normaal' cognitief niveau en heeft het vermogen om op een 'volwassen' manier te reageren op de interactie vanuit de cliënten. De begeleiders weten immers hoe het hoort en zijn 'normaal'.

Met bovenstaande analyse wordt niet gesteld dat de LVG woongroep gehospitaliseerd is. Zoals duidelijk is geworden, zijn er immers meerdere mogelijke oorzaken van het afhankelijke gedrag wat een aantal cliënten tonen. Maar wat wel uit de literatuur blijkt, is dat hospitalisatie een veel voorkomend verschijnsel is binnen een instelling en dat het goed zou zijn als begeleiders hun begeleiding zo inrichten dat de kans op hospitalisatie verkleind wordt (Willemse, 2006).

Dagbesteding

Tot slot een laatste fragment die de begeleiders aangeven: *[dagbesteding] De cliënten zijn dan even uit het patroon. Het gevaar is ook dat je moet kijken dat je ze niet te klein houdt. Soms moet je ook proberen meer toe te laten en dan kijken hoe het gaat (A5.41)*. Begeleiders kunnen de neiging hebben om cliënten klein te houden om geen moeilijkheden te krijgen. Beter voorkomen dan genezen. Terwijl de begeleiders anderzijds aangeven dat het belangrijk is om dingen toe te geven en te kijken hoe dat uitpakt.

Volgens Willemse is het belangrijk dat iedere cliënt een taak of rol heeft in een systeem en daar zijn verantwoordelijkheid uit haalt (Willemse, 2012). Er is echter een spanningsveld tussen de mate waarin cliënten verantwoordelijkheden aankunnen en wanneer cliënten overvraagd worden. De systeembenadering geeft aan dat het goed is voor cliënten om een taak of rol te hebben, maar tegelijkertijd blijkt uit de literatuur dat de kans op overvraging bij mensen met een licht verstandelijke beperking groot is (Neijmeijer, Moerdijk, Veneberg, & Muusse, 2010). Verder geeft de begeleiding aan dat een groep nooit helemaal vanzelf gaat: *Je krijgt nooit een groep wat allemaal past. Je zult altijd problemen onderling hebben, maar wat is zeg maar beïnvloedbaar vanuit begeleiding en wanneer houdt het op (A6.50)?* De vraag die hierbij gesteld kan worden is: *In hoeverre is het creëren van een perfecte groep mogelijk?* In Willemse worden verschillende soorten groepen uitgewerkt (los-zandgroep, hogedrukgroep enz.) en ook deze groepen zijn niet allemaal perfect, maar hebben wel een duidelijk aanwijsbaar karakter (Willemse, 2006). Het zou kunnen dat begeleiders te veel willen en dat er geaccepteerd moet worden dat het met alle complexiteit van de cliënten niet mogelijk is om een perfecte groep te creëren.

5.4 Interactie tussen cliënten

In deze tabel vindt u puntsgewijs een aantal observatiefragmenten gelinkt aan de interviewfragmenten die onder het kernlabel 'Interactie tussen cliënten' staan.

Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten onderling. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.

Observaties	Interviews
- Er zijn een aantal cliënten die het leuk hebben met elkaar. (B1.9, B2.7, B2.13, B2.20) - Er heersen onvermogens bij cliënten om een gesprek te voeren. (B1.7, B3.14, B3.24) - Er vindt wat lichamelijk contact plaats. (B2.8) - Een bepaalde cliënt speelt een grote rol in de groep. (B1.7)	- Begeleiders geven aan dat een aantal cliënten sociaal contact zoeken. (B4.13, B4.15, B5.8, B6.2) - Begeleiders bevestigen onvermogens bij cliënten tijdens het voeren van gesprek. (B4.10, B5.11, B5.20, B6.10) - Begeleiders geven aan dat een bepaalde cliënt een grote rol speelt in de groep. (B5.28, B6.7, B6.8, B6.9)

Tabel 4 – Fragmenten interacties tussen cliënten

Analyse vanuit systeembenadering

De meeste thema's die in tabel 4 genoemd worden, zullen in de onderstaande analyse aan de orde komen.

Interactie tussen cliënten

Zoals al eerder genoemd in het kopje 'Sociaal gedrag' is het zo dat de band tussen twee mensen groter is als er veel geïnvesteerd wordt of in het verleden veel geïnvesteerd is (Mertens & Vandebroek, 2001). De groep is samengesteld met als uitgangspunt dat de cliënten die elkaar al kenden bij elkaar gingen wonen. Dit kan betekenen dat er een bepaalde band is ontstaan tussen de cliënten waardoor communicatie onderling minder moeilijk is. Ze kennen elkaar al langer, ze weten hoe ze in elkaar zitten en wat ze van elkaar kunnen verwachten. Hoewel anderzijds het aangaan en onderhouden van relaties voor mensen met een licht verstandelijke beperking moeilijk is (Neijmeijer, Moerdijk, Veneberg, & Muusse, 2010). Op de LVG woongroep is dit terug te zien. Cliënten kunnen het leuk hebben met elkaar, maar worden hier en daar bijgestuurd door de begeleiders. Bijvoorbeeld tussen twee cliënten die het op het oog heel leuk lijken te hebben, maar soms moet er bijgestuurd worden omdat ze anders de grootste ruzie krijgen om de kleinste dingen (B6.12).

Ook moeten cliënten soms beschermd worden tegen de ander ook al lijkt het subsysteem positief voor de cliënten. Zoals te lezen valt in de fragmenten is er een cliënt die erg aan een ander hangt, deze twee moeten soms even uit elkaar gehaald worden omdat het anders geen individuen meer zijn, maar een bondje wordt die alles samen doet (B6.2).

Subsystemen

Zoals in de observaties en interviews naar voren komt is er sprake van subsystemen op de groep. Er zijn een aantal cliënten die het leuk hebben met elkaar en samen activiteiten als badmintonnen en samen wandelen e.d. ondernemen. *MA en LU gaan na het eten samen badmintonnen (B2.20), RO en VI gaan na het eten samen wandelen. Dit op initiatief van RO (B2.13).* Volgens Willemse is het wellicht beter dat cliënten een 'maatje' hebben. Het gaat om de individuen en het is belangrijk om op zoek te gaan naar welk systeem voor een cliënt het beste is. En welk systeem kan worden toegevoegd zodat de cliënt zich nog beter voelt (zie bijlage 1). Een subsysteem kan in die zin ondersteunend zijn aan het geheel. Zolang het subsysteem niet destructief is kan een subsysteem juist goed naast het systeem. De interactie tussen de cliënten in de vorm van een subsysteem kan ook een bepaalde keus zijn. Het is makkelijker om je te richten op één persoon, dan onderdeel te zijn van een grote groep.

Relatieniveau tussen cliënten

Tussen cliënten onderling wordt vooral een symmetrische relatie gezien. Deze relatie is gebaseerd op gelijke posities en respect voor jezelf en de ander (Remmerswaal, 2008; Willemse, 2006). Zoals al eerder genoemd is het goed om af te wisselen in relatieniveau en niet alleen in een complementaire of een symmetrische relatie te zitten. Maar in hoeverre de cliënten het vermogen hebben om bewust te handelen in afwisseling van deze relatieniveaus is moeilijk te zeggen.

Bij twee cliënten op de LVG woongroep is een complementaire relatie zichtbaar geworden. De één bedenkt en besluit alles, de andere cliënt volgt (B2.13).

5.5 Begeleiding

In deze tabel vindt u puntsgewijs een aantal observatiefragmenten gelinkt aan de interviewfragmenten die onder het kernlabel 'Begeleiding' staan.

Onder begeleiding wordt verstaan: alle communicatie vanuit de begeleiders naar de cliënt met een begeleidend karakter. (bijvoorbeeld, vragen stellen, relativeren, stimuleren, bevestigen enz.)

Observaties	Interviews
- De begeleiders spelen een grote rol op de LVG woongroep. (B1.5, B1.15, B2.15, B3.13)	- Begeleiders bevestigen dat ze een grote rol op de groep spelen. (B4.7, B4.20, B4.22, B5.1, B6.21, B6.22, B6.26, B6.27)

Tabel 5 – Fragmenten begeleiding

Analyse vanuit de systeembenadering

De thema's die in tabel 5 genoemd worden, zullen in de onderstaande analyse in dezelfde volgorde aan de orde komen.

Begeleider speelt een grote rol op de LVG woongroep

Zoals duidelijk is geworden spelen begeleiders een belangrijke rol spelen in het geheel, in het leven van de cliënten. Tevens is duidelijk geworden dat begeleiders een bepalende en leidende rol hebben. Het is op de groep niet zo dat de begeleider alles bepaalt, maar de begeleider houdt wel de leiding en stuurt aan. Verder is de begeleider toegankelijk en betrouwbaar, dit blijkt uit de vele momenten waarop cliënten om hulp durven te vragen: *LU voegt zich alleen bij de groep op het moment ze de begeleider nodig heeft* (B1.12). *IB is het grootste gedeelte van de tijd in gesprek met begeleiding* (B2.9).

Toegankelijkheid is een aspect wat begeleiders graag willen creëren: het doel van de begeleiders is om een veilige sfeer te creëren, waarin de cliënten weten dat ze bij de begeleiding terecht kunnen als er iets is (B5.19). Over deze toegankelijkheid en de grens tussen begeleiders en cliënten schrijft de systeembenadering. De grens tussen begeleiders en cliënten op de groep kan getypeerd worden met een open grens. Een systeem is per definitie een open systeem. De omgeving is namelijk nodig om te kunnen leven, denk alleen al maar aan het eten wat je bij de supermarkt haalt. Maar de grenzen in systemen kunnen verschillen. Een open grens in een systeem wil zeggen dat je elkaar beïnvloedt. De grenzen in een systeem kunnen aangeduid worden met te star, open of te open (Willemse, 2006). Dat er op de LVG woongroep sprake is van een open grens wordt zichtbaar doordat er overleg plaatsvindt tussen de begeleider en cliënten en omdat er sprake is van wederzijdse beïnvloeding: *LU kookt. Begeleider: waar kan ik jou mee helpen? LU geeft antwoord dat de begeleider de sla kan doen. BG: dat is goed* (B1.15), *De begeleider vraagt of ze nog taken hebben. RO moet stofzuigen. Hij weet niet hoe hij dat doen moet, de begeleider geeft aan dat ze hem wel zal helpen* (B3.13).

Begeleiders geven aan een belangrijke rol te hebben in het leven van cliënten: *Als hulpverlener wil je vaak zelf alles oplossen en zelf alles aanhoren terwijl het ook belangrijk is dat ze contact hebben met elkaar* (B4.7), *Meestal moet ik zelf een onderwerp aandragen en dan kunnen ze er wat over zeggen met elkaar* (B6.22), *Maar inderdaad wij moeten het wel sturen. Je hebt wel een grote rol als BG* (B6.26), *Het zou kunnen dat het cliëntgerichte is. Dat wij altijd zeggen; wij doen het wel voor jou, wij komen wel met die hand naar jou toe. Dus dat ze gewend zijn dat andere mensen het initiatief nemen* (B4.22).

Zoals al gezegd en blijkt uit bovenstaande fragmenten: de begeleider speelt een belangrijke rol en zal door de gevolgen van de verstandelijke beperking van de cliënten altijd een belangrijke rol blijven spelen. Het hebben van een belangrijke rol houdt overigens niet in dat begeleiders per definitie alles aan moeten horen en alles op moeten lossen. Interactie en problemen vinden plaats in een systeem, in een context, en daar zullen dan ook de oplossingen vandaan moeten komen. Ook al lijkt een probleem een probleem van een individu, dat is niet zo en daarom zullen de oplossingen gezocht moeten worden in het systeem (Willemse, 2006). Een verstandelijk beperking is bijvoorbeeld in wezen een 'probleem' van het individu. Maar op het moment dat dit individu in een systeem functioneert, wat altijd het geval is, wordt het 'probleem' van de verstandelijke beperking een 'probleem' van de groep.

Onderhouden van contacten

Net als de cliënten heeft ook de begeleider een rol in het systeem, en die rol gaat over de bindende factor (Willemse, 2006). Het systeem ziet de rol van de begeleider als bepalend en de begeleider gedraagt zich daarnaar. Mensen gaan zich dus gedragen op de manier zoals anderen hen zien. De cliënten zien mij als de begeleider, die alles moet regelen en oplossen, en daar zal men zich dan naar gedragen. Het past overigens wel bij de ontwikkelingsleeftijd van mensen met een licht verstandelijke beperking dat ze gericht zijn op de 'belangrijke ander' (Došen, 2014).

Flexibiliteit van een systeem

Voor een systeem is het belangrijk dat het communiceert met zijn omgeving. Als dit niet gebeurt, raakt een systeem geïsoleerd en gaat het disfunctioneren (Nabuurs, 2013). Voor cliënten met een verstandelijke beperking kan het lastig zijn om contacten aan te gaan en te onderhouden (Neijmeijer, Moerdijk, Veneberg, & Muusse, 2010). Daarom is het voor begeleiders belangrijk om cliënten te stimuleren en te helpen met het aangaan en onderhouden van contacten. Flexibiliteit is een kenmerk van een gezond en open systeem. Een systeem moet namelijk flexibel om kunnen gaan met veranderingen die in de omgeving plaatsvinden. Op een woongroep is het nog belangrijker dan voor een gewoon systeem om flexibel te kunnen zijn. Hierin heb je namelijk te maken met veel verschillende beïnvloedingen. Denk alleen al aan de verschillende achtergronden en opvoedingen die de cliënten hebben gehad (Nabuurs, 2013).

Aanwezigheid van begeleiders

Een aantal begeleiders hebben aangegeven niet heel sterk aanwezig te zijn op de groep: *Ikzelf ben heel rustig in de groep. Zo van het is hun groepsproces. Laat maar zeggen en ik stuur het natuurlijk wel een beetje bij of ik vraag wat (B6.21), Ik ben niet heel sterk aanwezig van; zo en zo gaan we het doen want ik vind dat de cliënten zover zijn dat ze ook wel een klein beetje zelf dingen kunnen beslissen. Ik laat het soms ook een beetje gebeuren, ik vind dat dat moet kunnen met hun niveau. Maar wel binnen bepaalde lijnen. Ik ga niet te snel ingrijpen want soms moet je ook dingen laten gebeuren zodat ze er ook iets van kunnen leren. En dat ze er samen uit kunnen komen (B5.19).*

Het is tijdens het observeren duidelijk geworden dat de begeleiders een beetje op de achtergrond lijken te blijven. Toch zegt de systeembenadering dat je altijd communiceert. Men kan niet-niet communiceren (Willemse, 2006; Mertens & Vandebroek, 2001). Dus als iemand op de achtergrond of zelfs er niet is, dan communiceert hij/zij nog. Zo is het ook in de rol van de begeleider. De cliënten weten precies wat je vindt en denkt en wat ze wel en niet bij je kunnen maken. Dus of iemand nu wel of niet sterk aanwezig is, de beïnvloeding is er altijd. Het is aan de begeleiders om, met elkaar, na te denken over wat ze communiceren, wat ze zouden willen communiceren en hoe dat bereikt kan worden.

Conclusie

De interacties op de woongroep zijn aan de hand van de kernlabels, vanuit de systeembenadering, geanalyseerd. De informatie uit de observaties en interviews hebben geleid tot nieuwe inzichten en ontdekkingen. Er zijn diverse elementen uit de axioma's gepasseerd en van hieruit zijn er handelingsalternatieven opgesteld. De handelingsalternatieven zijn aan de hand van de expertinterviews van Willemse en de orthopedagoog tot stand gekomen en zijn in volgend hoofdstuk te lezen.

Hoofdstuk 6 Handelingsalternatieven

Welke mogelijke handelingsalternatieven kunnen vanuit de systeembenadering geboden worden om de interacties doelbewust te beïnvloeden?

Dit hoofdstuk vormt, samen met het voorgaande hoofdstuk, fase 2 en zal worden beantwoord aan de hand van de verkregen informatie die in de voorgaande deelvragen naar voren is gekomen en de expertinterviews: Joop Willemse, schrijver van het boek 'Anders kijken', en een orthopedagoog van Profila Zorg. Met name de observaties en interviews vanuit het voorgaande hoofdstuk zijn belangrijk geweest met het opstellen van handelingsalternatieven gericht op de LVG woongroep van Profila Zorg.

Er zijn gerichte handelingsalternatieven opgesteld doordat er middels de observaties, interviews en de analyse een duidelijk beeld van de groep is ontstaan.

De systeembenadering is een benadering waardoor men uitgedaagd wordt om in termen van systemen te denken en vandaaruit vragen te stellen en interventies te bedenken: Hoe ziet het systeem er nu uit, en waarom ziet het er nu zo uit? Hoe ziet de gewenste situatie eruit? Hoe maak ik van het desbetreffende systeem een ander systeem? Hoe maak ik het systeem hechter? Hoe zorg ik ervoor dat de cliënten plezier gaan krijgen met elkaar? Hoe maak ik dat ze empathie gaan tonen (zie bijlage 1)?

Er moet gedacht worden vanuit het kader van systemen. En vandaaruit moet er improviserend en creatief nagedacht worden over individuele dan wel systemische interventies om het systeem zo te vormen en te kneden zoals men dat wenst (zie bijlage 1).

In dit hoofdstuk staat een aantal handelingsalternatieven wat begeleiders zou kunnen helpen bij het begeleiden van de LVG woongroep vanuit de systeembenadering. Het grootste deel van de handelingsalternatieven is afkomstig uit de expertinterviews, maar er is ook een deel afkomstig uit de literatuur. Per axioma zal beschreven worden welke handelingsalternatieven uitgevoerd kunnen worden.

6.1 Axioma 1

Alle gedrag is communicatie, men kan niet-niet communiceren

6.1.1 Handelingsalternatieven afkomstig uit expertinterviews

Systeemaspecten

Systeemaspecten zijn van invloed zijn op gedrag en op het totale systeem (Nabuurs, 2013). Een handelingsalternatief is om het systeemaspect een positieve rol te laten spelen, door middel van het 'eigen' maken van de woongroep en het creëren van een huiselijke sfeer. Een huiselijke sfeer is heel belangrijk, op het moment er een huiselijke sfeer is dan voelt men zich veiliger (zie bijlage 2). Voor het creëren van een huiselijke sfeer en het 'eigen' maken van de woongroep kan gedacht worden aan het met z'n allen beschilderen van een muur of door heel simpel foto's op te hangen en persoonlijke elementen aan de ruimte toe te voegen. Of vraag aan de cliënten wat hun een fijn en huiselijk gevoel geeft en kijk of het haalbaar is om deze ideeën uit te voeren.

Het individu in het systeem

Het is belangrijk om te kijken naar de individuen die deel uit maken van het systeem. Zijn dit groepsmensen of zijn dit individuen die een sterke behoefte hebben om zo nu en dan, of voornamelijk, alleen te zijn? Hoe is de verhouding tussen mensen die individugericht zijn en mensen die groepsgericht zijn? Hebben cliënten de mogelijkheid om zichzelf terug te trekken? Maar zijn er ook voldoende mogelijkheden om juist gezellig samen te zijn (zie bijlage 1)? Hoewel iedereen anders is en er introverte en extraverte mensen bestaan, is wel de aanname dat men behoefte heeft aan sociale contacten (zie bijlage 2).

Er moet nagedacht worden over de vraag: In welk systeem voelt het individu zich lekker en welke subsystemen kunnen er worden gecreëerd, opdat de persoon zich nog lekkerder voelt? Misschien wordt het systeem minder belangrijk, wanneer een subsysteem van twee of drie personen al in veel behoeften voorziet (zie bijlage 1). Er moet echter wel rekening gehouden worden met de eventuele psychische stoornissen en problematieken waar de cliënten aan lijden. Als iemand vanwege zijn of haar stoornis behoefte heeft om veel alleen te zijn, dan doe je daar niks aan. Iemand mag z'n stoornis hebben. Men hoeft niet in de groep als hij daar geen behoefte aan heeft. Het onttrekken uit de groep vanwege een psychische stoornis of problematiek is geen anti-gedrag, het is onmacht-gedrag. Het is echter wel de taak van de begeleiding om een cliënt bij de groep te betrekken, lukt dat niet, dan is dat oké. Hij/zij is dan nog steeds lid van het systeem (zie bijlage 1).

Zelfbeeld en zelfvertrouwen

Uit de gehouden interviews is gebleken dat het zelfbeeld en het zelfvertrouwen van de cliënten over het algemeen niet goed is. Willemse geeft aan dat het erg belangrijk is om aandacht aan te schenken aan het zelfbeeld en zelfvertrouwen van cliënten: "We hebben allemaal wat, we hebben hier niet voor gekozen en dat neemt niemand jullie kwalijk. Maar we moeten wel met elkaar leven. Je mag zo zijn, je bent niet slecht. Jij mag er zijn". Cliënten hebben het nodig om af en toe te horen dat ze er mogen zijn, ondanks hun beperkingen en streken, ze hebben het nodig om complimenten en pluimen te krijgen. Dat werkt voedend (zie bijlage 1). Deze pluimen en complimenten worden overigens al terug gehoord op de LVG woongroep. De begeleiders zijn positief en geven veel complimenten, maar dit kan nog meer versterkt worden. Eventueel kan hierbij gebruik gemaakt worden van borden waar positieve en motiverende spreken op staan. Zo lezen cliënten het elke dag als ze er langs lopen. Ook kan er een bord opgehangen worden waar men complimenten voor elkaar op kan schrijven.

Zuigen van aandacht

Het zuigen van aandacht is een fenomeen wat op de groep zichtbaar is geworden. Willemse geeft aan dat de begeleiding het zuigen van aandacht moet kanaliseren. 'Ik denk dat X dat ook interessant vindt wat jij mij nu vertelt'. Het zuigen van aandacht door bepaalde cliënten kan afgehouden en gestuurd worden door de communicatie naar anderen te verbreden. Het beïnvloeden en verbreden van de communicatiestroom is een onderdeel van systemisch werken (zie bijlage 1). Op deze manier kan de begeleider ervoor zorgen dat de focus niet alleen bij hem blijft liggen, maar dat de focus zal verschuiven naar een medecliënt. Dit kan de begeleider onder andere doen door andere cliënten te betrekken bij het verhaal van een cliënt: 'Wat vind jij ervan?' Gezien de beperking op het sociale vlak, zal hier veel sturing van begeleiders in nodig blijven (Neijmeijer, Moerdijk, Veneberg, & Muusse, 2010).

6.1.2 Handelingsalternatieven afkomstig uit literatuur

Circulair verloop van interacties

Zoals al eerder gebleken in dit onderzoek is miscommunicatie een bron van conflicten. Hoe kan er op een goede manier gezocht worden naar de oorzaak van het conflict en hoe kan hiermee miscommunicatie verminderd worden? Een handelingsalternatief vanuit hoofdstuk 4 kan hierbij helpen. Om een goed beeld te krijgen van het gedrag van een persoon is het van belang om zicht te krijgen op het circulair verloop van interacties. Dat kan door de volgende vragen: Wat is het gedrag van A? Welk effect heeft dit gedrag op B en C? Wat doen B en C waardoor A zich zo gedraagt? (Mertens & Vandeboeck, 2001). Dit kan er op de volgende manier uitzien: Hoe ziet het gedrag van Piet eruit, wat doet dit agressieve gedrag met Jan en Alie? En wat zouden Jan en Alie kunnen doen waardoor Piet zich agressief gedraagt. Het is makkelijk om Piet de schuld te geven, want hij vertoont het agressieve gedrag, maar misschien doet hij dit wel omdat Jan voor Alie altijd de radio hard aanzet en Piet daar heel gefrustreerd van wordt. Het is de bedoeling met deze vragen om te zoeken naar de beweegredenen van de cliënt. Waarom doet iemand iets en hoe kan dit verklaard worden, hiermee

worden conflicten uit de weg geholpen. Het zal vooral een taak voor de begeleiders zijn om bovenstaand gesprek te sturen.

Feedback begeleiders

Voor begeleiders is het goed om zich los te kunnen maken van de groep, zodat men niet te betrokken raakt bij de groep. Want hoe meer men wordt betrokken wordt bij een situatie, hoe minder zicht er verkregen wordt op de eigen invloed. De emoties zorgen ervoor dat men blind wordt voor wederzijds aandeel. Het ontvangen van feedback is onmisbaar om, zoveel als mogelijk, objectief in situaties te blijven staan (Mertens & Vandebroek, 2001).

Een praktisch handelingsalternatief voor het team zou een gezamenlijke reflectie kunnen zijn. Dit houdt in dat na een voorgevallen situatie de begeleiders om de tafel gaan zitten en opschrijven wat volgens hen de functie van het gedrag van de cliënt was in deze situatie. Wat wilde hij volgens jou zeggen? Omdat iedereen een eigen referentiekader heeft, zullen er meerdere antwoorden opgeschreven worden. Het is goed om antwoorden uit te wisselen en samen te overleggen wat het gedrag zou kunnen betekenen. Dit helpt om de blik te verbreden en niet altijd vast te houden aan het eigen referentiekader. Hierdoor kun je samen overleggen welke begeleidingsstijl het beste aansluit bij de cliënt. Een ander belangrijk handelingsalternatief is om feedback te vragen aan naaste collega's om er achter te komen hoe je overkomt. Het is met name interessant om in het geven van feedback vooral gericht te zijn op het ontdekken van verschillen in de waarneming en minder op overeenkomsten. Omdat hierin kansen zitten wat betreft het verbreden van het perspectief en het voorkomen van 'blindheid'.

6.2 Axioma 2

Elke communicatie bevat een inhouds- en een betrekkningsniveau

6.2.1 Handelingsalternatieven afkomstig uit expertinterviews

Het vormen van een groep

Een groep moet gevormd worden, een groep is niet zomaar een groep. Met gemeenschap-bevorderende activiteiten kan de groepsvorming gestimuleerd worden. Hierbij valt te denken aan activiteiten die de cliënten allemaal leuk vinden: pannenkoeken eten, zwemmen, een nachtwandeling, groepsspellen etc. Andere gemeenschap-bevorderende activiteiten zijn het werken aan projecten waar alle cliënten aan mee werken of een bijdrage aan leveren. Hierbij valt te denken aan het maken van een muurschildering, een feestavond, een karaokeavond etc. Een groep moet groeien. Een gezin is van nature loyaal aan elkaar, maar in een nieuw gevormd systeem moeten loyaliteiten groeien en daar is tijd voor nodig. Voor het vormen van een groep is het verder belangrijk dat er gekeken wordt waar mensen goed in zijn en dat deze kwaliteiten gebruikt worden. Speel in op interesses en kwaliteiten van cliënten en maak daar gebruik van: "Je hoeft er geen gezellige groepsmensen van te maken. Maar je kunt ze wel op hun interesse aansturen. Hierdoor zal het gevoel van eigenwaarde glans krijgen"(zie bijlage 1).

Het kan echter zijn dat individuen een hekel hebben aan elkaar. Een mogelijke oorzaak is dat sommige individuen elkaar niet liggen doordat karakters botsen. Als dat het geval is, kan er geen groep gevormd worden. Toch is het ook dan belangrijk om zover als dat mogelijk is, goede en positieve ervaringen met elkaar op te doen. "Het is in ieder geval van belang om in een instelling activiteiten te ondernemen en plezier te hebben (met elkaar), dit vergroot de kwaliteit van het bestaan" (zie bijlage 1).

Sociale vaardigheden

Mensen met een licht verstandelijke beperking zijn zich vaak niet bewust van wat hun gedrag met anderen doet. Er dient blijvend op sociale vaardigheden aangestuurd te worden. Hoewel het veel moeite kost om sociale vaardigheden aan te leren is het wel mogelijk (zie bijlage 2). Tegelijkertijd is overvraging een aspect wat niet vergeten moet worden. Wat kunnen cliënten wel aan en wat kunnen

ze niet aan? Het is in ieder geval belangrijk om tijd en energie te investeren zodat cliënten hun grenzen aan kunnen geven. Als cliënten hun grenzen aan kunnen geven, zullen ze zich meer bewust worden wat ze willen en vooral ook dat andere cliënten rekening kunnen houden met grenzen zodat het geen extra onrust, frustraties en ruzies met zich meebrengt. Overigens zal er in het aangeven van grenzen van cliënten een grote taak bij begeleiders blijven liggen, dit omdat het voor mensen met een verstandelijke beperking een moeilijk aspect is. Eventueel kan een weerbaarheidstraining helpend zijn en het mooiste zou zijn als dit in woongroepsverband gegeven kan worden. Hierdoor kunnen de cliënten met elkaar oefenen en zou het zo kunnen zijn dat ze dit later op de woongroep makkelijker terug kunnen pakken.

6.2.2 Handelingsalternatieven afkomstig uit literatuur

Verduidelijking van verbale taal

Zoals al eerder duidelijk werd hebben mensen met een licht verstandelijke beperking moeite met het begrijpen van verbale taal (Došen, 2014). Er kan gezocht worden naar ondersteunende manieren om de taal beter te begrijpen. Het inzetten van muzische middelen is een voorbeeld van een ondersteunende manier. Plaatjes of filmpjes, gedrag spiegelen, verbale taal ondersteunen met gebaren en andere mogelijke manieren om de taal te verduidelijken zijn voorbeelden van muzische middelen. Het is de taak van begeleiders om een manier te zoeken die bij de doelgroep past, zij kennen de doelgroep het beste en weten waarmee ze de cliënten kunnen bereiken.

Begeleiding

In hoofdstuk 4 is er een mogelijke oplossing geschetst om ervoor te zorgen dat begeleiders congruent en (met hun houding) aanwezig kunnen zijn (Mertens & Vandebroek, 2001):

- De mening van de ander zien en horen.
- Teruggeven wat je ziet en hoort.
- Helder krijgen van de effecten op zichzelf naar aanleiding van wat de ander deed.
- Helder krijgen van de effecten op de ander naar aanleiding van het eigen gedrag.

Door deze stappen te volgen verifieert de begeleider de communicatie en is er minder snel sprake van verwarring tussen inhouds- en betrekkningsniveau. Deze manier van werken vergt van begeleiders veel inlevingsvermogen. De begeleider moet zijn aandacht volledig op de cliënt kunnen richten en zijn/haar eigen gedachten en gevoelens aan de kant schuiven. Deze manier van werken zal voor de cliënten echter grote voordelen hebben. De cliënt zal zich gehoord voelen en krijgt inzicht in zijn/haar eigen gedrag en in het gedrag van de ander. Vooral het eerste aspect, zich gehoord voelen, is erg belangrijk. Het is een voorwaarde om verandering teweeg te brengen in het hulverleningstraject. Dit geldt ook voor een eventueel negatief zelfbeeld van cliënten. Als er sprake is van een negatief zelfbeeld dan zal dat door de begeleider eerst erkend moeten worden. Want als dat niet gedaan wordt, dan zal de begeleider niks kunnen bereiken (Mertens & Vandebroek, 2001).

Overigens worden al veel van deze aspecten teruggezien op de LVG woongroep. Begeleiders nemen de tijd om te luisteren naar de cliënten, ze geven terug wat ze zien. Dit alles kan nog meer versterkt worden.

6.3 Axioma 3

Het karakter van een betrekking is afhankelijk van de interpunctie van de reeksen communicaties tussen de communicerende personen

6.3.1 Handelingsalternatieven afkomstig uit expertinterviews

Subsysteem

Subsystemen zijn aanwezig op de groep. Bij een subsysteem is het van belang dat ze ondersteunend en functioneel zijn aan het geheel. Het moet niet destructief zijn. Het is belangrijk voor cliënten om in ieder geval één maatje te hebben (zie bijlage 1). In de huidige samenleving wordt gedacht vanuit privacy e.d. Iedere cliënt moet een eigen slaapkamer, zitje en badkamer hebben. Maar wat wil de

cliënt? Misschien vindt de cliënt het wel prettiger om met z'n tweeën een slaapkamer te hebben. Of, wellicht een haalbaarder voorbeeld, misschien vinden de cliënten het prettiger om met een mede cliënt te koken in plaats van alleen. De systeembenadering roept op om na te denken vanuit cliënten en zijn/haar context. Dus niet nadenken vanuit de standaard, maar nagaan wat cliënten zelf willen.

Herstructurering

Cognitieve herstructurering is voor begeleiders belangrijk. Dit houdt in dat er op een positieve manier gekeken wordt naar cliënten. De orthopedagoog bevestigt dat begeleiders er goed over na moeten denken wat er leuk is aan een cliënt, want als je het niet vindt, dan kan je het ook niet overbrengen (zie bijlage 2). Het idee van de herstructurering is om op een positieve manier naar cliënten te kunnen kijken. Een cliënt heeft bijvoorbeeld het etiket van een zeur. Dit etiket is negatief en moet geherstructureerd worden. 'Deze cliënt is geen zeur, maar hij ziet om naar anderen en doet veel moeite om anderen iets duidelijk te maken' (Mertens & Vandebroek, 2001).

Het is hierbij belangrijk om te beseffen dat deze herstructurering twee kanten op werkt. Negatief: 'Ze vinden dat ik gek ben, dus mag ik me ook zo gedragen'. En positief: 'Zou jij dit voor mij willen doen, want daar ben jij heel goed in!'

6.3.2 Handelingsalternatieven afkomstig uit literatuur

Circulaire causaliteit

De kans op besmetting, het overnemen van andermans gedrag, in een groep is groot en kan niet voorkomen worden. Wel zijn er manieren om het te verminderen. Dit moet gedaan worden op een groepsgerichte manier (zie bijlage 1). Het feit dat het reflectief- en empathisch vermogen bij mensen met een licht verstandelijke beperking vaak minder goed is ontwikkeld, is in de analyse al zichtbaar geworden. Toch is het belangrijk dat begeleiders zich blijven inzetten om cliënten inzicht te geven in hun eigen gedrag en in dat van elkaar. Circulaire vragen stellen is een manier om cliënten inzicht te geven in elkaars gedrag, patronen en conflicten zichtbaar te maken en het bespreekbaar maken ervan. Circulaire vragen stellen ziet er als volgt uit:

- Om de beurt krijgen cliënten een vraag voorgelegd. Iedereen komt aan de beurt.
- Het antwoord op de ene vraag vormt de aanleiding tot het stellen van de volgende vraag.
- Aan de één wordt iets gevraagd over de ander en vervolgens krijgt de ander een vraag over de één.

Bijvoorbeeld: 'Kees, hoe denk jij dat Alie het vindt dat Piet zich negatief over haar uit?'. Circulaire vragen stellen kan bijvoorbeeld ingezet worden na een escalatie tussen cliënten of als blijkt dat cliënten elkaar niet goed begrijpen.

6.4 Axioma 4

Mensen communiceren zowel analoog als digitaal

6.4.1 Handelingsalternatieven afkomstig uit expertinterviews

Emotionele onvrede uiten

Communicatie is, zoals al eerder gebleken, een aspect wat voor mensen met een licht verstandelijke beperking moeilijk is. Zij hebben moeite met verbale taal, maar ook met non-verbale taal (Došen, 2014). Begeleiders kunnen hierop in spelen door congruent te zijn in de communicatie, dit zal cliënten helpen om begeleiders beter te begrijpen. Non-verbale communicatie heeft onder andere als functie: "het communiceren van interpersoonlijke attitudes en emoties, bijvoorbeeld sympathie, troost en woede" (Nabuurs, 2013, p. 104). Willemse geeft hierover aan dat het belangrijk is om cliënten de ruimte te geven om zijn/haar verhaal te doen en emoties te uiten. Zeg tegen een cliënt: 'ga eens zitten en vertel het allemaal, scheld maar even uit.' Net zoals uithuilen moet iemand soms ook even zijn woede kunnen uiten. Met andere woorden, het is belangrijk om cliënten de ruimte te geven om alle emoties te uiten. Verder is positief benoemen hierin heel belangrijk: 'Goed dat je het

allemaal vertelt'. Je aandacht en energie aan de scheldwoorden geven is niet aan de orde, dat is op dat moment de verkeerde hoek. Er is emotionele onvrede en dat moet geuit worden (zie bijlage 1).

Communicatie en begeleider

Zoals al eerder aangegeven is de groep sterk gericht op de begeleiding. De literatuur zegt hierover dat iemand met een licht verstandelijke beperking vaak gericht is op de 'belangrijke ander' (Došen, 2014). Op de groep is de begeleider de 'belangrijke ander' voor cliënten (zie bijlage 2). Een begeleider speelt een belangrijke rol in de communicatie door ervoor te zorgen dat het gesprek aan de gang blijft en door onderwerpen in het gesprek te brengen. Ook heeft de begeleider een rol in het betrekken van mensen die niet mee doen. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door medecliënten vragen te stellen: 'En wat vindt jij daarvan wat Piet verteld? Heb jij dat ook wel eens meegemaakt wat Marja heeft gedaan?' (zie bijlage 1). Op deze manier helpt de begeleider het contact tussen de cliënten te stimuleren en op gang te houden. Ook de mensen die moeite hebben met het houden van een gesprek worden op deze manier gestuurd en geholpen om deel te nemen aan het gesprek. Een begeleider kan ook non-verbaal de andere cliënten betrekken bij het gesprek. Dit kan de begeleider doen door zijn houding ook naar anderen te keren tijdens het gesprek met een cliënt.

6.4.2 Handelingsalternatieven afkomstig uit literatuur

Het minder negatief maken van een situatie

Een volgend handelingsalternatief kan de begeleiders helpen om een negatieve en donkere situatie iets minder negatief te maken. Dit kan gedaan worden aan de hand van de volgende punten:

- Het oppakken van de meer, minder, meest-kant van moeilijke aspecten.
Bijvoorbeeld: niet altijd de hoogste aandachtstrekker met de grootste problemen eruit pakken. Maar elk persoon zijn verhaal laten doen. Ook het relativeren van problemen staat hierin centraal.
- Een begeleider kan benoemen wat wel goed gaat en tot waar de relatie wel goed verloopt.
'Piet, ik vind het goed dat je me een kop koffie aanbiedt', en hierbij het feit dat Piet de begeleider net heeft uitgescholden, achterwege laten.
- De begeleider kan goed-beter-best vragen stellen.
Dit houdt in: het positieve uit elke situatie halen en altijd uitgaan van het positieve. Bijvoorbeeld: Wat ging wél goed aan deze conflictsituatie? 'Dat een cliënt niet gereageerd heeft op het conflict en de wijste was'.
- De begeleider kan altijd-soms-nooit verkenning doen.
Bijvoorbeeld: als begeleider ingaan op hoe vaak een bepaalde situatie voorkomt. Piet doet altijd stom! Wat doet Piet dan precies? Hoe vaak komt dat voor? En doet Piet ook weleens niet stom?
- De begeleider kan waar-hoe-met wie vragen stellen.
Dit betekent, ingaan op wat er gezegd wordt en zoeken naar verduidelijking en verheldering, dit kan zowel verbaal als non-verbaal.

Met bovenstaande punten kan een negatieve situatie geanalyseerd worden en kan ingegaan worden op de positieve aspecten. Er zijn altijd aspecten in een situatie die wel goed verlopen, deze mogen zeker benoemd worden. Hierdoor wordt de situatie minder negatief (Mertens & Vandebroek, 2001).

Communicatie verhelderen

De groep is de verbale taal niet volledig machtig, dit is zowel uit de analyse als uit de literatuur gebleken (Došen, 2014). Verder is naar voren gekomen dat digitale communicatie, ook wel verbale taal genoemd, erg complex is door de vele regels die het kent. Ook spreken begeleiders over de wisselende signalen die de cliënten op de LVG woongroep afgeven, ook wel incongruente communicatie genoemd (Willemse, 2012). Om bovenstaande problemen te verminderen kan men de volgende vragen stellen (Mertens & Vandebroek, 2001):

- Wat wil hij uitzenden (hoe wil hij gezien worden?)?

- Wat zendt hij in feite uit?
- Welk effect heeft dit op anderen?

Deze drie vragen kan een begeleider aan zichzelf stellen, maar ook met de cliënten bespreken: Hoe kom ik over? Wat wilde ik eigenlijk overbrengen? En wat gebeurt er met jou na mijn boodschap?

Ook tussen cliënten onderling kan deze manier gebruikt worden om hen bewust te laten worden van de boodschap die ze onder andere door middel van non-verbale communicatie uitzenden.

6.5 Axioma 5

Elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair

6.5.1 Handelingsalternatieven afkomstig uit expertinterviews

Een groep moet groeien

Een systeem hoort net zoals een relatie voedend te zijn. Voedend is een belangrijk kenmerk van systemen en wordt gekenmerkt door openheid, naar elkaar luisteren, het niet erg vinden dat iemand een fout maakt en welwillendheid. Als er geen welwillendheid is in het systeem dan is het goed om na te denken over een traject waarin die welwillendheid-over-en-weer bereikt kan worden (zie bijlage 1). Omdat begeleiders hierin niet altijd goed toegerust zijn, kan het nodig zijn om iemand met een specialisme op dit gebied in te schakelen.

Verder is het bij een systeem belangrijk om te beseffen dat een systeem in een instelling niet wordt geboren als systeem/groep. Men is tot elkaar veroordeeld en het heeft tijd nodig om aan elkaar te wennen en een systeem/groep te vormen. Zoals al eerder genoemd in axioma 2 kan het organiseren van gemeenschap-bevorderende activiteiten hierin helpen. Net zoals er teambuilding en schoolkampen gedaan worden, is het ook nodig om van instellingsgroepen echte groepen te maken (zie bijlage 1).

Groepsverband creëren

Nog een handelingsalternatief wat betreft het creëren van een groep. Dit handelingsalternatief is afkomstig van het feit dat mensen met een licht verstandelijke beperking zich makkelijk aan regels conformeren (Došen, 2014). Dit betekent enerzijds dat mensen met een licht verstandelijke beperking regels makkelijk nakomen, maar ook dat ze regels snel als structuur zien. Het handelingsalternatief houdt in dat een groepsverband via regels gecreëerd kan worden. Bijvoorbeeld: Elke avond is er een 'leuk-verhaal' moment en mag een cliënt iets leuks vertellen. Hierbij kan gedacht worden aan een leuke gebeurtenis die de cliënt vandaag of in het verleden meegemaakt heeft. Door zo'n soort regel in te stellen, wordt er een groepsverband gecreëerd wat zorgt voor positieve ervaringen (zie bijlage 1). Als het instellen van bovenstaande regel goed blijkt te verlopen, kunnen er meerdere van dit soort regels ingevoerd worden. Dit ter bevordering van het groepsverband.

Spelen met rollen

In een systeem heeft iedereen een rol. De ene cliënt heeft een rol als leider, een ander als lolbroek en weer een ander als zondebok. Met deze rollen kan creatief omgegaan worden. Een voorbeeld hiervan is een cliënt met een geïsoleerde positie. Deze positie kan verzacht of veranderd worden door hem/haar een bepaalde rol in het systeem te geven. Hij/zij is dan niet meer buitengesloten en heeft een rol waardoor de cliënt bepaalde verantwoordelijkheden en aanzien krijgt in het systeem. Bij het creatief gebruik maken van de rollen is het belangrijk om in te spelen op de interesses en kwaliteiten van de cliënten (zie bijlage 1).

Helpen goed gedrag in te zien

De functie van een begeleider is belangrijk. Doordat cliënten met problemen en stoornissen bij andere cliënten met problemen en stoornissen wonen, krijgen ze weinig congruente en positieve feedback van elkaar. De cliënten hebben niet het vermogen om op een juiste manier te reageren. Sterker nog, door de mogelijke stoornissen vertonen de cliënten vaak extreem en 'vreemd' gedrag. Dit wil zeggen dat cliënten veelal vreemd en incongruent gedrag om zich heen zien. De begeleider kan eigenlijk als enige in de groep congruente en 'normaal' gedrag vertonen en positieve feedback geven. De rol van de begeleider is daarom heel belangrijk als het gaat om het aanleren van passend gedrag aan cliënten. De begeleider heeft een voorbeeldfunctie. Willemse verwoordt de rol als begeleider/groepsleider als volgt: 'Als groepsleider heb je een hele belangrijke rol. Je bent permanente opvoeder en permanente leraar. Het leven moet becommentarieert, ondertiteld en toegelicht worden' (zie bijlage 1). Willemse geeft het volgende voorbeeld bij bovenstaande uitleg. Als begeleider is het van belang om gedrag te sturen en cliënten helpen in te zien dat de ander iets liefs voor hem/haar doet. Bijvoorbeeld door een zakelijke cadeau-uitwisseling, ook wel functioneel gedrag genoemd door de begeleiders, mooier te maken. Als de één de ander iets geeft (al is het functioneel) is het goed om hierin extra te stimuleren. Dus naar de gever toe, 'pak het mooi in, zeg alsjeblieft.' En tegen de ontvanger: 'Dat is aardig van Piet! Het is nu ook aardig om iets terug te doen voor hem' (bijlage 1).

Meerdere methoden

De systeembenadering is een mooie benadering voor het werken met groepen. Maar deze benadering hoeft niet als enige methode gebruikt te worden. De systeembenadering kan heel goed gebruikt worden naast andere methoden, omdat mensen zowel een individu zijn, als ook (moeten) functioneren in een groep. Als iemand een complex individueel probleem heeft, kan het moeilijk zijn om hem te helpen via het systeem. Iemand met een incestverleden heeft een complex probleem en kan moeite hebben met het vertrouwen van mensen. In dit geval is het beter om te zoeken naar een individuele methode. Zoals Willemse zei: 'Er zijn problemen die zich lenen voor methode A, andere voor methode B en weer andere voor methode C' (zie bijlage 1).

6.5.2 Handelingsalternatieven afkomstig uit literatuur

Taakverdeling

Het geven van een rol en/of taak aan cliënten, zoals eerder aan de orde is gekomen, kan de hospitalisatie verminderen. De aandacht van de begeleiding dient vooral naar de emotionele ondersteuning van de cliënten te gaan en niet naar de praktische ondersteuning (zie bijlage 1). Om hospitalisatie te verminderen is het verder belangrijk dat de cliënten het gevoel hebben zinvol bezig te zijn (InfoBulletin B., 2015)(zie bijlage 2).

Bij het geven van taken en verantwoordelijkheden kan er bijvoorbeeld gedacht worden aan het samen oplossingen bedenken voor een probleem of iemand een rol geven als 'feestcommissaris' (zie bijlage 1). Daarnaast is het van belang om te kijken naar wat er ten onrechte is overgenomen door de begeleiding. Deze taken kunnen, eventueel met de hulp van begeleiding dan weer gedaan worden door de cliënten zelf (zie bijlage 1). Hierbij moet er wel rekening mee worden gehouden dat mensen hun gedragspatronen niet zomaar veranderen. Er is een bepaalde stimulans voor nodig om gedragspatronen te veranderen. Wellicht zal daarom het inzetten van rollen en taken in eerste instantie verzet van de cliënten opleveren (Willemse, 2012).

Communicatiepatroon veranderen

Uit de analyse uit hoofdstuk 5 is duidelijk geworden dat de communicatie veel op de begeleiding gericht is en ook veel vanuit de begeleiding komt. Vanuit de systeembenadering kan dit verklaard worden doordat een begeleider en een cliënt vaak een (starre) complementaire relatie hebben (Willemse, 2012). De cliënt is afhankelijk van de begeleider en laat deze afhankelijkheid ook makkelijk zien (Došen, 2014). Het communicatiepatroon wat hieruit voortkomt, wordt ook wel

stercommunicatie genoemd. De begeleider is het midden en alle communicatie loopt via de begeleider. De begeleider kan zichzelf bevrijden van de rol van centraal aanspreekpunt door anderen zo nu en dan het woord te geven of bij het lopende gesprek te betrekken. Het is goed om de communicatie te spreiden en te verbreden (zie bijlage 1).

Conclusie

In dit hoofdstuk zijn naar aanleiding van de observaties, interviews en de analyse handelingsalternatieven beschreven. Deze zijn bedoeld om begeleiders van de LVG woongroep te helpen om vanuit het systemische gedachtengoed te handelen. De bedoeling van de systeembenadering is namelijk om te denken vanuit de invloed van de groep op het individu en creatieve om te gaan met het systemische gedachtengoed.

In het volgende hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de gestelde hoofdvraag en het bevat concrete aanbevelingen voor de onderzochte groep.

Hoofdstuk 7 Conclusies en Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de deelconclusies van de hoofdstukken drie tot en met zeven beschreven welke overeenkomen met de deelvragen één tot en met vier. Het trekken van de conclusies mondt uit in een algehele eindconclusie welke antwoordt geeft op de hoofdvraag van het onderzoek. Tot slot worden aanbevelingen van de conclusies geformuleerd. Het betreft een eerste aanzet voor de opdrachtgever om het onderzoek een praktisch vervolg te geven.

7.1 Deelconclusies en eindconclusie

7.1.1 Deelconclusies

Deelconclusie hoofdstuk drie en vier

Deelvraag 1:
Wat houdt de systeembenadering in?

Deelvraag 2:
Welke informatie is er bekend over de praktische toepassing van de systeembenadering?

De systeembenadering is een bepaalde bril om naar de werkelijkheid te kijken. Het is een benadering die niet zozeer kijkt naar het individu, maar naar het individu in de context van zijn omgeving. Als men bepaald gedrag wil analyseren, moet er daarom gekeken worden naar de persoon in zijn context. De systeembenadering is onderverdeeld in vijf axioma's en per axioma zal tevens kort de praktische toepassing genoemd worden:

Axioma 1 Alle gedrag is communicatie, men kan niet-niet communiceren:

Men communiceert en beïnvloedt altijd en men wordt ook altijd beïnvloed. Gedrag heeft een functie en men communiceert nooit zomaar.

Praktische toepassing: Voor een begeleider is het van belang om te zoeken naar de betekenis van het gedrag van de cliënt. Tevens wordt je gevraagd om boven een situatie te staan en van hieruit te zoeken naar samenhang in de problematieken. Het doel hiervan is om zicht te krijgen op het groter geheel.

Axioma 2 Elke communicatie bevat een inhouds- en een betrekkningsniveau:

Het inhoudsniveau van de communicatie gaat over *wat* er wordt gecommuniceerd. Het betrekkningsniveau gaat over *hoe* er wordt gecommuniceerd.

Praktische toepassing: De kans op miscommunicatie tussen inhoudsniveau en betrekkningsniveau bij mensen met een licht verstandelijke beperking is groot. Het is dan ook van belang dat begeleiders deze verwarringen proberen te voorkomen en indien nodig problemen verhelderen.

Axioma 3 Het karakter van een betrekking is afhankelijk van de interpunctie van de reeksen communicaties tussen de communicerende personen:

Interpunctie gaat over de kijk op de werkelijkheid en de boodschap die je ontvangt. Circulaire causaliteit betekent dat het gedrag van de één wordt versterkt door het gedrag van de ander.

Praktische toepassing: Hier staat het circulaire interview centraal. Dit houdt in dat het niet helpend is als men elkaar rechtstreeks bevraagd over zaken op inhoudsniveau. Maar dat het helpend is om zich in te leven in de ander en via een omweg elkaar te bevragen.

Axioma 4 Mensen communiceren zowel analoog als digitaal:

Analoge communicatie wordt ook wel non-verbale communicatie genoemd en digitale communicatie wordt ook wel verbale communicatie genoemd.

Praktische toepassing: Hier staat centraal hoe informatie overkomt en in hoeverre anderen daardoor worden beïnvloed. Ook wordt hierin het belang van evalueren en reflecteren genoemd. Steeds vernieuwing en verbetering zoeken is belangrijk.

Axioma 5 Elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair:

Een symmetrische relatie is gebaseerd op gelijkheid. Een complementaire relatie is gebaseerd op verschil in positie.

Praktische toepassing: In een instelling komt vaak een complementaire relatie voor tussen hulpverleners en cliënten. Dit heeft tot gevolg dat het verschijnsel hospitalisatie kan optreden. Om deze hospitalisatie te verminderen is het van belang om de cliënt een taak te geven, een dagbesteding aan te bieden of activiteiten te zoeken. Ook is het goed om te wisselen tussen de twee relatieniveaus.

Deelconclusie hoofdstuk vijf

Deelvraag 3:

Hoe zien de interacties op de LVG woongroep eruit kijkend vanuit de systeembenadering en hoe zijn deze te analyseren?

In dit hoofdstuk kan geconcludeerd worden dat axioma 1 het meeste voorkomt in de analyse. Axioma 1 luidt: 'Alle gedrag is communicatie, men kan niet-niet communiceren'. Men communiceert niet zomaar en de cliënten op de LVG woongroep communiceren vaak middels hun houding en gedrag. Wat bijvoorbeeld in eerste instantie gezien kan worden als probleemgedrag, heeft altijd een diepere betekenis. Iemand vertoont niet zomaar probleemgedrag. Het is daarom van belang dat begeleiders de communicatie verhelderen tussen de cliënten onderling. Het sturen van de communicatiestromen zal een aanbeveling zijn voor de begeleiders.

Het 2^{de} en 4^{de} axioma komen even vaak voor. Deze twee axioma's gaan over verschillen en overeenkomsten in inhouds- en betrekkningsniveau en verbale en non-verbale communicatie. De cliënten op de LVG-woongroep hebben moeite met de verbale taal en verschillen tussen inhouds- en betrekkningsniveau. Dit betekent voor de begeleider dat hij een grote taak heeft met betrekking tot het verhelderen van de taal en niveaus. Ook op dit vlak zal een aanbeveling gegeven worden.

Axioma 3 komt niet voor in de analyse: 'Het karakter van een betrekking is afhankelijk van de interpunctie van de reeksen communicaties tussen de communicerende personen'. Dat dit axioma niet voorkomt in de analyse kan verklaard worden door het feit dat mensen met een verstandelijke beperking moeite hebben om de verbale taal te begrijpen. Om het gedrag van de ander, van zichzelf en de gevolgen van gedrag te begrijpen, heeft men inzicht nodig in de verbale(- en non verbale) taal. In dit axioma ligt dus een hele grote taak voor de begeleiders, zij zijn de spreekbuizen van de cliënten.

Tot slot, axioma 5 komt na axioma 1 het meest voor. Axioma 5 luidt: 'Elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair'. In een instelling vindt vaak een complementaire relatie plaats tussen begeleiders en cliënten. De begeleider neemt het initiatief en de cliënt volgt het initiatief van de begeleider. Hierin speelt mee dat de cliënt vaak gewend is om afhankelijk te zijn. Ze hebben lange tijd bij ouders gewoond of hebben al geruime tijd met instellingen te maken. Deze afhankelijkheid, hospitalisatie, wordt gekenmerkt door de vele interactie tussen de cliënten en begeleider. Cliënten richten zich erg veel op de begeleiding. In de aanbevelingen zal er gericht gestuurd worden naar een manier om hier mee om te gaan.

Deelconclusie hoofdstuk zes

Deelvraag 4:

Welke mogelijke handelingsalternatieven kunnen vanuit de systeembenadering geboden worden om de interacties doelbewust te beïnvloeden?

In dit hoofdstuk zijn aan de hand van de resultaten uit voorgaande hoofdstukken handelingsalternatieven opgesteld. Met name de informatie uit de observaties en interviews hebben ervoor gezorgd dat er gericht gekeken kon worden naar handelingsalternatieven die passend waren voor de LVG woongroep van Profila Zorg.

Hieronder zullen de handelingsalternatieven kort genoemd worden:

Axioma 1:

- Systeemaspecten zijn van invloed op het gedrag en daarmee van invloed op het totale systeem. Maak deze systeemaspecten minder bepalend door het creëren van een huiselijk sfeer.
- Het is van belang om te kijken of de individuen deel uit willen maken van het systeem. En als individuen het moeilijk vinden om deel te nemen aan het systeem, dan is het goed om te kijken wat de cliënt nodig heeft om toch deel te kunnen nemen aan het systeem.
- Het is belangrijk om aandacht te schenken aan het zelfbeeld en zelfvertrouwen van de cliënt.
- Begeleiders kunnen de communicatiestromen beïnvloeden, en hiermee de interactie tussen de cliënten onderling stimuleren.
- Het is voor begeleiders van belang om zicht te krijgen op het circulair verloop van interacties. Dit kan door het niet rechtstreeks bevragen van de cliënten.
- Voor begeleiders is het van belang om elkaar feedback te geven. Met name om inzicht te krijgen op hoe men overkomt.

Axioma 2:

- Het vormen van een groep gebeurt niet zomaar, hier moet in geïnvesteerd worden.
- Er dient blijvend op sociale vaardigheden aangestuurd te worden.
- Voor de LVG woongroep is het verduidelijken van verbale taal noodzakelijk gezien zij moeite hebben met het begrijpen hiervan.
- Het is van belang dat begeleiders de communicatie tussen inhoudsniveau en betrekkningsniveau verifiëren.

Axioma 3:

- Het kan zijn dat een subsysteem beter is voor een individu.
- Cognitieve herstructurering is van belang om goede zorg te kunnen verlenen.
- Circulair vragen stellen kan ingezet worden op het moment dat men elkaar niet begrijpt.

Axioma 4:

- Een cliënt heeft het nodig om zijn emotionele onvrede te kunnen uiten.
- Een begeleider kan helpen het contact tussen de cliënten onderling op gang te helpen.
- De systeembenadering is zeer geschikt om naast andere methoden toe te passen.
- Bepaalde ideeën kunnen helpen om een situatie minder negatief in te zien.
- Begeleiders kunnen een cliënt helpen om inzicht te verschaffen in zijn eigen gedrag.

Axioma 5:

- Een groep moet groeien en heeft als voorwaarde dat er welwillendheid moet zijn.
- Een groepsverband kan via regels gecreëerd worden.
- Begeleiders kunnen spelen met het geven van rollen aan cliënten.
- Begeleiders kunnen cliënten helpen goed gedrag in te zien en te versterken.

- Een taakverdeling helpt het verschijnsel hospitalisatie te verminderen en helpt cliënten aan een gevoel van verantwoordelijkheid.
- Een begeleider kan de communicatiestromen beïnvloeden.

Hoofdvraag:

Hoe kunnen de interacties tussen begeleiders en cliënten en cliënten onderling op de LVG woongroep van Profila Zorg vanuit de systeembenadering worden geanalyseerd en hoe kunnen begeleiders elementen vanuit de systeembenadering methodisch inzetten op de LVG

7.1.2 Eindconclusie

Uit het onderzoek is gebleken dat de onderzochte LVG woongroep een groep is waarin veel sociaal gedrag en redelijk veel interactie tussen cliënten plaatsvindt. De LVG woongroep doet gemoedelijk aan en de begeleiding is wat meer op de achtergrond aanwezig. Naar aanleiding van de analyse zijn een aantal thema's naar voren gekomen. De twee thema's die uitgelicht zullen worden zijn de volgende: 'de manier en de persoon van wie er aandacht gevraagd wordt' en 'de groep bestaan uit losse individuen en sub groepjes'. Deze zullen uitgelicht worden omdat dit de LVG woongroep kenmerkt.

Allereerst de manier en de persoon van wie er aandacht gevraagd wordt. De afhankelijkheid van cliënten naar begeleiders toe is groot, dit komt overigens vaak voor in hulpverlenersrelaties. In de systeembenadering wordt dit een complementaire relatie genoemd. Verder kan hospitalisatie ervoor zorgen dat cliënten hun onafhankelijkheid verliezen en hun aandacht richten op de begeleiding. Een laatste mogelijke verklaring voor het afhankelijke gedrag is dat het kenmerkend is voor mensen met een licht verstandelijke beperking dat ze gericht zijn op de belangrijke ander. Hoewel de cliënten, vanwege onder andere hun verstandelijke beperking gericht zullen blijven op de begeleider, is het wel belangrijk dat het zuigen van aandacht door de cliënten richting de begeleiders wordt gekanaliseerd. Verder kan gedrag worden beïnvloed en omgebogen door gebruik te maken van een ritueel. In de aanbevelingen zal dit verder uitgewerkt worden.

Het tweede thema. De groep lijkt geen groep, maar bestaat uit losse individuen en sub groepjes. In de systeembenadering wordt vermeld dat er aandacht besteedt moet worden aan het vormen van een groep. Het vormen van een groep kost tijd, maar het proces kan wel versneld worden door het doen van gemeenschap-bevorderende activiteiten.

Anderzijds is het ook van belang om te zoeken naar de individuele wens van de cliënt. Is de cliënt wel een groepsmens? Misschien heeft de cliënt wel behoefte om veel op zichzelf te zijn. Het is noodzakelijk om te zoeken naar wat een persoon nodig heeft. Voor begeleiders is het van belang om te zoeken naar een passende methodiek zodat zij de cliënt op een goede manier kunnen begeleiden. De systeembenadering kan goed naast andere methodieken en deze veelzijdigheid aan methoden is aan te raden.

7.2 Aanbevelingen

Op basis van het verrichte onderzoek en op grond van de getrokken conclusies worden hieronder de aanbevelingen opgesomd die wij als onderzoekers waardevol achten voor de opdrachtgever.

Tevens vindt u de handelingsalternatieven, die opgesomd zijn in hoofdstuk 6, in bijlage 5 'Werkkaarten' welke gebruikt kunnen worden als scholingsaanbod. Deze werkkaarten zullen de begeleiders van de LVG woongroep helpen om op een eenvoudige en snelle wijze inzicht te krijgen in de systeembenadering en de daarbij behorende interventies.

- Zoals verschillende keren in de conclusie naar voren is gekomen, ligt er een grote rol voor de begeleiders met betrekking tot het verhelderen, verduidelijken en beïnvloeden van de communicatie. Er zijn twee communicatiestromen die beïnvloed kunnen worden door de begeleiders:
 - Communicatie tussen cliënten onderling. De rol van de begeleiders hierin is om voortdurend te kijken of de cliënten elkaar goed begrijpen. Hierbij gaat het om het verduidelijken van (verbale) taal. Eventueel kan bij het verduidelijken van taal gebruik worden gemaakt van muzische middelen.
 - Communicatie tussen cliënten en de begeleiders. Het is duidelijk geworden dat cliënten veel aandacht vragen van de begeleiders. Dit zuigen van aandacht moet gekanaliseerd worden door de begeleiders. Dit kan gedaan worden door andere cliënten te betrekken bij verhalen die cliënten vertellen: 'ik denk dat cliënt X dit verhaal, wat jij mij nu verteld, ook wel heel interessant zal vinden'. Op deze manier kan de begeleider ervoor zorgen dat de focus zal verbreden naar een medecliënt en dat de focus niet alleen bij de begeleider ligt. Gezien de beperking op het sociale vlak, zal hier veel sturing van begeleiders in nodig blijven.
- Tevens is in de conclusie het verschijnsel hospitalisatie genoemd. Om dit te verminderen en om de cliënten een waardevol gevoel te geven kan de cliënten een rol of taak gegeven worden. Het krijgen van een rol of taak zorgt ervoor dat de cliënten zich kunnen onderscheiden. Een gevoel van eigenwaarde, het krijgen van verantwoordelijkheid en het verminderen van hospitalisatie zijn gevolgen van het krijgen van een rol of taak.
- Zoals in de conclusies is genoemd kenmerkt de LVG woongroep zich door losse individuen en sub groepjes. Er wordt aanbevolen om tijd en energie te steken in het vormen van de groep. Dit kan gedaan worden door middel van gemeenschap-bevorderende activiteiten. Verder kan er ingespeeld en gebruik gemaakt worden van de interesses en kwaliteiten van cliënten. Hierdoor is de kans groot dat begeleiders de cliënten kunnen stimuleren en motiveren om mee te doen aan bepaalde activiteiten, te vertellen over een bepaald onderwerp of een taak uit te voeren. Hierin dient te worden meegenomen dat niet ieder individu behoefte heeft aan groepsverband. Het is raadzaam om cliënten te stimuleren om toch deel te nemen, maar van dwang mag geen sprake zijn. Iemand mag zijn stoornis en behoeften hebben.
- De volgende aanbevelingen worden genoemd in het licht van het behouden en het verbeteren van een goede sfeer en het houden van een ritueel om gedrag te beïnvloeden.
 - Een goede sfeer is belangrijk op een groep. Op het moment dat de sfeer niet goed is, trekken cliënten zich terug en de mogelijkheden om te ontwikkelen worden op een negatieve manier beïnvloed. Er kunnen leuke en creatieve vormen ingezet worden om de sfeer te verbeteren en de onderlinge band te versterken. Hierbij valt te denken aan een memobord waar cliënten positieve dingen over elkaar op schrijven. Tevens kan door deze interventie het zelfvertrouwen van de cliënten groeien.
 - Er kan gebruik gemaakt worden van een ritueel om een negatieve sfeer en onvrede om te buigen. Emotionele onvrede moet eerst geuit worden voordat er verder gewerkt kan worden. Een ritueel kan zijn dat iedereen tegen elkaar mag zeggen wat hij vervelend vindt en wat niet deugd. Dat wordt opgeschreven en bij wijze van in de haard gegooid, verscheurd of op een andere manier vernietigd. Dus nog één keer zeggen wat niet leuk is en daarna is het klaar. Vervolgens moet er gezocht worden naar een manier om aardige dingen tegen elkaar te zeggen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van bovenstaand voorbeeld over het memobord.

- Als laatste een aanbeveling met betrekking tot het gebruik maken van andere methoden. Het is door de verstandelijke beperkingen en eventuele andere problematieken niet realistisch om de systeembenadering volledig toe te kunnen passen. Verder zijn er, zoals genoemd in de conclusies, altijd cliënten die minder/geen behoefte hebben aan het aanwezig zijn in een groepsverband. Mocht het functioneren in een groep om wat voor reden dan ook niet verstandig zijn, dan is het waardevol om op zoek te gaan naar een maatje voor de cliënt. Het is belangrijk om per cliënt op zoek te gaan naar welk systeem of subsysteem voor een cliënt het beste is.

De systeembenadering is een goede methode voor het inzetten van de groep omdat mensen niet alleen als individu benaderd dienen te worden, maar ook als groepslid. Het is aanbevolen om per individu te kijken naar wat hij nodig heeft en hier de methode op aan te passen. De systeembenadering kan erg goed gebruikt worden naast andere methoden. Veelzijdigheid in het gebruik van methoden is daarom aanbevolen.

Het onderzoek bevat in zijn totaliteit interessante en waardevolle resultaten en aanbevelingen die wij van harte aanbevelen richting de opdrachtgever. Samengenomen geven de onderzoeksresultaten richting voor het methodisch toepassen van de systeembenadering op de groep.

Hoofdstuk 8 Discussie en evaluatie

8.1 Discussie

In dit hoofdstuk staat de discussie van het onderzoeksverslag centraal. Tevens bevat het de bijdrage en de toegevoegde waarde van het onderzoek. Tot slot worden er suggesties gedaan voor nieuwe vragen en vervolgonderzoek.

8.1.1 Bijdrage en toegevoegde waarde

Voor hoofdstuk 3 zijn verscheidene bronnen gebruikt die ieder een ander deel van de systeembenadering belichtten. De systeembenadering is een grote benadering die niet in één onderzoek te vatten is. Er is daarom een selectie gemaakt in de begrippen, wat betekent dat de systeembenadering zoals deze nu geschetst is niet helemaal volledig is. Overigens, er is gekeken naar de meest bruikbare begrippen.

Wat betreft de geldigheid en de betrouwbaarheid van het onderzoek, er is gebruik gemaakt van diverse bronnen. Deze bronnen zijn met elkaar vergeleken, er is gelet op de datum van uitgave en er is gelet op de auteur om zo de betrouwbaarheid van de bronnen te vergroten. Dit is gedaan bij zowel de bronnen over de systeembenadering als bij de bronnen over de gehandicaptenzorg. Daarnaast is er nog gekeken naar de koppeling tussen de systemische bronnen en de gehandicaptenzorg. Dit alles is gedaan om de betrouwbaarheid en bruikbaarheid van het onderzoek te vergroten.

Tijdens het beantwoorden van deelvraag 2, welke beschreven in hoofdstuk 4, is gebleken dat de systeembenadering onder andere op het gebied van de gehandicaptenzorg minder ver ontwikkeld is. Dit onderzoek levert daarom een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van de systeembenadering met betrekking tot de gehandicaptenzorg.

Er is wel informatie gevonden wat betreft de praktische toepassing in andere gebieden als gezinnen, management en psychiatrie. Uit de gevonden informatie is een selectie gemaakt in bruikbaarheid voor de gehandicaptenzorg. Net zoals in het voorgaande hoofdstuk is ook hier gelet op de geldigheid en betrouwbaarheid van de bronnen. Door recente bronnen te kiezen en bronnen die dichtbij de oorspronkelijke systeembenadering, zoals beschreven door Watzlawick, liggen is de betrouwbaarheid van dit onderzoek hoog.

In hoofdstuk 5 is gebruik gemaakt van observaties en interviews. Een moeilijkheid bij het observeren is dat de meningen, motivaties en achterliggende gedachten van de geobserveerde niet zichtbaar en niet te meten zijn. Deze zijn getracht te complementeren aan de hand van de interviews met de begeleiders en door het doen van literatuur onderzoek over de doelgroep om het handelen en het niveau van de cliënten beter te kunnen begrijpen. Door deze veelheid aan informatiebronnen is de validiteit van het onderzoek verhoogd. Er is geprobeerd om filmopnamen te maken op de LVG woongroep, dit bleek in verband met privacy-recht niet uitvoerbaar. Ook stond in dit hoofdstuk de begeleidingswijze centraal. Een opmerking hierbij is dat niet alle begeleiders van de groep aan het woord zijn geweest, wat maakt dat er een eenzijdig beeld kan ontstaan. Dit heeft met name te maken gehad met het feit dat er twee groepen onderzocht zijn, hier zijn ook de afspraken op gebaseerd. Er zijn drie medewerkers van het team geïnterviewd, wat maakt dat de validiteit van de uitspraken verminderd. De validiteit is getracht te verhogen door de brede dataverzameling, kennis van de geobserveerde groep en contact met een orthopedagoog van Profila Zorg.

In hoofdstuk 6 zijn er handelingsalternatieven geboden. De handelingsalternatieven zijn met name gebaseerd op de informatie die uit voorgaande hoofdstukken naar voren is gekomen. Daarnaast zijn er twee experts geïnterviewd: een orthopedagoog en Joop Willemse, schrijver van het boek 'Anders kijken'. De informatie die uit deze twee interviews naar voren is gekomen, heeft gezorgd voor een waardevolle bijdrage aan dit hoofdstuk.

Omdat er gericht gekeken is naar de LVG woongroep en hierin volledige focus is aangebracht, zijn de handelingsalternatieven een meerwaarde voor de LVG woongroep van Profila Zorg. Een opmerking hierbij is wel dat men dit onderzoek niet volledig kan generaliseren in de gehele gehandicaptenzorg. De resultaten zijn berust op de onderzochte LVG woongroep.

8.1.2 Suggesties

Uit de evaluatie van het onderzoeksproces, de onderzoekresultaten en de bevindingen die tijdens het onderzoek zijn opgedaan is één en ander aan suggesties te doen wat betreft vervolgonderzoek voor de opdrachtgever.

S1: De wens van Profila Zorg was om twee groepen te onderzoeken. Dit maakte dat er niet volledig gericht kon worden op één groep, waardoor de aandacht en tijd verdeeld moest worden over de twee groepen. Het gevolg van het onderzoek naar twee groepen was dat er één groep uit het onderzoek gehaald moest worden door de grootte van het onderzoek. Wat betreft een volgend onderzoek is een suggestie dat één groep voldoende is voor dit tijdsbestek. Zodat er volledige focus aangebracht kan worden en dieper onderzoek gedaan kan worden op één groep.

S2: Doordat er geen focusgroep plaats kon vinden is het scholingsaspect verminderd. Dit kan betekenen dat begeleiders van Profila Zorg niet volledig gemotiveerd worden om het onderzoek door te nemen en eventueel aanpassingen te doen in hun begeleidingswijze. Een suggestie is om aandacht te besteden aan het implementeren van het systemische gedachtengoed, de handelingsalternatieven en de aanbevelingen.

S3: In dit onderzoek is de nadruk gelegd op het toepassen van de systeembenadering op de LVG woongroep. Wat betekent dat onder andere de handelingsalternatieven en aanbevelingen niet (volledig) bruikbaar zijn voor de gehele LVG sector. Voor een eventueel vervolg onderzoek wordt er aanbevolen om uitgebreider onderzoek te doen naar de LVG doelgroep.

Ook is het raadzaam om na een aantal maanden te evalueren wat de resultaten zijn met betrekking tot het werken met de systeembenadering.

S4: Tot slot nog een tweede suggestie voor een eventueel vervolg onderzoek. In bovenstaande suggestie is geadviseerd om dieper onderzoek te doen binnen de LVG doelgroep. Maar om beter zicht te kunnen krijgen op de mogelijkheid van het toepassen van de systeembenadering in de gehele gehandicaptenzorg is breder onderzoek nodig. Een suggestie is om dit onderzoek als beginpunt te gebruiken voor breder onderzoek binnen de gehandicaptenzorg.

8.2 Evaluatie

8.2.1 Productevaluatie

Hieronder worden een aantal beslissingen genoemd die van invloed zijn geweest op de kwaliteit van het onderzoek. Overige beslissingen zijn te vinden in de SWOT-analyse op de volgende pagina.

In eerste instanties was het idee om drie locaties te onderzoeken die allemaal uit meerdere groepen bestonden. Dit werd getracht, naar behoefte van Profila Zorg, in uitvoering te brengen, maar dit bleek te veel te zijn voor het tijdsbestek dat beschikbaar was. Om een goed kwalitatief onderzoek te kunnen leveren is het besluit genomen om niet drie maar twee locaties te onderzoeken en op beide locaties één groep. Dit maakt dat het onderzoek kleiner is geworden, maar wel meer specificatie is aangebracht wat betreft de groepen. De groepen die onderzocht zijn hebben de volledige focus gehad. Toch bleek aan het eind van het onderzoek dat het document te groot werd geacht en is er opnieuw een groep weggehaald. Beide groepen waren overigens al onderzocht. Er is uiteindelijk één groep opgenomen in het hoofddocument, de resultaten van de andere groep zijn opgenomen in bijlage 4.

Een andere beslissing die buiten onze voorkeur om gemaakt moest worden, had te maken met de integratie van de systeembenadering bij de begeleiders van de LVG woongroep. De focusgroep in het team kon niet doorgaan, omdat dit niet te regelen was in het tijdsbestek wat beschikbaar was.

Daarom is er gezocht naar een nieuwe manier om begeleiders toch kennis te laten nemen van de systeembenadering en de gedane bevindingen. Dit is een creatieve werkvorm geworden in de vorm van werkkaarten zoals te vinden in bijlage 5. Deze vorm kan tevens gebruikt worden als scholingsproduct met betrekking tot het werken met de systeembenadering.

SWOT-analyse	Strengths/Sterktes S1: Drie verschillende onderzoeksmethoden waardoor er verbreding en verdieping is aangebracht. S2: Onderzoekers beschikken over grote motivatie, kritische blik en analytisch vermogen. S3: Na het besluit om langer de tijd te nemen voor het onderzoek was er beschikking over geruime tijd om het onderzoek goed af te ronden.	Weaknesses/Zwaktes W1: Brongebruik is in enkele gevallen primair door de afwezigheid van wetenschappelijke en onderzoeksbronnen. W2: Door de drukte van de medewerkers is een focus-groep niet behaald. Hierdoor is het motiverende en stimulerende integratieaspect verminderd. W3: Het beperkte aantal interviews zorgt ervoor dat het onderzoek niet volledig ondersteunend is aan de uitspraken die gedaan worden, dit zorgt voor een verminderde validiteit.
Opportunity's/Kansen O1: De beschikking over de kritische blik en tips van de opdrachtgever en afstudeerbegeleider. O2: Dit onderzoek levert nieuwe onderzoeksvragen op wat betreft de verdere ontwikkeling van de systeembenadering in de gehandicaptenzorg. O3: Door het brede theoretische literatuur onderzoek en de algemene bevindingen, is het onderzoek mogelijk deels voor een ruimere groep toegankelijk.	Sterkten versus Zwakten De resultaten zijn versterkt door de kritische blik en feedback van meelezers. Door de interviews, observatie-momenten en expertinterviews is er een brede dataverzameling. Dit maakt het onderzoek betrouwbaar en sterk. Het integratieaspect wat betreft de medewerkers wordt opgepakt aan de hand van werkkaarten.	Zwakten versus Kansen Het primaire brongebruik is ondervangen door veel verschillende bronnen naast elkaar te leggen en hierin naar overeenkomsten te zoeken, dit maakt het onderzoek betrouwbaar. Daarnaast is het onderzoek een sterk begin voor eventueel vervolgonderzoek. Met name omdat er weinig ervaringen te vinden zijn met betrekking tot het werken met de systeembenadering in de gehandicaptenzorg.
Thread/Bedreigingen T1: Een minpunt zou kunnen zijn dat de analyse deels geschreven is op de interpretaties van de onderzoekers. T2: Door de drukte van de medewerkers bestaat de kans dat het onderzoek niet geheel zal worden opgenomen. T3: De mogelijkheid bestaat dat de medewerkers weinig kennis hebben van de systeembenadering wat het praktisch toepassen zal bemoeilijken.	Sterkten versus Bedreigingen Doordat de onderzoekers beiden een kritische blik bezitten, is scherp gelet op interpretaties, om deze te voorkomen. De praktische toepassingen onder de medewerkers wordt door de opdrachtgever ondervangen. Zij staat open voor het onderzoek en zal hierin verder actie ondernemen.	Zwakten versus Bedreigingen In de interviews en observaties is rekening gehouden met het risico dat niet alle medewerkers kennis hebben van de systeembenadering. Door de vragen hierop aan te passen, is een voorzet gegeven om gericht antwoord te geven op de vragen aangaande de systeembenadering. Daarnaast is er door het brede literatuur onderzoek voldoende informatie verschaft om de medewerkers inzicht te geven in de systeembenadering.

8.2.2 Doelstellingen

In dit kopje wordt teruggeblikt op de doelstellingen en in hoeverre deze behaald zijn.

Doel 1: Bijdrage leveren aan het passend maken van de systeembenadering voor de gehandicaptenzorg (macro niveau).

Resultaat: In eerste instanties was het doel van de opdrachtgever om de systeembenadering passend te maken voor de gehandicaptenzorg. Dit bleek te breed, we hebben besloten ons te richten de doelgroep LVG en met name de LVG woongroep van Profila Zorg. Dit betekent dat het onderzoek niet geheel relevant is voor de gehandicaptenzorg, maar het feit dat er een begin gemaakt is, is een mooie opstap voor eventueel vervolgonderzoek om hiermee bovenstaand doel verder te bereiken.

Doel 2: Medewerkers op de LVG woongroep handelingsalternatieven aanbieden vanuit de systeembenadering (meso niveau).

Resultaat: Dit doel is behaald zoals te lezen is in hoofdstuk 6 en hoofdstuk 7. Middels de interviews en observaties is in kaart gebracht hoe de LVG woongroep eruit ziet en hoe hier door de begeleiding op gereageerd wordt. Naar aanleiding hiervan zijn handelingsalternatieven en aanbevelingen opgesteld.

Doel 3: Het verbeteren van het leefklimaat op de LVG woongroep door middel van het toepassen van de systeembenadering (micro niveau) (Johnson & Johnson, 2008).

Resultaat: Uiteraard hopen we met de behaalde resultaten het leefklimaat van de cliënten op de LVG woongroep te verbeteren. Dit is overigens lastig te meten omdat het onderzoek nog niet onder de medewerkers verspreid is en de handelingsalternatieven en aanbevelingen dus nog niet toegepast zijn. Wel kan er gezegd worden dat door deze nieuwe frisse blik en input de begeleiders opgefrist worden en hopelijk meer methodisch te werk zullen gaan.

Bronnenlijst

- Ardon, A. (2011). *Doorbreek de cirkel*. Amsterdam: Business contact.
- Baarda, D. (2009). *Basisboek Kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten.
- Baart, A. (2011). *Presentie in 10 minuten* [Film]. Geraadpleegd op 18 maart 2015, van <http://www.presentie.nl/video/presentie-toegelicht/item/4-mijn-eerste-video>
- Behrend, D. (2008). *Muzisch-Agogische Methodiek*. Bussum: Uitgeverij coutinho.
- Bosch, E. (2006). *Dood en sterven in het leven van mensen met een verstandelijke beperking*. Soest: Uitgeverij Nelissen.
- Brysbaert, M. (2006). *Psychologie*. Gent: Acedemia Press.
- Buitendijk, N., & Driel, H. van (mei 2011). *Systeem op nummer 1*. Ede: Christelijke Hogeschool Ede.
- Choy, J. (2006). *De vraag op het antwoord: Systemische interventies voor conflicten in organisaties*. Santpoort Zuid: NISTO publicaties.
- Doolaard, J. (2006). *Nieuw handboek geestelijke verzorging*. Kampen: Uitgeverij Kok.
- Došen, A. (2014). *Psychische stoornissen probleemgedrag en verstandelijke beperking*. Assen: Koninklijke van Gorcum.
- Expertisecentrum Forensische Psychiatrie. (december 2013). *Inventarisatie Diagnostiek bij LVB*. Utrecht: Expertisecentrum Forensische Psychiatrie.
- Menselijk-Lichaam*. (2015). *Frustratie*. Geraadpleegd op 15 april 2015, van <http://www.menselijk-lichaam.com/psychologie/frustratie>
- Participatiewiki. (14 januari 2010). *Individualisering, sociale integratie en burgerschap*. Geraadpleegd op 15 april 2015, van http://participatiewiki.be/wiki/index.php/Individualisering,_sociale_integratie_en_burgerschap
- BTSG bibliotheek. (23 januari 2015). *Hospitalisatie: Bewoner heeft zich goed aangepast, maar vertoont weinig initiatief*. Geraadpleegd op 15 april 2015, van <http://www.btsg.nl/infobulletin/hospitalisatie.html>
- BTSG bibliotheek. (23 januari 2015). *Methodisch werken, kwaliteit en klantgericht werken*. Geraadpleegd op 15 april 2015, van <http://www.btsg.nl/infobulletin/methodischwerken.html>
- Johnson, D. W., & Johnson, F. P. (2008). *Groepsdynamica, theorie en vaardigheden*. Amsterdam: Pearson Education Benelux B.V.
- Kamp- Timmermans, N. v. (27 januari 2015). *Interpunctie*. Geraadpleed op 1 mei 2015, van <http://interpunctie.nl/interpunctie.nl/kennismaking/over-interpunctie>

- Kloppenburger, R. (1999). *Methodiek sociaal pedagogische hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- allesovermarktonderzoek. (2015). *Diepte interview*. Geraadpleegd op 12 mei 2015, van <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/onderzoeksmethoden/diepte-interview>
- Mertens, M., & Vandeboeck, E. (2001). *Systeemgerichte methoden in de hulpverlening*. Leuven/Apeldoorn: Garant-Uitgevers n.v.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (oktober 2014). *Ik woon in een zorginstelling. Wat verandert er voor mij in 2015?* Geraadpleegd op 12 december 2015, van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/hervorming-langdurige-zorg/documenten-en-publicaties/brochures/2014/10/20/ik-woon-in-een-zorginstelling.html>
- Nabuurs, M. (2013). *Basisboek systeemgericht werken*. Amersfoort: ThiemeMeulenhoff.
- Neijmeijer, L., Moerdijk, L., Veneberg, G., & Muusse, C. (2010). *Licht verstandelijk gehandicapten in de GGZ [Trimbos instituut]*. Geraadpleegd op 25 april 2015, van <http://www.trimbos.nl/webwinkel/productoverzicht-webwinkel/psychische-gezondheid/af/~media/files/inkijkexemplaren/af1005%20licht%20verstandelijk%20gehandicapten%20in%20de%20ggz%20compleet.ashx>
- NJI. (2015). *Residentiële jeugdhulp [Nederlands Jeugdinstituut]*. Geraadpleegd op 3 februari 2015, van <http://www.nji.nl/Residentiele-jeugdhulp> februari
- Noordegraaf, M. (z.d.). *Labelen lectoraat*. Ede: Christelijke Hogeschool Ede.
- Jonker, J., Ooms, I., & Stevens, J.. (augustus 2005). *Zorg voor verstandelijk gehandicapten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Pont, S. (2015). *Wat is de systeemtheorie?* Geraadpleegd op 3 februari 2015, van <http://www.systeemtheorie.nl/systeemtheorie.php>
- Remmerswaal, J. (2008). *Handboek groepsdynamica*. Soest: Uitgeverij Nelissen.
- Rigter, J. (2008). *Het palet van de psychologie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Rijkaart, A.-M., & Neijmeijer, L. (2011). *Modelbeschrijving ACT LVB met complexe problematiek [Trimbos instituut]*. Geraadpleegd op 3 maart 2015, van http://www.trimbos.nl/webwinkel/productoverzicht-webwinkel/behandeling-en-re-integratie/af/~media/files/inkijkexemplaren/af1056%20modelbeschrijving%20act%20lwb_web.ashx
- Rot, E. (2013). *Handreiking balans in beeld*. Utrecht: Kennisplein Gehandicaptensector.
- Schippers. (september 2014). *Prinsjesdag 2014 – Het kabinet heeft grote hervormingen voor ons land doorgevoerd. Want de samenleving verandert, wetgeving moet mee veranderen*. Geraadpleegd op 15 december 2015, van <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en>

publicaties/videos/2014/09/16/minister-schippers-minister-blok-en-minister-bussemaker-over-zorg-wonen-en-onderwijs.html

- Schouten, K. (1998). *Systeemgericht werken op de psychiatrische afdeling*. Leuven: Uitgeverij Acco.
- Sila. (2015). *Sociale ontwikkeling*. Geraadpleegd op 2 mei 2015, van <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/sociaal/26182-sociale-ontwikkeling-wat-kan-een-kind-op-welke-leeftijd.html>
- Kennisplatform voor het onderwijs. (2015). *Sociaal-emotionele ontwikkeling*. Geraadpleegd op 20 maart 2015, van <http://wij-leren.nl/sociaal-emotionele-ontwikkeling.php>
- Terlouw, H., & Visser, B. (2010). *Relaties hanteren*. Baarn/Utrecht/Zutphen: ThiemeMeulenhoff.
- Boertjes, M; Bolt, B; Bosch C. van den; Coevering, M. van de, Companjen, M; Heegsma, R; ... Zoon, A. (2009). Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland.
- Nationaal Kompas Volksgezondheid. (23 juni 2014). *Wat is psychische gezondheid en hoe wordt het gemeten?* [Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu]. Geraadpleegd op 25 april 2015, van <http://www.nationaalkompas.nl/gezondheid-en-ziekte/functioneren-en-kwaliteit-van-leven/psychisch-functioneren/psychisch-functioneren-volwassenen/wat-is-psychische-gezondheid-en-hoe-wordt-het-gemeten>
- Vyt, A. (2006). *Communicatief vaardig onder-wijzen*. Antwerpen - Apeldoorn: Garant.
- Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. (2001). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Wieringen, M. v., Groenou, M. B., & Groenwegen, P. (november 2014). *Hoe thuiszorgorganisaties samenwerking organiseren: visies, praktijken en dilemma's*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Willemse, J. (2006). *Anders kijken*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Willemse, J. (2012). *Anders kijken*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Zoon, M. (2012). *Kenmerken en oorzaken van een licht verstandelijke beperking*. Nederlands Jeugd Instituut.
- Zorg, P. (april 2012). *Identiteit en Zorgvisie*. Houten: Profila Zorg.
- Zorg, P. (2015). *Woonlocaties*. Houten: Profila Zorg.

Bijlage 1 Expertinterview Joop Willemse

Bijlage 1.1 Topiclist

Opening

- Voorstelronde
- Doel van het onderzoek uitleggen
- Uitleg geven van de te onderzoeken doelgroep
- Toestemming vragen voor opname
- Uitleg privacy

Introductie vragen:

- Heeft u ervaring met de doelgroep licht verstandelijk gehandicapten?
- Moeten cliënten aan bepaalde vaardigheden voldoen om het toepassen van de systeembenadering mogelijk te maken (denkend aan IQ, sociale vaardigheden enz.)?
- Is er een bepaalde mate van reflectie nodig om een systeem te kunnen zijn?
- Wat zegt de systeembenadering over het bepalende karakter en probleem gedrag van een cliënt? Hoe kan je zo iemand in een systeem inpassen?
- In hoeverre is een subsysteem van invloed op een systeem?
- In hoeverre heeft de begeleider een rol in het systeem?
- Hoe belangrijk is activering in een systeem?

Uitleg structuur

Fragmenten vanuit de kernlabels van de groep laten zien, komend uit de observaties. Hierin komt de vraag naar voren in welke vorm de systeembenadering hier van toepassing kan zijn.

Voorgelegde fragmenten

Begeleiding

B1: Begeleiding vraagt aan cliënten wat ze gedaan hebben. Ziet er ontspannen uit.

B2: Cliënt reageert op andere cliënt. Begeleiding stimuleert dat. Andere cliënt reageert op en begeleiding vraagt aan haar hoe het gegaan is.

Sociaal gedrag

S1: Cl vraagt aan JA ze ook koffie willen. Lopen samen naar binnen. IB komt terug met extra stoel.

S2: De jarige had taart tekort, IB bood aan om voor haar naar de winkel te gaan. Zij wilde zelf niet meer. Hij is ook echt naar de winkel gegaan, belde halverwege voor goedkeuring.

S3: CL helpen elkaar, bijvoorbeeld als iemand met een wasrek loopt te stuntelen. Ander CL komt haar helpen.

Gericht op begeleiding

G1: LU voegt zich alleen bij de groep op het moment ze de begeleiders nodig hebben. Communiqueert niet met bewoners.

G2: JA kwam onder eten binnen, LU stond (uit zichzelf op) om haar te feliciteren. RB volgde toen, de rest niet

Subsystemen

S1: NA en LU gingen samen badmintonnen s'avonds.

S2: RB en VI gingen samen wandelen

Bijlage 1.2 Gespreksverslag Joop Willemse

Systeem

Primair systeem: de leefgroep/woongroep

Secundair of extern systeem: het gezin van herkomst

Het gezin is blij dat hun kind in de instelling zijn plaats heeft gevonden. Dat betekent, dat het belang van het secundaire of externe systeem – na opname in een instelling - geringer is dan het belang van het primaire systeem.

Subsysteem

De cliënt heeft eigen kamer, moderne slaapkamer en eigen badkamer. Vroeger sliepen de cliënten op een slaapzaal. Maar willen ze deze geprivatiseerde situatie eigenlijk wel? Misschien zijn er cliënten die het knusser en gezelliger vinden om met z'n tweeën een kamer te delen. Verstandelijk gehandicapten hebben een ander idee over privacy. Je zou cliënten misschien de vraag moeten voorleggen, of ze een kamer alleen willen of met z'n tweeën een kamer willen delen.

Met een maatje heb je het misschien leuker. Misschien is dat privacy-idee van alleen-op-een-kamer, veel te veel gedacht vanuit de situatie van 'normale' mensen.

We moeten natuurlijk mensen respecteren en ze geven wat hen toekomt. Ze hebben al heel veel niet. Laten we dan proberen ze – binnen het kader van hun beperkingen - een zo goed mogelijk leven te geven.

De systeembenadering is een manier van kijken, waarbij we de systeembril opzetten, en de situatie proberen te bezien vanuit de directe sociale omgeving, de leefgroep of het systeem.

Het gaat om het onderscheid tussen individuen en het systeem. In welk systeem voelt het individu zich lekker, en welke subsystemen kunnen er worden gecreëerd, opdat de persoon zich nog lekkerder voelt. Misschien wordt het systeem minder belangrijk, wanneer een subsysteem van twee of drie personen al in veel behoeften voorziet.

Begeleiders

Begeleiders kunnen individugerichte en systeemgerichte interventies doen. Je kunt via het systeem het individu beïnvloeden. Je kunt bijvoorbeeld, een geïsoleerde positie van iemand verzachten/opheffen door hem een bepaalde rol in dat systeem te geven. Vanaf morgen ben jij...

Dan is hij niet meer buitengesloten of de zondebok. Je kunt met systeem modelleren om het individu heen in de verwachting, dat dat positieve uitwerking heeft op het individu.

Wat helpt een groep een groep te worden? Eén avond ganzenbord, sjoelen, groepsspellen doen met z'n allen. We noemen dat gemeenschap-bevorderende activiteiten. Met z'n allen pannenkoeken eten, chinees eten, lekker koken, een nachtwandeling, zwemmen. Je moet steeds weer nieuwe activiteiten verzinnen. Een groep moet een groep worden. Een bedrijf steekt veel geld in teambuilding. Een groep moet groeien. Opleidingen organiseren introductieweken of gaan op kamp. Als je niet permanent aan de groepsvorming werkt, krijg je een slome, 'vegeterende groep'.

Leuke dingen met elkaar doen is heel belangrijk. Goede ervaringen met elkaar delen, gezelligheid creëren met elkaar, een groepsband met elkaar opbouwen, samen dingen ondernemen in een instelling is van groot belang. De kwaliteit van bestaan wordt vooral bepaald door het plezier, dat je met elkaar hebt en door de mate waarin je erin slaagt met elkaar een gemeenschap te zijn.

Zijn de cliënten groepsmensen of zijn ze individugericht? Je moet dit uitzoeken per individu. Hoe is de verhouding tussen mensen die individugericht zijn en mensen die groepsgericht zijn? Op dit kenmerk zou de groepssamenstelling misschien gebaseerd moeten zijn. Zou het verstandig zijn om de groepsmensen bij elkaar te voegen en de individugerichten ook in aparte groepen te laten leven?

Het kan zijn dat de groepsleden van een bepaalde groep een hekel aan elkaar hebben en dat ze het gewoon slecht met elkaar getroffen hebben. Een uiterst middel is dan de groepen opnieuw te formeren. Dat kun je overwegen. Als er met de groep niks te bereiken is, dan is een uiterst middel de samenstelling van deze groep te wijzigen. Dat is een systemische interventie, maar wel een paardenmiddel. Sommige groepsleden liggen elkaar niet. Karakters botsen. Dan kan het zijn dat er eenvoudig geen werkbare groep gevormd kan worden.

Rol en positie van de cliënt. Verplaats je het probleem niet wanneer je de cliënt verplaatst?

De cliënt neemt het probleem mee, maar komt wel in een andere setting. Hij kan in een setting komen, waarin men het hem niet toestaat zijn ongewenste gedrag te vertonen. Hij wordt dan omgeven worden door nieuwe groepsleden die hem laten weten, dat bepaalde dingen in deze groep niet geoorloofd zijn. Een paar sterke individuen maken hem dan duidelijk. "Je bent hier welkom, maar van bepaalde gedragingen zijn we hier niet gediend".

Je hebt groepen/relaties/gezinnen die VOEDEND. Dat betekent, dat je je daar goed voelt en veel leert en je daar alsmaar mag leren. Dat is een belangrijk kenmerk van systemen: de mate waarin ze voedend zijn. Zulke systemen worden gekenmerkt door openheid, naar elkaar luisteren, het niet erg vinden dat iemand een fout maakt, welwillendheid.

Als die welwillendheid er niet is, dan moet je nadenken over een traject waarin die welwillendheid-over-en-weer bereikt kan worden. Het is niet leuk om negatief te zijn. Het is veel leuker om het met elkaar fijn te hebben dan met elkaar in een negatieve sfeer te leven. Misschien moet je wel iemand van buiten halen die goed is in het analyseren en positief beïnvloeden van gezins- en groepssituaties. Begeleiders zijn niet altijd goed toegerust voor het maken van analyses en het beïnvloeden van het groepsklimaat.

Een leefgroep is te vergelijken met een gezin. De leden zijn tot elkaar veroordeeld. Er zijn ook verschillen. Een groep wordt niet geboren met loyaliteiten en gevoelsmatige bindingen. Dat moet groeien.

Het is natuurlijk gewenst, dat een bondje of subsysteem ondersteunend aan het geheel is. Subsystemen mogen niet dysfunctioneel zijn en het voortbestaan van de groep in gevaar brengen.

Uitleg systeembenadering

De systeembenadering daagt je uit om in termen van systemen te denken, en van daaruit je vragen te stellen: Zou dat misschien een geschikte interventie zijn om een bepaald doel te bereiken? En hoe ziet de gewenste groepssituatie er eigenlijk uit? Hoe maak ik van zo'n systeem een ander systeem? Uitproberen, experimenteren en improviseren. Het systeem is je handelingskader. Het is je uitvalsbasis om te bepalen hoe je de relaties en de patronen wilt structureren en met welke interventies je dat wil bereiken. Hoe wil je het hebben? Welke interventies - individueel dan wel systemische - zijn geschikte hulpmiddelen om dat te bereiken?

Systeembenadering vraagt creativiteit. Je moet je eigen interventies bedenken. Hoe maak je een groep hechter? Hoe bereik je, dat ze plezier gaan krijgen met elkaar? Hoe bereik je, dat ze empathie naar elkaar gaan ontwikkelen?

De begeleiding heeft belangrijke taak, omdat de cliënten met hun verstandelijke vermogens niet de interventies kunnen bedenken die tot het takenpakket van de groepsleiding behoren en omdat ze niet op eigen kracht het groepsproces kunnen sturen en beïnvloeden. De begeleiding kan de verantwoording voor de groep niet zomaar aan de cliënten overlaten.

Zoiets vanzelfsprekends als het wederkerigheidsprincipe begrijpen ze wél degelijk: als zij iets geven, verwachten ze ook iets terug. Dit soort uitwisselingen berusten nauwelijks op intelligentie. Het functioneren in een groep berust voor een deel op emoties en voor een deel op inzicht. Als groepsleider heb je een hele belangrijke rol om dingen uit te leggen. In die zin heb je een permanente rol als opvoeder en als. Het leven moet voortdurend becommentarieerd en toegelicht worden en voor deze becommentariëring moet de begeleiding zorgen.

Het is niet erg, als gedrag functioneel en berekenend is. De deelnemers aan dit soort interactie krijgen allebei hun deel. Dit gedrag heeft een functie en hoeft niet nadelig voor de rest van de groep te zijn. Maar we moeten wel onderkennen, dat het niet gedrag is, dat gekenmerkt wordt door hartelijkheid en liefde. De groepsleiding kan erover nadenken, hoe het gedrag van de groepsleden meer emotionele inhoud kan krijgen. Het is de taak van de begeleider om de groepsleden erop te wijzen, dat ook een zakelijke cadeau-uitwisseling het karakter kan krijgen van een vriendschappelijk, hartelijk gebaar

De rol van de begeleiding is heel groot, omdat de cliënten het zelf niet over de cognitieve vermogens beschikken om zulke inzichten te ontwikkelen. De begeleider dus ook leraar.

Stercommunicatie

De begeleider kan zichzelf bevrijden van de rol van centraal aanspreekpunt door anderen zo nu en dan het woord te geven of bij het lopende gesprek te betrekken. Het is goed om de communicatie moet af en toe te spreiden en te verbreden.

Als de onderlinge communicatie wordt gestimuleerd, wordt de positie van de begeleider hierin minder centraal.

Fragmenten LVG woongroep

Onveiligheid—zondebok/slachtoffer

Krijgt de zondebok wel waardering voor de dingen, die hij goed kan? Hoe kan aan marginale groepsleden een centralere plaats gegeven worden. Het is van belang voor zulke groepsleden een geschikte rol te vinden.

Een uiterste maatregel is overplaatsing. Als de rollen zodanig verhard zijn en de patronen nauwelijks nog te veranderen zijn, is overplaatsing waarschijnlijk de enige manier. Maar eerst moet creatief gezocht worden een geschikte rol. Laat hem voor iets zorgen, maak hem voor iets verantwoordelijk. Geef hem leuke opdrachten, waar iedereen voordeel van heeft en blij mee is. Zoek naar een rol waarin hij zich kan herpositioneren in de groep. Zoiets lukt niet meteen, maar heeft tijd nodig.

Frustratie

‘Ga eens zitten en vertel het allemaal maar’. Geef iemand uitdrukkelijk de gelegenheid om zijn verhaal te doen. Niet reageren op de geuite scheldwoorden. Daarmee bevestig je alleen maar de cirkel van schelden → berispen → schelden → berispen. “Huil maar even uit. Heel goed dat je het allemaal vertelt”. Dan is op een gegeven moment de kraan leeg. Aandacht aan scheldwoorden geven is even niet aan de orde. Er moet geen energie aan zaken besteed worden, die je niet beïnvloeden kunt. Er is emotionele onvrede en daaraan moet aandacht geschonken worden. Dat moet je oppakken, dat is nodig en heeft zin.

Hospitalisatie

Hospitalisatie speelt een grote rol in residentiële instellingen. Kijk wat er ten onrechte wordt overgenomen door de begeleider. Als cliënten dingen zelf kunnen, moeten ze dat ook doen. Praktische zaken moeten door de cliënten zelf worden gedaan. De aandacht van de begeleiding dient vooral naar de emotionele ondersteuning van de cliënten te gaan. Het is ook heel goed om andere cliënten daarbij te betrekken.

Opsluiting/ Isolatie

Deze maatregel wekt hoofdzakelijk boosheid en woede op en vergroot de ongelijkheid tussen bewoners en begeleiders. Geïsoleerd worden brengt een heftig gevoel van onmacht teweeg. Bovendien maakt zo'n maatregel, dat bewoners later niet bereid zijn om hulp te aanvaarden. De hulpverlener die cliënten isoleert, diskwalificeert zichzelf voor het geven van hulp.

Eenzijdige gerichtheid in de communicatie op de begeleiding

De begeleiding moet dit kanaliseren. 'Ik denk dat Annemarie dat ook interessant vindt'. Het zuigen van aandacht door bepaalde cliënten kun je afhouden en door te sturen en door de communicatie naar anderen te verbreden. Het beïnvloeden en verbreden van de communicatiestroom is systemisch werken.

Individualisme

Dit persoonlijkheidskenmerk is doorgaans sterk door een psychische stoornis bepaald en daar doe je niks aan. Iemand mag ook z'n stoornis hebben. Niet iedereen moet in de groepsruimte te verblijven, als hij daar geen behoefte aan heeft. Men mag voor 'apart' kiezen en men mag voor 'samen' kiezen. De begeleiding moet wel ervan op te hoogte zijn, dat de 'aparten' apart willen. Je kunt aan een groepslid vragen: "Ga jij even kijken waar Anneke is en hoe het met haar gaat". Je kunt ook zeggen: "Laat haar maar even". Individualistisch gedrag is geen anti-gedrag, het is onmacht-gedrag.

Zelfbeeld

Lezing/lesje houden. "We hebben allemaal wat, we hebben hier niet voor gekozen en niemand neemt jullie kwalijk, dat jullie zijn, zoals jullie zijn. Maar we moeten wél met elkaar leven. Je mag rustig zijn zoals je bent." Het is goed om af en toe dit geluid te laten horen. Het gaat over het bestaansrecht van mensen. Dat is heel fundamenteel. Complimenten en pluimen zijn ook heel goed en voedend en ondersteunen hun gevoel voor eigenwaarde.

Je zou elke maaltijd kunnen beginnen met de mantra: "Wij mogen er zijn!!" Hier gaat het om meer dan cognitieve herstructurering!

Herbenoeming

Herbenoeming/relabeling is heel belangrijk. Cognitieve herstructurering heet dat.

Besmetting

Besmetting kan in bepaalde groepen heel sterk zijn. Dat is een moeilijk te bestrijden groepsverschijnsel. Dus daar moet je op groepsgerichte manier mee aan de gang.

Eetsituatie

Als ze niet aan tafel willen komen, moet je ze niet met dwang proberen aan tafel te krijgen. Ze komen vanzelf en krijgen vanzelf op een gegeven moment honger. Volwassen mensen kun je niet dwingen. Eten doe je hier in de huiskamer en andere dingen doe je op je eigen kamer. Houd de regel aan: Wie eten wil, die eet in de huiskamer.

Fragmenten SGLVG woongroep

Begeleiding

De begeleiding kan een rol hebben in de communicatie en ervoor zorgen, dat deze aan de gang blijft en dat mensen erbij betrokken worden, die eerst niet meededen. Je moet dan vragen aan cliënten: “Wat vind jij ervan? Heb jij dat ook wel eens meegemaakt?”

Je kunt daardoor machtsconflicten vermijden, die hun oorsprong in de communicatiestructuur hebben.

Sociaal gedrag

Opvoeding en socialisatie bestaat uit aangeleerd gedrag. Je kunt aangeleerd gedrag stimuleren, bevorderen en complimenteren, zolang het maar constructief gedrag is, dat zinvol voor het systeem is. Of dat nou aangeleerd is of niet, maakt niets uit.

Autisme en groepsverband

Maak gebruik van de dingen waar mensen goed in zijn. Laat iemand eens een avondje vertellen over zijn interesse. Het is niet je opdracht om van autisme gezellige groepsmensen te maken. Maar je kunt ze wel op hun interessegebied aanspreken. Daardoor kan hun gevoel van eigenwaarde versterkt worden.

Gerichtheid op de begeleiding

De communicatie gaat heel vaak naar de begeleiding. Hier geldt ook: ga iets met z’n allen doen. Groepsactiviteiten versterken de onderlinge band. Zorg ervoor dat ze meer in elkaar geïnteresseerd raken.

Subsystemen

Sommige mensen vinden elkaar leuker dan andere groepsleden. Dat leidt soms tot de vorming van subsystemen. Subsystemen zijn belangrijk en kunnen een positieve functie krijgen voor degenen, die geen deel uitmaken van deze subsystemen. Dan kunnen deze subsystemen een positieve uitstraling hebben naar de groep, bijvoorbeeld bij het voorbereiden van een verjaardag of bij andere gelegenheden met een feestelijk karakter. Dat kan ertoe bijdragen, dat het leven in de instelling een beetje leuker wordt.

Verantwoordelijkheid doet mensen groeien en is bijzonder leerzaam, ook als het allemaal niet zo goed lukt. Dat zijn opstokers. Jezelf een pluim geven en complimenten krijgen.

Conformisme heeft een positieve en een negatieve kant: het positieve is, dat het ondersteunend voor de groep is. Het negatieve aspect is, dat het is bevorderlijk voor de creativiteit is.

Regels kunnen beslist bijdragen aan het groepsverband. Je kunt bijvoorbeeld met elkaar afspreken om elke avond een bepaald onderwerp te bespreken. Dan versterk je het groepsverband via afspraken.

Omgaan met negatieve interacties tussen cliënten

Je kunt een rituele sessie houden en waarin iedereen tegen de anderen mag zeggen, wat hem aan de ander niet zint. Dat schrijven we dan allemaal op en vervolgens gooien we die papieren in de open haard. Dan moet je wel tegelijk met elkaar afspreken, dat deze zaken geen gespreksonderwerpen meer mogen zijn. Dit ritueel maakt de weg vrij om vanaf dat moment een eind te maken aan de negativiteit en het gezeur.

Je moet creatieve, liefst analoge, uitbeeldende vormen bedenken. Een analoge vorm spreekt mensen aan: “Je mag allemaal nog één keer zeggen wat je niet leuk aan elkaar en dan stoppen we ermee. Dan zijn we uitgescholden. Ga vervolgens tenminste tegen elkaar zeggen, wat je aardig aan de ander

vind. “Wat vind jij leuk aan haar? Ja, denk gerust maar even na”. Die oefeningen veranderen het klimaat van negatief in positief.

De systeembenadering is één werkwijze voor het werken met groepen. Maar al die andere methoden zijn er ook nog. Het is niet of – of, maar en – en.

De systeembenadering kan heel goed naast andere benaderingen en methoden gebruikt worden omdat mensen niet alleen als individu benaderd dienen te worden maar ook als groepslid.

Als iemand een heftig individueel probleem heeft, moet je hem niet proberen te helpen door middel van een systeeminterventie. Zo vraagt bijvoorbeeld het incestverleden van een cliënt uitdrukkelijk om individuele aandacht.

Er zijn problemen die zich lenen voor A, en andere vragen om benadering B, terwijl weer andere geëigend zijn voor aanpak C. Veelzijdigheid is dus het devies.

Verslag geautoriseerd / geaccordeerd door Joop Willemse op 13 mei 2015.

Bijlage 2 Expertinterview Orthopedagoog

Bijlage 2.1 Topic list

Opening

- Voorstelronde
- Doel van het onderzoek uitleggen
- Uitleg geven van de te onderzoeken doelgroep
- Toestemming vragen voor opname
- Uitleg privacy

Algemene vragen

- Wat is het seksueel beleid op de groep?

Hoofdvragen

- In hoeverre SGLVG'ers het vermogen om sociale contacten te leggen en sociaal gedrag te laten zien?
- Hebben de cliënten behoefte om in groepsverband te leven?
- Hoe komt het dat de interactie van de cliënten sterk gericht is op de begeleiding?
- Is de groep een hechte groep?
- Heeft cliënt X behoefte aan sociale contacten?
- Wat is de invloed van trauma's van cliënten op het leven in groepsverband?
- Zouden de cliënten elkaar kunnen helpen en ondersteunen?
- Wat betekent autisme en kan iemand met deze stoornis onderdeel van de groep zijn?
- Wat betekent borderline en kan iemand met deze stoornis onderdeel van de groep zijn?
- In hoeverre zijn groepsmomenten goed voor het individu en voor de ontwikkeling van een individu?
- Hoe kan er huiselijkere sfeer gecreëerd worden?
- In hoeverre speelt hospitalisatie een rol in het gedrag van de cliënten?
- In hoeverre kunnen er taken in gezet worden om hospitalisatie te verminderen en overvraging te vermijden?
- In hoeverre hebben de cliënten empathisch vermogen? Kan dit verbeterd worden?
- Wat vindt u van de volgende uitspraak: Alle gedrag is functioneel?
- Is het mogelijk om een veilige groep te creëren?

Cliënt Z

- In hoeverre bepaalt zijn stoornis een rol in de groep?
- Wat is de juiste manier om met hem om te gaan?
- Kan deze cliënt een rol gegeven worden zodat hij zich anders gaat gedragen?

Rol van begeleider

- Wat is de rol van de begeleider en de mate van interactie tussen cliënten?
- Begeleiders lijken er bovenop te zitten, waarvoor is dat?
- In hoeverre hebben de cliënten vertrouwen in begeleiders?

Bijlage 2.2 Gespreksverslag orthopedagoog

Hebben SGLVG'ers het vermogen om sociale contacten te leggen en sociaal gedrag te laten zien?

Het stukje Sterk Gedragsgestoord gebeurt altijd in de interactie, dat is altijd in het sociale stukje. Want anders zouden wij geen last hebben van het gedrag.

Het is heel verschillend, goed opgevoede cliënten met autisme kunnen heel veel.

Ik zeg niet dat ze het vermogen niet hebben, maar wel dat er heel veel ingewikkeldheden daarin zitten en dat het ook een stuk aanleren is. En ik denk dat je minder empathie daarin moet verwachten.

Minder uit empathie en meer vanuit; zo hoort het(aangeleerd).

Emotionele leeftijd is laag. LVG tot 12 jaar. De laagste zit hier rond een half jaar en de meeste zitten rond 3 jaar, peuterpubertijd; ikke zelf doen en het allemaal heel spannend vinden(sociale contacten) en er zitten een aantal tussen 7-11 jaar. Een bepaald emotioneel niveau dat heb je nodig om te weten wat een ander prettig vind en om te weten waar iemands grenzen liggen en om daar rekening mee te kunnen houden.

- Ik zal niet zeggen dat ze niet het vermogen hebben, maar het is allemaal wel heel gecompliceerd (depressie, psychose, hechtingsproblematiek).
- "Jij moet voor mij zorgen en ik niet voor jou", want dat is veel te spannend.
- Wat kan je van een klein kind verwachten in het contact met anderen?

Hebben de cliënten behoefte om in groepsverband te leven?

Ik denk dat de groep best wel groot is voor ze. Je hebt zelf al problemen en dan moet je ook nog met 6 andere mensen leven die ook flinke problemen hebben). Ik denk dat heel veel mensen wel meer rust kunnen gebruiken. Ik denk dat het sociale juist heel veel cliënten wel trekt, maar het is heel eng. Want ze kunnen je elk moment laten vallen. Het is heel boeiend voor ze.

Interactie van cliënten sterk gericht op begeleiding:

Past bij hun emotionele ontwikkeling (kind is veel meer gericht op mama dan op vriendjes en je ziet kinderen naast elkaar spelen i.p.v. met elkaar). Dus dat past wel en er is op dit moment een behoorlijk negatieve sfeer. Het verloopt moeizaam. Ik denk dat we er soms ook wel meer bij moeten zijn (kinderen van 3 laat je ook niet samen koken). Als je ze samen iets wil laten doen, dan moet je erbij zijn.

Je hebt natuurlijk introverte en extraverte mensen, maar over het algemeen hebben ze denk ik wel behoefte aan die contacten met elkaar.

Is de SGLVG woongroep een groep?

Er zijn een aantal jongens die het redelijk goed met elkaar kunnen vinden. Maar ik zie eerder sub groepjes. Nee, ik zie het niet als een (samen) groep.

Heeft ES (cliënt) behoefte aan sociale contacten?

Ja, ze heeft er zeker behoefte aan maar het is zo moeilijk voor haar. Het is heel snel dat ze boodschappen van anderen verkeerd interpreteert.

Wat is de invloed van trauma's op een groepsverband?

Veel LVG'ers hebben een interpersoonlijk trauma, omdat ze kwetsbaar zijn en daar wordt misbruik van gemaakt of ze begrijpen de wereld niet. Hier komt heel veel wantrouwen uit voort. Dat maakt een groep wel heel lastig, het is al heel lastig om een begeleider te vertrouwen. En een begeleider is veel veiliger dan een medebewoner.

Zouden ze elkaar kunnen helpen en ondersteunen?

Ja, maar dan moet je wel echt de lat laag leggen.

Ik denk dat de sfeer zal verbeteren als je de één koekjes rond laat brengen en een ander de thee, dat versterkt ook de huiselijkheid. En huiselijkheid is zo belangrijk, dan voel je gelijk al een stuk veiliger.

Op dit moment is de veiligheid er niet op de groep. Dit komt ook omdat er macho's in de groep zitten. Die boksen tegen elkaar op en ze pesten elkaar behoorlijk. Het zijn steken onder water die worden gegeven. En dat belemmert heel erg de groei van de cliënten.

Dus het is heel belangrijk om naar de groepsdynamiek te kijken, maar ik vraag me af hoeveel je daarin van de cliënten zelf kan verwachten. Dus de rol van een begeleider is enorm belangrijk.

Op een SGLVG groep is de rol van een begeleider nog belangrijker dan op een LVG groep, omdat je de cliënten voor zichzelf en voor de ander moet beschermen. Ze hebben heel weinig sociale vaardigheden en ze hebben heel weinig kunnen oefenen met het goede. Je moet ze leren hoe ze het goede kunnen doen (dus niet; je bent een lekker ding, maar; wat heb je mooie oorbellen). Ze kunnen het leren, maar ze vergeten het ook heel vaak weer.

Je moet de cliënten echt helpen om iets goed te kunnen doen/zeggen.

Wat is het beleid op seksueel gebied?

Geen relaties op de groep, goede seksuele voorlichting, vertellen hoe het is bedoeld. Ze hebben vaak verstoord beeld van seksualiteit

Kan iemand met autisme onderdeel van de groep uitmaken?

Ik denk dat dat wel kan. Autisten hebben heel veel handvatten en regels nodig. Als je ze precies verteld hoe de groep hoort te zijn, dan zullen ze zich daar redelijk aan houden. Je moet niet verwachten dat ze hetzelfde willen als jij.

Kan iemand met borderline onderdeel van de groep uitmaken?

Borderline is het moeilijkst om in de groep te hebben. En de macho mannen en het pesten is ingewikkeld. Borderliners zijn lastig omdat ze veel spanning meenemen, je voelt die spanning. En dat maakt de andere cliënten heel onrustig.

Je kunt het nooit goed doen bij een borderliner, als begeleider niet, maar ook niet als bewoner. Mensen met borderline zijn niet goed in het rekening houden met de grenzen van zichzelf en van de ander. Dus maakt het sociale stuk heel lastig.

LE (cliënt)

Hij heeft misschien autisme, hij heeft dwang en wil controle uitoefenen op omgeving. Hij kan niet goed omgaan met verantwoordelijkheden, hij wil altijd meer. Dus het geven van rol is de vraag of het werkt. Hij wordt heel onrustig van die verantwoordelijkheden (cliëntenraad), hij heeft het gevoel dat hij de hele wereld moet redden. Dus ja, wat voor rol kan je hem geven..? Want hij kan heel makkelijk op zijn directeursstoel gaan zitten, maar hij moet wel EEN rol hebben.

Er wordt verder op de groep weinig aandacht besteed aan rollen. Er is nu te weinig rust om daar naar te kijken. Op een geven moment ontwikkelen rollen zich wel, maar dat zijn dan meer de natuurlijke groepsrollen. Maar het wordt niet echt ingezet.

Wat is de rol van een begeleider en de mate van interactie tussen cliënten (stercommunicatie)?

Het is het prettigst als cliënten 'gewoon' onderling communiceren, maar als ze bijvoorbeeld sacherijnig zijn, dan is er sturing van begeleiding nodig.

Bij een SGLVG'er komt na drie opmerkingen weer een rot opmerking, dus je moet erbij zijn.

Je wil het ook voor zijn en met die stercommunicatie kan je het heel makkelijk voor zijn.

Maar ze worden er wel passiever van als je alles maar van ze overneemt en dat moet je niet willen.

Ze overschreeuwen elkaar als ze met elkaar gaan praten.

Begeleiders zitten er best wel bovenop, is dat uit angst om conflicten e.d. voor te zijn?

Het is ook wel het advies vanuit mij. Het is ook nodig om er bovenop te zitten. Het is een doelgroep die heel weinig sociale vaardigheden heeft, ze hebben toezicht nodig. Dus ik denk dat het niet alleen angst is, maar ook een stukje realisme.

Soms kan je even een stevige toon neer zetten en dan heb je een leuke avond. Dat heb ik liever dan dat je het eerst uit de hand laat lopen en dat je dan alles weer bij elkaar moet vegen.

Groepsmomenten

Impuls beheersing is slecht over het algemeen, ze overzien gevolgen niet dus ze kiezen voor korte termijn oplossingen. Dus je moet met ze meedenken wat verstandig is.

Als je je veilig wil voelen en een huiselijke sfeer wil creëren, dan moet je ook wel iets hebben met je huisgenoten, en nu zijn groepsmomenten vaak niet prettig. Ik weet niet of dit moment dan handig is om groepsmomenten te gebruiken en in te zetten.

Begeleiders vinden structuur vaak belangrijk. Ik vind dat ook wel. Alleen ik vind het een middel en geen doel.

Huiselijke sfeer creëren

We moeten cliënten beschermen tegen elkaar. Zorgen voor leuke activiteiten om succes ervaringen op te doen. En er bovenop zitten, zodat er niks nog verder beschadigd wordt.

Cliënten moeten ook kunnen vertrouwen op de begeleiding, dat als er iemand wat vervelends zegt dat de begeleiding daar dan op in speelt.

Je moet een programma kiezen wat meerdere mensen leuk vinden. Gedeelde interesses zoeken(karten, uit eten).

ES past er vaak niet in, alleen die zit hier juist zodat ze langs de groep kan leven.

Hospitalisatie

Dit speelt een grote rol. Ik denk dat ze ook heel erg geleerd zijn dat ze machteloos zijn; ik kan niks.

Ze hebben gemerkt dat heel veel dingen die ze willen in dit leven niet kunnen.

Overvraging/taken

Ik denk dat ze niet zo snel overvraagd raken door fysieke arbeid. Ik denk meer van angst, sociale prikkels en van de emotionele draagkracht.

Taken (bv. dweilen) is iets dat je uitvoert, omdat het moet. Hospitalisatie blijft dan gewoon in stand.

Taak hebben zoals financiën beheren, dat geeft trots en invloed voor hun gevoel.

Belangrijk voor SGLVG: gezond eten, eigen keuzes, sporten. En als begeleider kan je niet je energie overal tegelijk opzetten. Maar huiselijkheid en groepsdynamiek is heel belangrijk, en taken is dan minder belangrijk. In groepsdynamiek is het wel belangrijk dat ze blijvend gestuurd worden, hun leven lang.

Empatisch vermogen

Wisselend en niet zoals jij en ik. Het ontwikkeld zich door de jaren heen met de emotionele leeftijd en zij zijn daar in achtergebleven. Je moet zoiets echt leren, net zoals kleine kinderen geleerd moet worden dat ze niet mogen slaan.

Ik denk dat empatisch vermogen heel erg aangeleerd wordt en dat het uiteindelijk automatisme wordt. Maar mensen zijn van zichzelf heel egoïstisch en egocentrisch. Eigenlijk denk ik dat empatisch vermogen ontwikkeld omdat je wilt dat andere mensen jou ook goed behandelen. Empathie is rekening houding met. En als ze goed in hun vel zitten kan dat nog tot op zekere hoogte. Maar als wij

niet goed in onze vel zitten, hebben wij nog een soort van geweten en empathie, maar bij hen gaat dat niet zover. Misschien moeten we het lonend maken om goed met elkaar om te gaan. Gewone LVG'ers zonder trauma's e.d. die een goede opvoeding hebben gehad, kan je heel goed leren om rekening met elkaar te houden, maar of dat empathie is...

Is alle gedrag functioneel?

Nee, dat geloof ik niet. Nee, ze kunnen ook gewoon oprecht blij zijn omdat ze net een leuk telefoontje hebben gehad. Het gebeurt wel vaak dat negatief gedrag ingezet wordt als functionaliteit. Je ziet ook vaak dat als cliënten flink op hun donder hebben gehad dat ze dan vervolgens poes lief doen, dat heeft ook met een stukje angst te maken en met die hospitalisatie. Relaties zijn wel vaak functioneel. Als ze iets van je nodig hebben dan moet dat eerst en daarna kan je een praatje maken. Ze hebben overlevingsmechanisme. Ze hebben ook geleerd wat slim is (op een bepaalde manier aandacht vragen). Ze hebben eigenlijk heel erg een groep nodig, maar juist om goede ervaringen op te doen. Alleen ze zien nu eigenlijk alleen maar slechte dingen van elkaar.

Is het mogelijk om een veilige groep te creëren?

Nee, helemaal veilig denk ik niet. Alleen wel veiliger.

Als je een goede band hebt met elkaar en je maakt nare dingen mee, dat je juist gesterkt voelt door elkaar, dan ontwikkel je je goed. Die band met elkaar heb je nodig om je veilig te voelen, ook al is het leven niet helemaal veilig is.

Hebben cliënten vertrouwen in begeleiders?

Ze snappen heel veel niet, en dan maak je keuzes voor ze en ze snappen niet altijd waarom je die keuzes gemaakt hebt en dan vertrouwen ze jou daar ook niet in.

We doen ook wel eens dingen die niet prettig zijn voor hen; dat we even geen tijd hebben om te luisteren, of uitvallen omdat we moe zijn. Je kunt ze wel uitleggen dat je fouten maakt. Maar op dat moment ben je niet betrouwbaar voor ze.

Het blijft lastig omdat er vertrouwen nodig is, om te kunnen ontwikkelen. Maar wie z'n verantwoordelijkheid is het? Het zijn beschadigde mensen, vertrouwen blijft een issue voor de rest van hun leven.

Je kunt wel echt wat vertrouwen opbouwen en dat heb je ook echt nodig.

Vertrouwen en veiligheid is een basis om te kunnen ontwikkelen.

- Ten eerste zal ik geen hulp aan je vragen als ik je niet vertrouw
- Ervaringsorderingen:
 - Is mijn lichaam veilig
 - Mag ik zijn wie ik ben
 - Begrijp ik de samenhang
 - Is de omgeving betrouwbaar

Als er een onderdeel niet oké is, dan gaat alle energie daar naar toe. Je moet overleven en daar je energie heen en dan gaat je energie niet naar groeien.

Ik denk dat de meeste cliënten wel een bepaald vertrouwen hebben in hun mentor.

En ik denk dat een deel van het vertrouwen komt als je een cliënt echt leuk vinden en dat is wel lastig omdat ze soms echt vervelend zijn. Maar het gaat om een stukje basisveiligheid; ik mag er zijn wie ik ben.

Wat is er leuk aan een cliënt, daar moet je echt over nadenken en er van overtuigd zijn. Want als je het niet vindt, dan kan je het ook niet overbrengen. En het is belangrijk om te kijken waar iemand z'n interesses liggen. Ze kunnen communiceren, maar eigenlijk alleen over de dingen die ze interesseren.

Dagbesteding hebben ze nodig om afleiding te hebben, trots te zijn op zichzelf en om lekker moe te worden.

Verslag geautoriseerd / geaccordeerd door de orthopedagoog op 19 mei 2015.

Bijlage 3 Topiclist interview vragen begeleiders

Opening

- Voorstelronde
- Uitleggen doel van het onderzoek.
- Vragen om toestemming voor opname.

Topic 1 Vragen naar aanleiding van de observaties om een completer beeld te krijgen (hoofdstuk 5):

- Is dit (wat we gezien hebben) normaal en vanzelfsprekend?
- Wat is afwijkend?
- Hoe gedraagt cliënt X zich normaal?

Topic 2 Vragen over begeleidingsstijl (hoofdstuk 5):

- Waarom vindt u deze manier van begeleiden belangrijk (rol op achtergrond)?
- Wat is de reden dat u stuur op sociale omgangsnormen?
- Wat is uw rol in het contact tussen de cliënten?

Topic 3 Miscommunicatie (hoofdstuk 5):

- In hoeverre is miscommunicatie een bron van conflicten?
- Wat is vaak het probleem waarin de cliënten elkaar niet begrijpen?
- Wat is uw rol in het begeleiden daarvan?

Topic 4 Cognitief vermogen (hoofdstuk 3,4,5):

- Wat snappen de cliënten wel en niet?
- Zijn de cliënten zich bewust van hun gedrag en kunnen ze reflecteren op hun eigen handelen en gedrag?
- Snappen cliënten dat hun gedrag bepaald gedrag oproept bij de ander?
- Zijn sociale vaardigheden aan te leren?
- Bevragen op stoornissen als autisme, borderline enz.

Topic 5 Behoeftte aan sociale contacten/een groep zijn (hoofdstuk 6):

- Hebben cliënten behoefte aan sociale contacten?
- Vormen de cliënten een hechte groep?
- Zijn de cliënten betrokken/sociaal naar elkaar toe?
- Hebben cliënten interesse in elkaar?
- In hoeverre voelen cliënten zich veilig in de groep?

Topic 6 Vragen gericht over systeembenadering (hoofdstuk 6):

- Streeft dit systeem een doel na?
- Zijn er subsystemen?
- Als je de groep zou moeten omschrijven, hoe zou je dat doen?
- In hoeverre vertonen de cliënten afhankelijk gedrag?
- In hoeverre is de context (bijv. het weer) bepalend voor de sfeer in de groep?

Afronding

Bijlage 4 SGLVG woongroep

In deze bijlage staan de resultaten van het onderzoek op de SGLVG woongroep. Er zijn op de SGLVG woongroep observaties en interviews gehouden. Deze observaties en interviews zullen gekoppeld en geanalyseerd worden aan de hand van de systeembenadering. Aan de hand van tabellen worden de observaties en interviews puntsgewijs gepresenteerd, daarna zal een analyse gegeven worden. De volgende thema's die aan bod zullen komen, zijn voortgekomen uit de kernlabels: frustratie en onveiligheid, individueel gedrag, interactie tussen cliënten positief/neutraal, interacties tussen cliënten negatief en begeleiding/interactie tussen begeleiding en cliënten.

Ter verduidelijking: Fragmentnummers worden achter de, al dan niet geciteerde, fragmenten vermeld.

De volledige en resterende fragmenten zijn te vinden in bijlage 6 Kernlabels.

4.1 Profielschets

Profielschets van sterk gedragsgestoord licht verstandelijk gehandicapten (VGN, 2009):

“SGLVG kenmerkt zich door de licht verstandelijke handicap, in combinatie met verschillende beperkingen en problemen. Dit kan variëren van leerproblemen, psychiatrische problemen, sociale problemen en sociaal/emotionele problemen. En juist deze combinatie leidt bij deze doelgroep vaak tot (ernstig) probleemgedrag. Ook verschillen de cliënten in de mate van complexiteit van de problematiek, de mate van psychiatrische co-morbiditeit en de mate van forensische problematiek. In de meeste gevallen is er sprake van een intensieve begeleiding in een woonsetting, al dan niet tijdelijk”.

Op de SGLVG woongroep wonen zes mannen en één vrouw in de leeftijd van 20-60 jaar. De doelgroep wordt omschreven als: sterk gedragsgestoord licht verstandelijk gehandicapt, oftewel, SGLVG.

Naast een licht verstandelijke beperking hebben deze cliënten bijkomende beperkingen en problemen.

De SGLVG woongroep is een gesloten locatie, dit houdt in dat de cliënten in principe niet zelfstandig naar buiten kunnen. Een aantal cliënten zitten vrijwillig op deze locatie, maar er zijn ook een aantal cliënten die gedwongen op deze locatie moeten verblijven, omdat ze een gevaar voor zichzelf en/of voor anderen vormen.

4.2 Analyse vanuit de systeembenadering

Uit de observaties en interviews is gebleken dat de SGLVG woongroep getypeerd kan worden als een groep waarin veel frustraties en gevoelens van onveiligheid heersen en waarin veel individualistisch gedrag plaatsvindt. Verder zijn de interacties die tussen cliënten plaatsvinden overwegend negatief en zijn de cliënten sterk gericht op de begeleiding.

Frustraties en onveiligheid

In deze tabel vindt u puntsgewijs een aantal observatiefragmenten gelinkt aan de interviewfragmenten die onder het kernlabel ‘frustratie en onveiligheid’ staan.

Betekenis frustratie: “Men heeft de sterke wens om de situatie te ontvluchten, maar men weet niet hoe men dat moet doen” (Frustratie, 2015). Op de SGLVG woongroep is er sprake van veel boosheid, woede en verdriet. Dit wordt getoond door vloeken, schreeuwen, verbale agressie en gesprekken waarin onveiligheid wordt aangegeven.

Observaties	Interviews
- Er heerst een sfeer van onveiligheid. (A1.2, A1.37, A1.49, A1.52) - Frustraties worden geuit door middel van negatieve uitlatingen, schreeuwen en vloeken. (A1.48, A1.52, A1.57, A1.63, A2.37, A1.55, A1.60, A1.64, A2.20)	- Begeleiders bevestigen dat er een sfeer van onveiligheid op de SGLVG groep heerst. (A6.47) - Begeleiders bevestigen dat de cliënten veel frustraties en angsten kennen en noemen er een aantal mogelijke oorzaken voor. (A4.11, A4.12, A5.14, A5.40, A6.3, A6.4, A6.47)

Tabel 6 – Fragmenten frustratie en onveiligheid

Analyse vanuit de systeembenadering

De thema's die in tabel 6 genoemd worden, zullen in de onderstaande analyse aan de orde komen.

Onveiligheid & mogelijke oorzaken van frustraties en angsten

Eén van de belangrijke uitgangspunten van de systeembenadering is: gedrag heeft een functie. Gedrag komt nooit zomaar uit de lucht vallen en heeft bewust of onbewust een bedoeling. Uitingen als: *ik voel me niet prettig aan tafel* en *ik wil eruit gegoooid worden* (A1.37, A1.60), dienen daarom serieus genomen te worden. De reden van de frustraties is moeilijk te achterhalen, het wordt namelijk niet duidelijk gezegd door de cliënten. Wel maken cliënten kenbaar dat ze weg willen. Ze ervaren de SGLVG woongroep als een gevangenis waarin ze niks mogen. Willemse noemt dit een systeemaspect (zie bijlage 1). De SGLVG woongroep is een gesloten afdeling en roept daarmee een andere reactie op dan een gezellig en warm huis. Deze systeemaspecten zijn van invloed op gedrag en op het totale systeem (Nabuurs, 2013). Naast dat systeemaspecten gedrag beïnvloeden, speelt het referentiekader een grote rol bij het betekenis geven aan de interpretatie. Het referentiekader kan verwijzen naar vroegere gebeurtenissen, maar heeft ook te maken met de kennis, houding en vaardigheden die men heeft (Doolaard, 2006, Mertens en Vandebroek, 2001). Het referentiekader van deze cliënten kleurt zich door een verstandelijk beperking, trauma's, door afwijzing en mislukkingen. Dit zorgt ervoor dat ze gebeurtenissen en interacties snel als negatief ervaren. Begeleiders omschrijven dit als volgt: *Ze leven zover in die negatieve donkere wereld, ze kunnen niet over die put heen kijken* (A5.13).

Een andere mogelijke oorzaak van frustratie is dat mensen met een licht verstandelijk beperking moeite hebben met verbale communicatie en complexe situaties (Došen, 2014). Dit kan ertoe leiden dat cliënten bepaalde emoties, gevoelens of gebeurtenissen niet goed onder woorden kunnen brengen en dit op een andere manier, door bijvoorbeeld geschreeuw, gevloek of agressie, uiten (Rot, 2013). Het moeite hebben met het begrijpen en spreken van verbale taal zorgt ervoor dat de kans op miscommunicatie groot is (Došen, 2014). Begeleiders bevestigen dat het niet begrijpen van verbale communicatie bij cliënten een bron is van misverstanden en conflicten (A4.44, A6.27).

Frustraties uiten & zondebok

Tot slot, er wordt veel gescholden op één persoon. Meerdere keren heeft deze persoon aangegeven te worden bedreigd en daarom te willen verhuizen (A1.2). Begeleiders bevestigen dit: *De cliënten hebben gewoon de pik op één persoon en daardoor krijg je heel veel irritaties* (A5.3). Deze cliënt kan ook wel de zondebok van de groep genoemd worden. De systeembenadering benoemt dat er in een systeem verschillende rollen vervuld worden, de zondebok is er één van. De zondebok wekt irritatie op van de andere leden in het systeem. Maar deze irritaties en afstraffingen zijn niet in verhouding met de daden. De zondebok wordt de dupe van de problemen van alle groepsleden. Het hebben van

een zondebok in de groep, zorgt bij de overige leden van het systeem voor een minder bedreigend gevoel. Alle negativiteit en problemen worden immers op de zondebok af geschoven en daarom hebben de andere systeemleden minder te vrezen. Vooral de groepsleden met een minder duidelijke positie, proberen hun positie in de groep te verbeteren door de zondebok veelvuldig te pesten (Willemse, 2006). Wellicht zou het dus zo kunnen zijn dat een cliënt gepest en bedreigd wordt, omdat de andere 'vechten' voor hun plek in de groep.

Individueel gedrag

In deze tabel vindt u puntsgewijs een aantal observatiefragmenten gelinkt aan de interviewfragmenten die onder het kernlabel 'individueel gedrag' staan.

De betekenis van individualisering: "Individualisering is het proces waarbij elk individu zelf het centrum van zijn denken, handelen en integratie, in vrijheid centraal stelt" (Individualisering, sociale integratie en burgerschap, 2010). Op de SGLVG woongroep is sprake van veel individueel gedrag, mensen lijken weinig met elkaar te hebben en contact lijkt op het eerste gezicht vooral functioneel. Daarnaast maken deze cliënten zeer beperkt deel uit van de samenleving.

Observaties	Interviews
- Cliënten zijn regelmatig op zichzelf. (A1.1, A1.18, A1.28, A1.35 A1.65) - Er zijn momenten waarop de cliënten verbaal communiceren, maar dat daar niet op gereageerd wordt. (A1.5, A3.1)	- Ondanks dat het lijkt dat cliënten geen behoefte hebben aan sociale contacten, hebben begeleiders de aanname dat cliënten er wel behoefte aan hebben. (A4.39) - Begeleiders geven aan dat cliënten vaak maar één doel voor ogen hebben en niet door hebben wat hun gedrag bij anderen oproept en het oorzaak-gevolg verband is lastig. (A5.29, A5.31, A6.7) - Een deel van de oplossing van de problemen ligt volgens begeleiders bij het verwerken van trauma's, bij activiteiten en bij het netwerk van de cliënten. (A4.16, A4.4, A4.43, A6.25, A6.26)

Tabel 7 – Fragmenten individueel gedrag

Analyse vanuit de systeembenadering

De meeste thema's die in tabel 7 genoemd worden, zullen in de onderstaande analyse aan de orde komen.

Cliënten zijn regelmatig op zichzelf & behoefte aan sociale contacten

Een groep is niet zomaar een groep, zo zegt de systeembenadering (Willemse, 2006). Dat het ontstaan van de groep niet vanzelf gaat, is terug te zien op de SGLVG woongroep. Men leeft langs

elkaar heen en men interesseert zich nauwelijks in elkaar. Dat is terug te lezen in bovenstaande (observatie) fragmenten waarin duidelijk wordt dat cliënten hardop, maar tegen niemand praten of op momenten dat cliënten op de bank lange tijd voor zich uit kunnen staren zonder te reageren op wat er om hen heen gebeurt (A1.5, A1.28, A1.65). Begeleiders geven aan de aanname te hebben dat de cliënten wel behoefte te hebben aan sociale contacten, maar dat de cliënten de spelregels ervan niet kennen. Dit maakt het voor de cliënten moeilijk om met anderen te communiceren (A4.39). De systeembenadering geeft aan dat het niet volledig machtig zijn van de verbale taal beangstigend kan werken en dat digitale communicatie erg complex is door de uitgebreide regelgeving die het heeft (Mertens en Vandebroek, 2001; Nabuurs, 2013). Digitale communicatie en een licht verstandelijke beperking gaan moeilijk samen, omdat de digitale communicatie complex is en het cognitieve vermogen van iemand met LVG beperkingen kent. Daarnaast is het bij mensen met een licht verstandelijke beperking zo dat ze door hun beperking in het sociale functioneren veel te maken hebben met faalervaringen. Deze faalervaringen zorgen ervoor dat het zelfvertrouwen aangetast wordt en een mogelijk gevolg daarvan is het individuele gedrag wat er op de SGLVG woongroep terug te zien is (Neijmeijer, Moerdijk, Veneberg, & Muusse, 2010). Want op het moment dat een cliënt interactie vermijdt, dan wordt de kans om op dit gebied te falen voorkomen.

Een systeem streeft een doel na en er is sprake van onderlinge afhankelijkheid of van een bepaalde structuur (Kloppenburg; Willemse, 2006). De SGLVG woongroep lijkt echter uit losse individuen te bestaan die af en toe wat met elkaar hebben doordat ze iets van elkaar nodig hebben (A4.27).

De systeembenadering geeft aan dat er tijd en energie geïnvesteerd moet worden in het creëren van een groep. Door bijvoorbeeld groepsvorming kunnen lossen individuen gestimuleerd worden om samen een systeem te vormen. De groepsmomenten, zoals eten en koffiedrinken, zijn momenteel echter lastig door de onrust op de groep: *Op vaste tijden met elkaar eet bijvoorbeeld, maar omdat het nu zo hectisch is, trekken de cliënten zich meer terug op hun kamer. Willen ze op hun kamer eten of niet eten. En dan hebben wij zo iets, dit zijn de regels, gewoon met elkaar eten, vaste groepsmomenten koffiedrinken, maar ze houden zich niet aan het koffiedrinken. Aan de andere kant, ze mogen ook wel zelf bepalen, ze zijn zelfstandig* (A5.1).

Wisselende signalen

De begeleiders spreken over de wisselende signalen die cliënten afgeven. In één van de fragmenten legt een begeleider uit dat dit gedrag zichtbaar is op de groep; *een cliënt zegt tegen een begeleider dat ze weg moet gaan, maar tegelijkertijd wil de cliënt graag nabijheid* (A5.29). Deze tegenstrijdige signalen wordt ook wel incongruente communicatie genoemd. Het effect van deze communicatievorm zorgt voor verwarring bij de ontvanger. Het is de taak van de begeleider om hierdoor heen te prikken en de cliënt terug te geven dat ze incongruent gedrag vertoont (Willemse, 2006).

Oorzaak-gevolg

Nog even terugkomend op het individualistische gedrag. In de systeembenadering wordt daarover gezegd dat oorzaken van gedragingen niet in de persoon zelf gelegd moeten worden. De reden van gedrag moet gezocht worden in het systeem en in de interacties tussen de leden in het systeem (Willemse, 2006). Een ander uitgangspunt wat hierbij hoort is dat het gedrag van een persoon altijd een reactie is op één of meerdere personen. Met andere woorden, het lijkt soms dat de cliënten gericht zijn op zichzelf en zich niks van anderen aantrekken, maar dit blijkt niet het geval te zijn. De cliënt die in de huiskamer zit, met zijn jas aan, en op niks of niemand lijkt te regeren, blijkt met zijn gedrag wel een reactie te vormen op één of meerdere personen (A1.65). De systeembenadering geeft aan dat om de verklaring van gedrag te achterhalen er gezocht moet worden in het systeem waar de cliënt deel van uit maakt. Het gaat dus niet om oorzaken of motieven van bepaald gedrag te herhalen. Het gaat erom dat er op zoek gegaan wordt naar de relatiepatronen binnen het systeem, want de ander/anderen bepalen en roepen gedrag op bij het individu. Een ander belangrijk

uitgangspunt hierbij is dat ongewenst en negatief gedrag niet met opzet en kwade bedoelingen plaatsvinden. “Men hoeft de werkelijkheid niet te zien als een situatie waarin de één erop uit is de ander het leven zuur te maken of andersom” (Willemse, 2006, p. 35).

Interactie tussen cliënten positief/neutraal

In deze tabel vindt u puntsgewijs een aantal observatiefragmenten gelinkt aan de interviewfragmenten die onder het kernlabel ‘Interactie tussen cliënten positief/neutraal’ staan. Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten. De positieve en neutrale communicatie staat hierin centraal. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.

Observaties	Interviews
- Er is een gering aantal positieve/neutrale interacties tussen cliënten zichtbaar geworden. (A1.12, A1.32, A1.72, A2.4, A2.12) - Twee cliënten trekken naar elkaar toe en vormen een subgroep. (A2.32) - Cliënten hebben onderling lichamelijk contact. (A1.53, A2.5, A2.25) - Een aantal keer is zichtbaar geworden dat cliënten reageerden op een emotie van een andere cliënt. (A1.56, A2.20)	- De meningen van begeleiders zijn verdeeld over het feit of cliënten wel of geen sociaal gedrag kunnen vertonen. (A4.24, A4.27, A5.12, A5.13) - Begeleiders geven aan dat activiteiten, activering en samenwerking belangrijk is voor cliënten. (A5.25, A6.61)

Tabel 8 – Fragmenten interactie tussen cliënten positief/neutraal

Analyse vanuit de systeembenadering

De meeste thema's die in tabel 8 genoemd worden, zullen in de onderstaande analyse aan de orde komen.

Positieve/neutrale interacties & lichamelijk contact

In het gedeelte ‘Individueel gedrag’ leek het dat de cliënten allemaal op hun eigen eilandje leefden. Maar in bovenstaande fragmenten is te zien dat er ook op een positieve/neutrale manier communicatie zichtbaar is tussen de cliënten. Hieruit kan de voorzichtige hypothese gesteld worden dat cliënten voornamelijk positief/neutraal reageren op de analoge communicatie en minder op de digitale communicatie. Voorbeelden hiervan zijn dat een cliënt de deur open gaat doen voor een medecliënt die huult. Een ander voorbeeld is dat een cliënt aan een andere cliënt vraagt of zij boos is of vraagt naar haar nieuwe schoenen. Lichamelijk contact zoeken en reageren op een gebit, boks geven. Het zijn allemaal interacties die voortkomen uit beelden en non-verbale communicatie en niet uit verbale communicatie. Het spreken en begrijpen van verbale communicatie is namelijk lastig voor

mensen met een licht verstandelijk beperking en de kans op miscommunicatie is daarin groot (Došen, 2014).

Subsysteem

“Hoe meer mensen in elkaar investeren of dat in het verleden gedaan hebben, hoe groter de betrokkenheid is, hoe sterker ook de emotionele banden zijn, des te belangrijker is de betekenis van hun wederzijdse beïnvloeding” (Mertens & Vandebroek, 2001, p. 63). Het is moeilijk om te zeggen hoe het gesteld is met de emotionele banden tussen de cliënten, maar het is aannemelijk dat er sprake is van een emotionele band. De cliënten zitten namelijk in hetzelfde schuitje. Ze wonen in een gesloten instelling, hebben een verstandelijke beperking en ze hebben een verleden waarin zich traumatische gebeurtenissen hebben afgespeeld. De kans bestaat dat hierdoor wederzijdse beïnvloeding tussen de cliënten groot is. Op de SGLVG woongroep is vooral op negatieve wijze beïnvloeding zichtbaar dit komt onder andere door de problematieken die de cliënten hebben: *ze steken elkaar heel erg aan, vooral op een negatieve wijze (A4.10).*

Sociale omgangsnormen

Voor (SG)LVG is het lastig om zich staande te houden in sociale situaties. Dit komt omdat ze moeite hebben met het begrijpen en overzien van sociale situaties. Het aangaan en onderhouden van relaties is daarom erg lastig voor mensen met een licht verstandelijk beperking (Neijmeijer, Moerdijk, Veneberg, & Muusse, 2010). Dat het aangaan en onderhouden van relaties lastig is, is ook terug te zien op de groep. Dit blijkt onder andere uit het voorbeeld waarin een cliënt aan een ander cliënt vraagt of ze boos is: *Nee ik had een gesprek. RB: Oo sorry dan (A2.20).* De cliënt biedt zijn verontschuldiging aan terwijl dit niet nodig is. Maar het is zeer aannemelijk dat de cliënt zich verder niet goed raad wist met de situatie en daarom maar zijn verontschuldiging aanbod.

Sociale vaardigheden ontbreken of zijn minder goed ontwikkeld. Dit heeft tot gevolg dat ze impulsief reageren en makkelijk te beïnvloeden zijn (Neijmeijer, Moerdijk, Veneberg, & Muusse, 2010):

Functioneel gedrag

Begeleiders noemen sociale gedragingen van cliënten: functioneel gedrag (A4.27). Begeleiders benoemen dat het gaat om het ‘kopen’ van liefde en aandacht (A4.24). Hoe het ook zij, de cliënten hebben contact met elkaar. Uit het interview met Willemse is gebleken dat het vanuit de systeembenadering gezien niet uitmaakt wat de achterliggende gedachten van deze interactie is of op wat voor manier deze interactie zich uit, positief of negatief. Verder geeft de systeembenadering aan dat mensen investeren in de dingen die voor hen goed zijn (Mertens & Vandebroek, 2001). Het is hierbij niet van belang of het doel efficiënt is. Dit bevestigt het bovenstaande uitgangspunt van de systeembenadering dat er niet gekeken wordt naar positiviteit of negativiteit. Het uitgangspunt is dat mensen investeren in de dingen die ze belangrijk voor zichzelf achten. Het kan zijn dat het ‘kopen’ van liefde erg belangrijk is en dan wordt daar dus energie in gestoken. Maar het kan ook zijn dat cliënten graag op zichzelf willen zijn, dan zullen ze daar moeite voor doen.

Interactie tussen cliënten negatief

In deze tabel vindt u puntsgewijs een aantal observatiefragmenten gelinkt aan de interviewfragmenten die onder het kernlabel ‘Interactie tussen cliënten negatief’ staan.

Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten. De negatieve communicatie staat hierin centraal. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.

Observaties	Interviews
- Negatieve interactie tussen cliënten onderling is veelvuldig terug te zien op de groep. (A2.7, A2.9, A2.15, A2.17, A2.41, A1.42) - Er zit een zondebok in de groep. (A1.45, A1.47)	- Begeleiders noemen meerdere redenen voor de negativiteit en spanningen: verveling, het overnemen van elkaars negatieve prikkels, miscommunicatie en het voeren van een ego-strijd. (A4.5, A4.10, A4.35, A4.36, A4.44) - Begeleiders geven aan dat cliënten zich moeilijk kunnen verplaatsen in de ander en dat hun zelfinzicht beperkt is. (A5.10, A6.2, A6.8, A6.36)

Tabel 9 – Interactie tussen cliënten negatief

Analyse vanuit de systeembenadering

De meeste thema's die in tabel 9 genoemd worden, zullen in de onderstaande analyse aan de orde komen.

Negatieve interactie

De systeembenadering gaat uit van circulaire causaliteit. Circulaire causaliteit is het verschijnsel waarbij betrokkenen het gedrag van de ander oproepen, veroorzaken, voeden, in stand houden, bevestigen en veroorzaken. Dit is in grote mate en op negatieve wijze terug te zien op de groep. Begeleiders bevestigen dit: *ze steken elkaar heel erg aan, vooral op een negatieve wijze* (A4.10). De sfeer wordt omschreven als gespannen en grimmig (A6.1). Bij de te onderzoeken doelgroep is het echter zo dat het vermogen tot reflectie en het tonen van empathie beperkt is (Došen, 2014; Zoon, 2012). Door deze aspecten is het voor mensen met een licht verstandelijke beperking moeilijk om inzicht te krijgen in circulaire causaliteit. Daarbij is het zo dat begeleiders aangeven dat de cliënten niet gericht zijn op de ander, maar dat het een strijd is tussen cliënten waarin de ander schuldig wordt bevonden en waarin de cliënt zelf geen rol speelt in het geheel (A4.36).

Verveling

Verveling is volgens begeleiders een bron van conflict (A4.5). Een andere mogelijke oorzaak voor de conflicten zou kunnen zijn dat mensen met een licht verstandelijk beperking moeite hebben om met stress om te gaan en dat ze vaak een coping mechanisme hebben ontwikkeld die niet effectief is. Het uiten van stress gebeurt daarom vaak op een negatieve en/of agressieve manier (Neijmeijer, Moerdijk, Veneberg, & Muusse, 2010). Een begeleider benoemt dat cliënt vaak voor een tijdelijke oplossing kiezen, bijvoorbeeld drugs. *Ze denken dat dat de oplossing is maar daar komen ze natuurlijk niet mee verder. Het is misschien een tijdelijke oplossing waardoor hij zich een paar uurtjes beter voelt, maar daarna ben je weer ben je weer bij het begin* (A5.18).

Escalerend gedrag

De systeembenadering spreekt over een mogelijk oorzaak van escalerend gedrag. Er wordt van gezegd dat als mensen op bepaalde terreinen genegeerd worden escalerend gedrag getoond kan worden (Mertens & Vandebroek, 2001). Begeleiders bevestigen dat dit voorkomt op de groep. Verder zegt de systeembenadering dat problemen in verticale relaties, tussen ouders en de cliënten, voor grote problemen kan zorgen in nieuwe relaties (Mertens & Vandebroek, 2001). Uit de

interviews is niet gebleken hoe de verhoudingen zijn met ouders, maar dit zou wel een belangrijke verklaring kunnen zijn voor de moeizame relaties op de groep.

Spanningen & starre symmetrische relatie

Het lijkt erop dat cliënten onderling een starre symmetrische relatie hebben. Een 'gewone' symmetrische relatie houdt in dat het een relatie is die gebaseerd is op gelijke posities en respect voor jezelf en de ander (Remmerswaal, 2008; Willemse, 2006). Bij een starre symmetrische relatie is het echter zo dat de betrokkenen niet voor elkaar onder willen doen en dat betekent dat het risico op ruzie groot is. Op het moment dat men elkaar wil overtreffen, zorgt dit voor een machtsstrijd en wordt er gesproken van een starre symmetrische relatie (Remmerswaal, 2008).

Deze machtsstrijd is zichtbaar op de groep. Men overschreeuwt elkaar. *ES tegen CE: kijk nou uit, dikzak, praat luid! Jij bent gek!! CE: ik zet iets weg en je gaat meteen lopen schreeuwen ES: ik ben bezig en je moet je bek houden BG: CE klaar, houd ermee op. CE je moet zelf ophouden, kleintje (A2.17).* Uit dit fragment blijkt dat de één niet onder wil doen voor de ander.

Hogedrukgroep

Zoals gezegd in het gedeelte 'Frustraties en onveiligheid' kent de systeembenadering verschillende rollen, maar de systeembenadering kent ook verschillende type groepen. Eén daarvan is de hogedrukgroep en de kenmerken daarvan hebben veel raakvlakken met de SGLVG woongroep: regelmatige spanningen en een druk die zo hoog is dat kleine incidentjes kunnen leiden tot enorme ruzies en escalaties (Willemse, 2006). Verder is de kans op symmetrische patronen, zoals in bovenstaand gedeelte is genoemd, groot. Symmetrische patronen nemen toe in heftigheid en gespreksvolume. Een ander kenmerk van de hogedrukgroep is dat de regels onvoorspelbaar en onduidelijk zijn. Voor begeleiding betekent dit dat ze heel alert moeten zijn, want elk woord dat ze zeggen kan aanleiding zijn tot een ruzie of escalatie. Voor de begeleiding van de SGLVG woongroep is letten op taalgebruik nog belangrijker dan op een 'normale' groep, dit heeft te maken met het beperkte cognitieve vermogen van de cliënten (Došen, 2014). Uit de interviews is gebleken dat begeleiders zich bewust zijn van de gevaren op het gebied van verbale communicatie: [verkeerd begrijpen van verbale communicatie een bron van misverstanden en conflicten] *Dat gebeurt heel makkelijk. Als wij te abstract praten en niet op hun niveau praten. En als wij dingen niet ondertitelen en niet verifiëren of ze het begrepen hebben dan kan er van alles misgaan (4.44).*

Begeleiding/Interactie tussen begeleiding en cliënten

In deze tabel vindt u puntsgewijs een aantal observatiefragmenten gelinkt aan de interviewfragmenten die onder het kernlabel 'begeleiding/interactie tussen begeleiding en cliënten' staan.

Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten en de begeleiders. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.

Observaties	Interviews
- Begeleiders bejegenen cliënten zoveel mogelijk op een positieve manier. (A1.26, A1.40) - Anderzijds is duidelijk geworden dat begeleiding veel reageert op de negatieve sfeer die er heest. (A1.3, A1.21, A1.38, A2.28) - De begeleiders zijn transparant in hun communicatie.	

(A1.14) - Begeleider speelt een grote rol in het relativeren van gedachten van cliënten. (A1.10, A1.30) - De begeleiders reguleren gedrag door cliënten te helpen reflecteren en hen bewust te laten worden van hun gedrag. (A1.25, A1.31, A1.36, A2.33) - Begeleiders reageren vaak empathisch en ondertitelen communicatie. (A1.25, A1.31, A1.36, A2.33)	- Begeleiders bevestigen dat het belangrijk is om cliënten te sturen in hun gedrag en ook inzicht te geven in hun eigen gedrag. (A6, 27, A6.37) - Begeleiders geven aan het belangrijk te vinden om zich in te leven en empathie te tonen. (A5.21, A5.22, A6.3, A6.45) - Begeleiders geven aan dat het verwerken van de trauma's van cliënten en activering erg belangrijk is als het gaat om tegengaan van de negatieve sfeer. (A5.15, A5.24, A6.26) - Begeleiders geven ook aan dat de lat niet te hoog gelegd moet worden en kleine stapjes voorwaarts als succesvol gezien moeten worden. (A5.37, A5.38, A6.40)
---	--

Tabel 10 – Fragmenten begeleiding/interactie tussen begeleiding en cliënten

Analyse vanuit de systeembenadering

De meeste thema's die in tabel 10 genoemd worden, zullen in de onderstaande analyse aan de orde komen.

Systeem

“Een systeem is een samenstel van elementen dat als geheel functioneert door de onderlinge afhankelijkheid van de elementen en dat voor de betrokken elementen bepaalde functies vervuld” (Willemse, 2006, p. 53). Dit is de definitie van een systeem zoals uitgewerkt in hoofdstuk 3. In bovenstaande fragmenten wordt duidelijk dat er een grote afhankelijkheid heerst in dit systeem, al is met name de cliënt afhankelijk van de begeleiders en lijken de cliënten niet afhankelijk van elkaar. Hoe ziet deze groep er dan uit qua begeleiding? In het volgende fragment wordt duidelijk dat er vaste structuur geboden wordt, bijvoorbeeld op vaste tijden eten. Maar door de hectische tijd trekken de cliënten zich meer terug op hun kamer. *Begeleiding vindt het belangrijk dat ze momenten samen zijn, maar laten hier en daar ook de structuur los omdat de cliënten zelfstandig zijn en zelf mogen bepalen (A5.1).*

Inzicht in gedrag en de gevolgen ervan

Bovenstaand citaat, over de definitie van een systeem, wil niet zeggen dat er sprake moet zijn van goede relaties en onderlinge betrokkenheid. Omdat er in een systeem sprake is van afhankelijkheid, leidt een verandering bij één van de leden van het systeem tot een verandering voor het hele

systeem. De cliënten hebben last van de gevolgen van elkaar. Als er bijvoorbeeld iemand veel aandacht vraagt door escalerend gedrag te vertonen, ervaren de cliënten daar op een negatieve manier de gevolgen van. Hierbij valt te denken aan minder aandacht voor hen, omdat de aandacht op dat moment gaat naar degene die escalerend gedrag vertoont. Ook kan er gedacht worden aan een negatieve sfeer, of de begeleiders die kort en moe zijn van het gedrag van cliënten wat zij moesten reguleren. Dit is op de SGLVG woongroep een vicieuze cirkel, vanuit de systeembenadering ook wel circulaire causaliteit genoemd. Circulaire causaliteit betekent dat het gedrag van de ene persoon wordt versterkt door het gedrag van de ander (Kamp- Timmermans, 2015).

Een veelvoorkomend probleem op de SGLVG woongroep is dat de cliënten niet doorhebben wat hun gedrag met anderen doet (zie bijlage 2). De cliënten lijken niet door te hebben dat hun gedrag ook bepaald gedrag bij een ander oproept. Daarbij werkt hun verstandelijke beperking tegen als het gaat om de bewustwording van deze circulaire causaliteit (Došen, 2014).

Hiervan uitgaand zou het een verklaring kunnen zijn dat de cliënten sterk afhankelijk zijn van de begeleiders omdat de begeleiders de enige zijn die geen negatief gedrag laten zien en geen stoornissen hebben die hun gedrag bepalen. De begeleiders weten immers hoe het hoort, zij zijn 'normaal'.

De systeembenadering benoemt ook het verschijnsel van iemand die zijn eigen aandeel in een situatie overschat. Men voelt zich dan verantwoordelijk voor het verloop van de interactie (Mertens & Vandebroek, 2001). Mensen met een laag zelfbeeld hebben snel de neiging om te denken dat zij een groot aandeel leveren als een situatie mislukt. Ze gaan zich onterecht schuldig voelen door een mislukte situatie (Mertens & Vandebroek, 2001). Deze verantwoordelijkheid lijkt op de SGLVG woongroep niet zozeer het geval te zijn. Eerder lijkt het dat cliënten de oorzaak van hun eigen problemen bij anderen neerleggen. De ander is altijd schuldig. Dit heeft volgens de begeleiders te maken met hun niveau, maar ook door al het onrecht wat hen is aangedaan, te denken valt aan de trauma's, misbruik, verslavingen enz. Ook lijkt het alsof ze elkaars negatieve interacties overnemen en dat er hierin circulaire causaliteit plaatsvindt. Als de één schreeuwt, schreeuwt de ander nog harder, en weer een ander vloekt eroverheen. Ze hebben niet door dat hun gedrag op dat moment het gedrag van de ander versterkt. Het besef dat als zij hun mond houden de kans verkleint dat de ander reageert, bezitten ze niet. Vanuit de systeembenadering wordt ook wel gezegd dat hoe meer iemand betrokken is bij een netwerk, hoe minder zicht hij heeft op zijn eigen invloed (Mertens & Vandebroek, 2001). De cliënten laten niet zozeer sociale betrokkenheid zien, maar ze zitten wel allemaal in hetzelfde schuitje. Ze zitten op een gesloten afdeling en hebben allemaal een stoornis, dit zorgt ook voor een bepaalde betrokkenheid. De begeleiders zijn erg druk en betrokken bij de groep, wat maakt dat het lastig is om objectief te blijven. Daardoor zien begeleiders mogelijk niet meer volledig wat hun invloed is op de groep (Mertens & Vandebroek, 2001). De begeleiding is druk met het reguleren van negatief gedrag en het benoemen van dit gedrag. Zoals in de fragmenten duidelijk werd. Doordat er door begeleiding sterk gelet wordt op het gedrag van de cliënt is er weinig tijd voor activering en positivisme terwijl de begeleiders dit wel belangrijk achten. Ook hierin wordt de circulaire causaliteit zichtbaar; doordat cliënten aandacht vragen op een negatieve manier, moeten begeleiders deze aandacht vaak geven door het geven van grenzen, zoals de begeleiders zelf aangeven. Mogelijk gaat de cliënt extra negatief gedrag vertonen omdat zij niet het gevolg van hun gedrag kunnen overzien en de grens die ze krijgen niet terecht vinden.

Transparantie in communicatie

Over transparantie kan vanuit de systeembenadering het volgende gezegd worden: Eerst moet een relatie goed zijn voordat er een probleem opgelost kan worden, anders kan er geen voortgang geboekt worden (Willemse, 2006). Begeleiding geeft aan de relatie met cliënten belangrijk te vinden en daarin te investeren. Ook vindt begeleiding het belangrijk dat je houding en relatie hetzelfde blijft, wat voor stemming de cliënten ook hebben. *Want dat is voor hen die veiligheid (A5.30).*

Dit sluit vanuit de theorie van de systeembenadering aan bij het feit dat er regelmatig verwarringen plaatsvinden in de interactie tussen inhoudsniveau en betrekkingniveau. Dit zorgt voor onduidelijkheid en onveiligheid (Mertens & Vandeboeck, 2001). Bijvoorbeeld dat de begeleider zegt iemand verder te willen helpen, maar met een gezicht waarop de ander leest 'hoepel nu eens op'. Dit getuigt dit niet van een vertrouwelijke, persoonlijk relatie. Voor een begeleider is het dus van groot belang dat hij transparant is over de zaken die hij niet zeker weet. Het is niet geloofwaardig als een begeleider oplossingen gaat bedenken terwijl hij niet precies weet wat het probleem van de cliënt is. Deze transparantie wordt teruggezien op de groep: *CL: laptop was gewoon van mij, weetje. BG: Dat klopt, alleen ik heb ook niet echt een antwoord hoe we dat moeten oplossen, we gaan er wel wat mee doen. Is dat voldoende (A1.14)?*

Empathie

Zoals begeleiders ook al aangeven, soms is luisteren veel belangrijker dan oplossingen zoeken (A6.45). Luisteren kan op het moment al voldoende zijn. Het is de kunst om te luisteren en volledig te luisteren. Zoals Baart verwoordt: "zorg dat je met je kop, met je lijf en met je handen bij de ander bent" (Baart, 2011). Aan de andere kant is dit een moeilijk punt door de beperkte tijd voor de begeleiders. Het is een groep met zeven bewoners die allemaal om aandacht vragen, het is dus vrij lastig om iedereen de aandacht te geven die ze nodig hebben. Zoals de begeleiding al aangeeft: *Nu pak je eigenlijk degene die het hoogste zit; jij moet even uit de situatie we gaan even een rondje lopen. Maar degene die heel stil is en zich terugtrekt die heeft eigenlijk ook aandacht nodig want die doet het op zijn manier(A5.7).*

Activering

Tot slot een laatste fragment die de begeleiders aangeven is de volgende: *[dagbesteding] Ze zijn dan even uit het patroon. En daar zie je wel verbetering in. Eerst zaten ze alleen maar hier en nu zijn er toch wel verschuivingen. Het gevaar is ook dat je moet kijken dat je ze niet te klein houdt. Soms moet je ook proberen meer toe te laten en dan kijken hoe het gaat (A5.41).* Hier lijkt het erop dat begeleiders de cliënten soms te klein willen houden om geen gedoe te krijgen. Dus liever voorkomen dan genezen. Terwijl de begeleiders anderzijds ook aangeven dat het belangrijk is om dingen toe te geven en te kijken hoe dat uitpakt. Volgens Willemse is het belangrijk dat ieder een taak of rol heeft in een systeem en daar zijn verantwoordelijkheid uit haalt. Maar uit een eerder genoemd fragment is gebleken dat de grens tussen overvraging en verantwoordelijkheid heel klein is.

Ook geeft de begeleiding aan dat een groep nooit helemaal vanzelf gaat: *Je krijgt nooit een groep wat allemaal past. Je zult altijd problemen onderling hebben maar wat is zeg maar beïnvloedbaar vanuit begeleiding, en wanneer houdt het op(A6.50)?* In hoeverre is een perfecte groep mogelijk, is dat haalbaar?

4.3 Handelingsalternatieven

Handelingsalternatieven zoals te lezen in hoofdstuk 6 gelden uiteraard ook voor deze groep, zo nodig met aanpassingen.

Zondebok

Uit de analyse op de SGLVG woongroep is gebleken dat er een zondebok op de groep is. De zondebok wekt irritatie op van de andere leden in het systeem. Maar deze irritaties en afstraffingen zijn niet in verhouding met de daden (Willemse, 2006). De vraag van begeleiders speelt of het beter is om over te plaatsen, of niet? Willemse zegt hierover het volgende: Er moet eerst creatief gezocht worden een geschikte rol. Laat hem voor iets zorgen, maak hem voor iets verantwoordelijk. Geef hem leuke opdrachten, waar iedereen voordeel van heeft en blij mee is. Zoek naar een rol waarin hij zich kan herpositioneren in de groep. Het herpositioneren zal echter niet meteen lukken, dat heeft tijd nodig. Mocht herpositionering geen optie zijn of niet mogelijk blijken te zijn omdat de rollen zo verhard en de patronen moeilijk te door breken zijn, dan is een uiterste maatregel: overplaatsing. Dat is een

systemische interventie, maar wel uiterste interventie. Sommige groepsleden liggen elkaar niet. Karakters botsen. Dan kan het zijn dat er eenvoudig geen werkbare groep gevormd kan worden (zie bijlage 1). Begeleiders vragen zich echter af of overplaatsing wel zinvol zal zijn. Zal LE zijn problematiek niet meenemen? Willemse zegt hierover het volgende: “De cliënt neemt het probleem mee, maar komt wel in een andere setting. Hij kan in een setting komen, waarin men het hem niet toestaat zijn ongewenste gedrag te vertonen. Hij moet dan omgeven worden door nieuwe groepsleden die hem laten weten, dat bepaalde dingen in deze groep niet geoorloofd zijn. Een paar sterke individuen maken hem dan duidelijk: Je bent hier welkom, maar van bepaalde gedragingen zijn we hier niet gediend” (zie bijlage 1).

Open systeem

Uit de analyse is gebleken dat contact met de omgeving erg belangrijk is. Voor een systeem is het belangrijk dat het communiceert met zijn omgeving. Als dit niet gebeurt, raakt een systeem geïsoleerd en gaat het disfunctioneren (Nabuurs, 2013).

Het is daarom van belang dat er toch contact met de buitenwereld gemaakt wordt. Dit kan bijvoorbeeld al heel simpel door een boodschap te doen met cliënten.

In de begeleiding van de SGLVG woongroep is het goed als het contact met de buitenwereld een belangrijke structurele plaats inneemt. Dit kan door met cliënten naar buiten te gaan of door de buitenwereld binnen te laten. Een praktisch idee hierbij zou kunnen zijn het koppelen van een cliënt aan een ‘penvriend’. Of dit een cliënt van een andere locatie kan zijn, of een vrijwilliger zal per individu overwogen moeten worden.

Eetsituatie

Op de SGLVG woongroep is het eten een spannend moment. Willemse zegt hierover het volgende: Als ze niet aan tafel willen komen, moet je ze niet met dwang proberen aan tafel te krijgen. Ze komen vanzelf en krijgen vanzelf op een gegeven moment honger. Volwassen mensen kun je niet dwingen. Eten doe je hier in de huiskamer en andere dingen doe je op je eigen kamer. Houd de regel aan: Wie eten wil, die eet in de huiskamer (zie bijlage 1).

Een idee kan bijvoorbeeld wel zijn om in twee groepen na elkaar te eten, hierdoor zullen cliënten minder last hebben van prikkels van elkaar.

Ritueel houden

Vanuit de analyse is duidelijk geworden dat, met name op de SGLVG woongroep, circulaire causaliteit plaatsvindt wat betreft negatieve interactie. Als de één schreeuwt, schreeuwt de ander nog harder, en weer een ander vloekt eroverheen. Ze hebben weinig goeds over elkaar te zeggen en kunnen moeilijk een sociaal praatje houden.

Een handelingsalternatief wat hierin mogelijkheden zou kunnen bieden is de volgende: Je kunt een rituele sessie houden waarin iedereen tegen de anderen mag zeggen wat hem aan de ander niet zint. Dat schrijven we dan allemaal op en vervolgens gooien we die papieren in de open haard. Dan moet je wel tegelijk met elkaar afspreken dat deze zaken geen gespreksonderwerpen meer mogen zijn. Dit ritueel maakt de weg vrij om vanaf dat moment een eind te maken aan de negativiteit en het gezeur. Je moet creatieve, liefst analoge, uitbeeldende vormen bedenken. Een analoge vorm spreekt mensen aan: “Je mag allemaal nog één keer zeggen wat je niet leuk aan elkaar en dan stoppen we ermee. Dan zijn we uitgeschoolden. Ga vervolgens tenminste tegen elkaar zeggen, wat je aardig aan de ander vindt. “Wat vind jij leuk aan haar? Ja, denk gerust maar even na”. Die oefeningen veranderen het klimaat van negatief in positief (zie bijlage 1).

Verlagen van de druk in de groep

Eerder werden de rollen in de systeembenadering genoemd, maar de systeembenadering kent ook verschillende type groepen. Waaronder de hogedrukgroep. Met name de SGLVG woongroep kent

raakvlakken met deze soort groep. Regelmatig spanningen en een druk die zo hoog is dat die elk moment kan leiden tot ruzie en escalatie (Willemse, 2012).

Nog een kenmerk van de hogedrukgroep is dat de regels onduidelijk en onvoorspelbaar zijn. Dit betekent dat alles wat gezegd wordt door de begeleiders een aanleiding kan zijn tot een ruzie (Willemse, 2012). In het geval van een hogedrukgroep helpt alleen een systeemaanpak die gericht is op spanningsreductie of de-escalatie. Een systemische interventie kan ingezet worden om de communicatieregels te verhelderen en de regels bespreekbaar te maken. Proberen cliënten te stimuleren om zelf tot een overeenstemming te komen wat betreft de regels in de groep. In een conflictsituatie kan dit handelingsalternatief er als volgt uitzien: 'Op het moment van naar bed gaan blijken de cliënten niet naar bed te willen. In plaats van op de strepen te staan en mee te gaan in de conflictsfeer kan het helpen om de cliënten de verantwoordelijkheid te geven en te zeggen: 'oké, ik snap dat jullie nu nog niet naar bed willen, jullie zijn tenslotte volwassen en ik kan er op vertrouwen dat jullie om kunnen gaan met deze verantwoordelijkheid'. Hiermee kan een conflict voorkomen worden en voelen de cliënten zich belangrijk omdat hen op hun verantwoordelijkheid beroepen wordt (Willemse, 2012). Uiteraard betekent bovenstaand voorbeeld niet dat dit op de groepen altijd werkt, begeleiders zullen moeten zoeken naar een interventie die passend is, maar deze houding kan ervoor zorgen dat de druk verminderd en cliënten voelen dat ze gerespecteerd worden.

Ook kunnen interventies die gericht zijn op het verminderen van druk goed worden ingezet. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan ontspanningsmomenten als avondje uit enz. Mogelijk wordt de hoge druk in de groep met name veroorzaakt door één persoon. Dan doet de begeleiding er goed aan om deze persoon (tijdelijk) over te plaatsen naar een andere groep. Daarnaast kan een gesprek helpen om een conflict uit te praten (Willemse, 2012).

Bijlage 5 Werkkaarten

De titels die gebruikt zijn voor de werkkaarten zijn een vereenvoudigde versie van de originele titels van de axioma's. De titels komen uit Mertens & Vandebroek (Mertens & Vandebroek, 2001).

Alle gedrag is communicatie (wat houdt dit axioma in?)	Alle gedrag is communicatie (wat kan ik praktisch doen?)
"Mensen zijn altijd bezig invloed uit te oefenen en ze zijn voortdurend bezig beïnvloedt te worden"	Creëer een huiselijke sfeer
Gedrag komt nooit zomaar uit de lucht vallen. Bewust of onbewust is er een bedoeling/functie van het gedrag	De meeste cliënten hebben behoefte aan een maatje
Doordat we allemaal een ander referentiekader hebben, interpreteren we een boodschap op een eigen, unieke manier	Complimenten doen cliënten goed
Communicatie = interactie = gedrag = beïnvloeding	Begeleiders: geef elkaar feedback en sta open voor feedback
	Betrek een andere cliënt bij het verhaal wat een cliënt aan jou vertelt om de communicatie onderling te stimuleren

Mensen beïnvloeden met woorden en vooral zonder woorden (wat houdt dit axioma in?)
“Het is de toon die de muziek maakt”
Eigenschappen die een begeleider nodig heeft voor het toepassen van een systemische benadering: - Luisterend - Vragend - Adviserend - Stimulerend - Aanwezig
Uit onderzoek is gebleken dat 10 - 15% op inhoudsniveau plaatsvindt, de overige 85 - 90% procent van de communicatie vindt plaats op betrekkningsniveau

Mensen beïnvloeden met woorden en vooral zonder woorden (wat kan ik praktisch doen?)
Een groep moet gevormd worden door groep bevorderende activiteiten
Sociale vaardigheden aanleren is belangrijk
Verbale taal is moeilijk, zoek een manier om verbale taal te verduidelijken
Wees helder in je communicatie

Dé waarheid bestaat niet

(wat houdt dit axioma in?)

“Mijn waarheid is niet dé waarheid”

Interpunctie gaat over de kijk op de werkelijkheid en de boodschap die je ontvangt. Het gaat om een persoonlijke en daarmee dus een subjectieve kijk op de werkelijkheid

Circulaire causaliteit betekent dat het gedrag van de één wordt versterkt door het gedrag van de ander. Er is geen eenduidige oplossing of probleem. Alles wordt door elkaar beïnvloed, er is dus geen sprake van een duidelijke oorzaak - gevolg reactie

Dé Waarheid bestaat niet

(wat kan ik praktisch doen?)

Denk na over de behoefte van een cliënt wat betreft zelfstandigheid of gezelligheid

Zoek het positieve in iedere cliënt

Maak de cliënten bewust van wat hun gedrag met de ander doet

Bevraag collega's op je houding: hoe kom ik over?

**Als ik wat zeg, zeg ik iets
over hoe ik wil dat de ander
met mij omgaat**
(wat houdt dit axioma in?)

**“Non-verbale communicatie is
persoonlijk en wordt beïnvloedt
door cultuur”**

Rituelen zijn bedoeld voor situaties
waarin taal (nog) niet toereikend is.
Het is een middel om uitdrukking te
geven aan analoge communicatie

**Als ik wat zeg, zeg ik iets
over hoe ik wil dat de ander
met mij omgaat**
(wat kan ik praktisch doen?)

**Emotionele onvrede moet geuit
worden**

**Betrek de cliënten in het gesprek
met een ander, zo leidt je de
overdosis aan aandacht vragen**

**Gebruik meerdere methoden, kijk
naar wat de cliënt nodig heeft**

**Zoek naar elementen die goed
verlopen en benoem deze!**

**Wie heeft het voor het
zeggen, wie laat het voor het
zeggen hebben?**
(wat houdt dit axioma in?)

Communicatie kan op twee
verschillende niveaus plaatsvinden,
symmetrisch of complementair:

- Een symmetrische relatie is
gebaseerd op gelijkheid
- Complementaire relatie is
gebaseerd op verschil in positie

Voor een gezonde relatie is het
belangrijk dat er afwisseling en
vermenging is tussen symmetrische-
en complementaire communicatie

**Wie heeft het voor het
zeggen, wie laat het voor het
zeggen hebben?**
(wat kan ik praktisch doen?)

**Een groep moet groeien, neem de
tijd en investeer hierin**

**Creëer groepsverband door leuke
thema-avonden te organiseren**

**Geef iedere cliënt een rol, een
belangrijke taak**

**Help de cliënten het goede gedrag
van een ander in te zien en te
waarderen**

Bijlage 6 Kernlabels

Legende voor de fragmentnummers in de kernlabels:

- A1. Eerste observaties op de SGLVG woongroep
- A2. Tweede observatie op de SGLVG woongroep
- A3. Derde observaties op de SGLVG woongroep
- A4. Eerste interview op de SGLVG woongroep
- A5. Tweede interview op de SGLVG woongroep
- A6. Derde interview op de SGLVG woongroep

Vervolgnnummers geven de fragmentnummers op chronologische volgorde weer (zoals A1.1, A1.2 etc.).

- B1. Eerste observaties op de LVG woongroep
- B2. Tweede observatie op de LVG woongroep
- B3. Derde observaties op de LVG woongroep
- B4. Eerste interview op de LVG woongroep
- B5. Tweede interview op de LVG woongroep
- B6. Derde interview op de LVG woongroep

Vervolgnnummers geven de fragmentnummers op chronologische volgorde weer (zoals B1.1, B1.2 etc.).

Kernlabels SGLVG woongroep Observaties

Frustratie en onveiligheid	<i>Betekenis frustratie: "Men heeft de sterke wens de situatie te ontvluchten, maar men weet niet hoe men dat moet doen" (Frustratie, 2015). Op de SGLVG woongroep is er sprake van veel boosheid, woede en verdriet. Dit wordt getoond door vloeken, schreeuwen, verbale agressie en gesprekken waarin onveiligheid wordt aangegeven.</i>	
Onveiligheid	A1.2	BG gaat tijdens het koken in gesprek met LE over dat hij wil verhuizen. LE geeft aan naar een andere groep te willen omdat hij bedreigd wordt. Sinds ES op de groep kwam wonen, besteden de begeleiders veel tijd aan haar. LE ervaart nu dat er daardoor geen tijd voor hem is.
Aanmoediging Onveilig	A1.37	BG: Kom je aan tafel zitten? ST: Nee heb geen honger, BG: Kom wel aan tafel joh. ST: Maar ik voel me goed met dit gesprek. En ik heb een afspraak met andere BG. BG: Wat dan? Kom dan gewoon vla eten. ST: Ik voel me niet prettig aan tafel. Wil niet. BG pakt hem rustig bij rug en neemt hem naar tafel. Kom op we gaan het proberen, andere BG is er ook en we gaan het lekker proberen. ST gaat aan tafel.
Schreeuwen/ vloeken	A1.48	A gaat van tafel en loopt naar BG. Praat over LE. Schreeuwt hard en gaat weer zitten. Vloekt, BG reageert niet.
Coalitie naar cliënt	A1.49	Eetsituatie wordt onrustiger. A is voortdurend aan het woord. Het gaat over wat LE heeft misdaan. BG laat A zitten en gaat in gesprek.
Terechtwijzing	A1.52	A staat op, praat luid. BG onderbreekt hem: Kijk me aan, waar sta ik? Niet schreeuwen. A praat luid door, scheld CL uit met grafketel. BG praat luid tegen A: STIL. A, NU STIL. Kom maar, je mag mee. BG neemt A mee. BG: Je mag nu naar je kamer. Cl: Ik ga niet, dat

Verwijdering uit groepsverband		bepaal jij niet. BG: Rustig, ga naar je kamer. Wijst naar de gang, kijkt A aan. BG ondersteunt A bij zijn elle boog. A blijft in gang/slaapkamer. BG komt terug naar de huiskamer. A komt terug, praat met stemverheffing, en komt voor het glas staan met een stok in zijn hand, en maakt bewegingen dat hij keel door snijdt. A op de gang praat luid, vloekt. BG komt de huiskamer in, loopt door en doet deur dicht. Geeft aan dat hij het zelf regelt met A. Cliënten aan tafel willen mee, staan er drie tegelijk op. A staat in gang tegen de deur te bonken. BG: ZITTEN!! Allemaal zitten!! Gaan er twee zitten, één blijft staan. Andere BG laat zich niet zo horen. BG loopt naar A. Cliënten staan op en willen ervandoor.
Coalitie		
Verbale agressie	A1.54	Op achtergrond nog steeds luid geschreeuw van A. BG neemt A mee naar buiten. A lijkt overstuur. Schreeuwt hard.
Frustratie	A1.55	RG komt binnen, wat een ballentent. Ik ga me lamzuipen (RG zegt dit lachend) .
Frustratie	A1.57	De andere vier cliënten reageren nu op ons, roepen kankertent, ballentent. BG: Maar ff rustig nu, het is een beetje te druk
Terechtwijzing		
Frustratie	A1.59	RG zegt dat het op de andere groep een stuk leuker is. Ik ben blij dat ik het weekend met verlof ga, ik word helemaal gek hier. Loopt naar zijn kamer toe.
Frustratie	A1.60	RG komt terug en zegt: kankertent. Ballentent, en ik wil eruit gegooid worden BG: ik wil even met je vaststellen dat we bepaalde woorden niet gebruiken RG: ik werk niet meer. BG: waarom niet?? RO: Kankertent, ik wil eruit gegooid worden. BG: Denk om je taal. RO gaat door op werk. BG: Nee je taalgebruik, ik wil dat je andere taal gebruikt. RG: Oké
Terechtwijzing		
A1.63		A komt binnen: imbecieleninrichting hier hoor. BG: A kunnen we iets afspreken. Ik wil jou spreken, maar ik wil je niet horen schelden. A: laat me ook eens spreken, niet altijd op m'n kamer. BG: A. A: Hou op met je A, A, A rot op alsjeblieft. A: ik zal ze allemaal rotschreeuwen en de tering hier.
Grof taalgebruik		
Frustratie	A1.64	RG: Ik ben blij dat ik met verlof ga, ik word gek hier. A praat er tussendoor: Dat kan ik me voorstellen. Zit nu op de bank en lijkt rustig. Reageert niet als het stil is.
Coalitie		
Verbale agressie	A2.20	ES reageert op BG. Hou je bek he, hou je bek. ES, doet met vuist richting RB.
Frustratie	A2.37	RO: wat een fucking gevangenis hier. Ik mag hier niks, ik mag alleen dood hier. BG: ga maar zitten!

Tabel 11 – Labels frustratie en onveiligheid

Individueel gedrag	De betekenis van individualisering: "Individualisering is het proces waarbij elk individu zelf het centrum van zijn denken, handelen en integratie, in vrijheid centraal stelt" (Individualisering, sociale integratie en burgerschap, 2010). Op de groep is sprake van veel individueel gedrag, mensen lijken weinig met elkaar te hebben en contact lijkt op het eerste gezicht vooral functioneel.
---------------------------	--

	Daarnaast maken deze cliënten zeer beperkt deel uit van de samenleving.	
Eenzijdige communicatie	A1.1	RB komt binnen, gaat in het hoekje van de kamer zitten en praat in zichzelf. Na een minuut of vijf in zichzelf te praten, staat hij op en gaat hij naar zijn kamer.
Zelfbeeld	A1.5	RG komt binnen: lacht en roept, ik ben een piranha, ik ben gek geworden en mijn hoofd is kapot. BG laat hem gaan en gaat er niet achteraan.
Aanwezigheid cliënten	A1.17	Zijn steeds maar 1 of twee bewoners in huiskamer.
Eenzijdige communicatie	A1.28	ES op de bank kijkt tv en reageert niet op anderen. Anderen ook niet op haar. BG laten haar zitten.
Wens cliënt	A1.34	ST vertelt dat hij graag op zichzelf wonen, wil weer in een open instelling wonen. Hij is de vrijheid gewend en nu moet hij alles vragen.
Afzondering van groep(smoment)	A1.35	BG roept voor het eten. ES zit voor tv, tv moet uit. ES gaat sigaret maken. Gaat daarna buiten roken, komt halverwege het eten binnen. ES komt weer binnen. BG vraagt hoeveel ze wil eten. Ze geeft kort antwoord. Loopt weer weg. Rond 7 uur komt ES eten. Die eet altijd een uur later dan de groep. Aan tafel horen we beginnend gebed, terwijl ST nog met ons praat.
Eenzijdige communicatie	A1.65	ST zit er al die tijd bij en reageert nergens op tijdens interactie in de huiskamer, heeft zijn jas weer aan.
Wanen	A3.1	CE geeft aan andere jongens te zien. Begint plots te lachen en geeft aan spoken te zien.

Tabel 12 – Labels individueel gedrag

Interactie tussen cliënten positief/ neutraal	Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten. De positieve en neutrale communicatie staat hierin centraal. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.	
Interacties cliënten	A1.12	A komt binnen in gang en maakt geluid. ST loopt op hem af en vraagt wat er is. Pakt sleutel aan en doet de deur open voor A. Kort gesprek met elkaar. ST komt weer terug, jas nog steeds aan. Gaat weer op dezelfde plek terug staan bij BG in de keuken. Zegt niks, reageert verder niet.
Contact cliënt	A1.18	Komt andere CL binnen en gaat buiten roken. Staan twee cliënten bij elkaar, niet in gesprek.
Interactie tussen cliënten	A1.20	RB loopt langs: Es ben je boos? Es: Nee ik had een gesprek. RB: Oo sorry dan.
Interactie tussen cliënten	A1.32	ST: Jooh, tegen CL die binnenkomt.
Groepsmoment	A1.39	Maaltijd klinkt rustig, BG pakt drinken. Ze praten over wat er in het eten zit en hoe het smaakt.
Interactie tussen cliënten	A1.53	Klein grapincident in de huiskamer alsof ze elkaar in elkaar slaan. Een reageert: haha sukkel!
Sociaal gedrag	A1.56	A komt huilend binnen, ST gaat de deur open doen.
Samen tv kijken	A1.58	Gaan er twee weg, film kijken
Interactie tussen	A1.70	RG komt weer binnen! ST: hee RG: hee. ST kijkt op telefoon. RG

cliënten		hoest en gaat naast ST zitten.
Interactie tussen cliënten	A1.72	ES loopt langs RG en zegt: bedankt hè. RG: Is goed. Es geeft RG boks en loopt door naar ST om hem ook een boks te geven. Vervolgens gaat ze rustig aan tafel te zitten om te eten.
Interactie tussen cliënten	A2.4	RB, tegen ES, zo jij hebt mooie nieuwe schoenen! Gesprek gaat nu over schoenen! Tussen RB, ES en BG.
Contact zoeken	A2.5	RB zoekt contact met CE. Ze praten heel even samen en RB aait CE over zijn gezicht en pakt hem bij zijn schouders.
Interactie tussen cliënten	A2.8	ES, RB, BG hebben een gesprek. Ze halen samen een herinnering op over een gebeurtenis. Waarin ES CE geslagen heeft. Ze praten er op een ontspannen manier over. ES is het meest aan het woord, en zegt ook tegen de anderen als ze iets niet leuk vind.
Interactie tussen cliënten	A2.11	CE tegen iemand die binnenkomt: Ik heb een beetje wiet, als je wat wiet wil, moet je het even zeggen.
Interactie tussen cliënten	A2.12	RB en RO komen binnen. RB vraagt aan RO wanneer hij zijn nieuwe gebit krijgt en pakt RO hierbij vast.
Groeps sfeer	A2.22	ES is met ST naar buiten. Alleen CE en RB zitten er nog. Ze praten met elkaar en met ons. Sfeer is rustig en ontspannen.
Interactie tussen cliënten	A2.25	CE komt huiskamer in: he tegen ST. Boks
Groepsmoment	A2.27	Es schilt de aardappels. RB en CE staan toe te kijken bij het koken.
Subsysteem	A2.32	Ro en CE lopen naar elkaar toe. "kom je naar me kamer, ik heb speed en coke" Ja, ik ook kom mee man (wordt nader onderzocht op grootspraak of realiteit). Ze lopen samen weg naar de kamers, en komen even later samen terug en lopen naar buiten.
Sociaal gedrag	A2.38	ES komt van buiten en wil naar binnen. A houdt de deur voor haar open.
Humor	A3.3	Er worden grappen gemaakt, begeleiding reageert positief en doet mee.

Tabel 13 – Labels Interactie tussen cliënten positief/neutral

Interactie tussen cliënten negatief	Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten. De negatieve communicatie staat hierin centraal. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.	
Negatieve interactie	A1.42	LE: ik wil water CL: Hij heeft een waterhoofd, Reageert niemand op.
Grof taalgebruik	A1.43	Gesprek aan tafel tussen de cliënten gaat over bier en lekker wijf.
Negatieve interactie Wijzen op regels	A1.45	Er worden wat woorden gewisseld over wat LE heeft misdaan. Wordt in eerste instantie niet op gereageerd. Na nog een aantal woorden over LE zegt BG: Jongens kom op dat is niet de manier om te praten.
Negatieve interactie tussen cliënten	A1.47	BG praat met de anderen over een situatie die is voorgevallen. Gaat over dat LE niet eerlijk zou zijn. Cliënten reageren met woorden als, grafhoofd, facking... BG reageert met: LE woont hier
Interactie tussen cliënten	A2.9	CE maakt grap. RB lacht, Es: houd je bek bolle, eigen schuld moet je het maar niet tegen mij zeggen.

Verbale agressie	A2.13	ES, CE, RB en BG staan in de keuken. Iemand zet een karretje weg, en ES begint te schreeuwen. Kijk nou uit!! BG komt eraan en zegt tegen CE dat even moet gaan zitten en zegt tegen de rest dat ze geen vervelende dingen mogen zeggen. Er worden nog een paar opmerkingen gemaakt
Interactie tussen cliënten	A2.15	CE: hee Rb niks te doen he ES: he ga lekker naar buiten dan! Rb: Ik ben porno verslaafd. Es: Neeeeeee, houd dat lekker voor je eigen!! Rb: Weet je hoe dat komt Leiding: ophouden man
Interactie tussen cliënten	A2.16	RB maakt grapje, ES: moet je een dreun!!
Verbale agressie Terechtwijzing	A2.17	ES tegen CE: kijk nou uit, dikzak, praat luid! Jij bent gek!! CE: ik zet iets weg en je gaat meteen lopen schreeuwen ES: ik ben bezig en je moet je bek houden BG: CE klaar, hou ermee op. CE je moet zelf ophouden, kleintje.
Interactie tussen cliënten	A2.41	Es komt langs met dood plantje RB: Wat ga je doen ES: Gewoon begraven omdat hij dood is. Hou gewoon je bek bolle. RB lacht.

Tabel 14 – Labels Interactie tussen cliënten negatief

Interactie tussen begeleiding en cliënten	Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten en de begeleiders. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.	
Groepssfeer	A1.3	BG geeft in interactie met RG aan dat hij de groepssfeer gezellig wil houden. RG: Oké BG, komt goed. BG: Ik wil dat je je taalgebruik daaraan aanpast. RO: Oké, oké BG
Interactie begeleiding - cliënt	A1.6	Gaat daarna naar BG: alles wat ik had is kapot man. Heb niks meer. BG: dan moet je het oplossen!
Interactie begeleiding - cliënt	A1.8	ST zegt: we gaan het niet over mijn moeder hebben hoor BG: jij moet vertellen waar jij behoefte aan hebt, als jij niet wil vertellen hoeft het niet. Maar ze is nu wel heel belangrijk voor je. ST ploft neer in huiskamer en zegt niks. BG: wil je wat drinken? Misschien wil je nu wel wat vertellen? ST zit op de bank en praat niet, houdt jas aan. BG: inschenken kun je zelf toch. ST laat een ontkennend geluid horen. BG: ach joh, probeer het ff.
Gesprek begeleiding - cliënt	A1.9	RG komt binnen: Waarom hebben mijn ouders zo'n fucking piranha gebit van me gemaakt. BG: waarom doe je je plaatje niet in dan?? En ben je zo geboren?? Zo wat was jij lelijk man! Waarom heb jij je plaat niet in? RO lacht: Ik krijg kunstgebit. BG: Oo joh, dan wordt je nog een mooie jongen man! Hoe gaat het? RG: slecht man.
Interactie begeleiding - cliënt	A1.10	ST die drinken stond te pakken: ik kan het niet vasthouden, ik denk dat het gaat vallen. Ik heb geen gevoel in m'n handen BG: Even rustig worden, en dan pas pakken. Ik let er niet op en als het valt dan valt het toch? Lekker belangrijk.
Nabijheid	A1.11	ST: Mijn vader heeft vanmorgen gebeld, misschien komt hij langs. BG: Waarom zou hij komen dan? Heb je behoefte om hem te zien. ST: Ik heb hem nodig. BG: je hebt hem nu eigenlijk nodig, oké ik snap het. Maar zo lang hij er niet is kun je het met ons doen toch? Kunnen wij het proberen? Wij kunnen je ook een knuffel geven. BG geeft cliënt een knuffel. Gesprek gaat over dat het ook papa had kunnen zijn. Waarom papa hem niet komt knuffelen. BG: Ik heb niet direct een antwoord voor jou. We kunnen erover praten hoe we het gat kunnen vullen. Ik kan je geen belofte doen, maar we kunnen wel kijken of ik iets voor je kan doen. ST bevestigt gat omdat papa en mama er niet zijn.
Empathie	A1.13	BG is klaar met bellen, ST begint weer over zijn laptop die kapot is en niet meer gemaakt kan worden. BG: En je had al niet zoveel, het zit je ook niet mee he.
Transparantie begeleider	A1.14	ST: laptop was gewoon van mij, weetje. BG: Dat klopt, alleen ik heb ook niet echt een antwoord hoe we dat moeten oplossen, we gaan er wel wat mee doen. Is dat voldoende?
Begeleiding	A1.15	ST heeft trillende handen. Hij vraagt of hij weg mag. BG: Je weet dat dit niet de oplossing is en dat het beter voor je is dat dit niet gebeurt. Dat weet ik gewoon. Ik denk dat jij ons nu heel hard nodig hebt. En als je weg bent kunnen wij je niet helpen.

Begeleiding	A1.16	ST: Vindt je het goed als ik even een blikje ga halen. BG: Je lichaam zegt, door je trillende handen, dat het beter is om bij ons te blijven.
Client zoekt contact	A1.19	LE komt weer terug van fysio, trekt jas uit en legt deze op de bank. Gaapt en gaat weer zitten op de stoel in de huiskamer. Kijkt even naar de tv, en dan weer naar ons. Kijkt weer naar tv, zolang ik geen oogcontact maakt reageert hij niet. kijkt wel naar ons. Kijkt dan weer naar tv. Begint met praten.
Terechtwijzing	A1.21	LE maakt grap over zoenen. BG: vind je dit grappig? LE lacht nog even. BG: Vindt je dit grappig? LE: Nee, (houdt op met lachen)
Slachtofferrol	A1.22	BG: LE wil je de vaatwasser doen? LE: zie je wel daar gaan we weer, dan moet ik weer doen.
Verbale interactie tussen cliënten	A1.23	Staan twee cliënten buiten te roken. Hebben contact in de vorm van gesprek. Komen samen binnen, vragen aan BG of ze naar buiten mogen. BG: Eigenlijk is er niks mis mee, maar kan ik jullie vertrouwen?
Begeleiding	A1.24	Rg en St willen shandy halen. BG: Nu neem je eerst de shandy uit de kast, we gaan zo eten en daarna praten we verder. Je hebt het nu niet nodig, en wij hebben jullie wel nodig!! BG lacht als St zegt: Je kan ons vertrouwen!! BG: En dat zeg jij! Rg: BG, luister nou ff. Lacht: Mag ik dan porno kijken? BG: Nee hoor, is ook verboden! Ga maar lekker shandy drinken. BG zegt lachen: als ik jullie betrap leg ik jullie aan de slang.
Vraag naar rust/activiteit	A1.25	ST geeft aan naar zijn moeder te willen omdat hij denkt dat het hem rust zal geven. BG: Weet je wat jou rust geeft, als we zo met z'n drieën even weggaan. RO: Wat gaan we dan doen? BG: Even wat drinken.
Positieve feedback	A1.26	BG: Hee LE, bedankt!! (vaatwasser uitruimen)
Client zoekt contact	A1.27	LE kijkt constant naar ons. Wij reageren niet en hij kijkt naar tv. BG roept hem af en toe tot orde als hij te lang met ons praat. Praat steeds over het leven hier, bezuinigingen en begeleiders.
Relativeren	A1.30	Rg reageert bozig over werk. BG: Maak je niet druk!! Dat is nou juist het mooie, je hoeft je niet druk te maken!
Nabijheid Herstellen contact	A1.31	ST en RG komen binnen. RG maakt grapjes en lacht hard. ST vraagt of hij zijn ouders mag bellen. BG reageert op RG. ST vraagt nog een keer, draait zijn hoofd om en zegt: laat maar zitten. BG: Ik kan niet naar twee mensen tegelijk kijken. Ik luister nu naar je. ST: Hoeft nu niet meer, laat maar zitten. BG: Ik zie dat je boos bent, laten we praten. Legt arm om schouder en gaat in gesprek. ST: Wil gewoon ouders bellen. Lopen samen naar de keuken en praten daar even.
Contact	A1.36	BG: Waar ben je mee bezig? ST: gewoon praten. BG: Je kijkt beter nu, je kijkt beter uit de ogen! BG reageert dat hij het goed vindt dat ST een gesprek aangaat en zegt dat hij na het eten verder kan praten. ST heeft het gesprek niet meer opgepakt.
Aanmoediging	A1.37	BG: Kom je aan tafel zitten? ST: Nee heb geen honger, BG: Kom wel aan tafel joh. ST: Maar ik voel me goed met dit

Onveilig		gesprek. En ik heb een afspraak met andere BG. BG: Wat dan? Kom dan gewoon vla eten ofzo. ST: Ik voel me niet prettig aan tafel. Wil niet. BG pakt hem rustig bij rug en neemt hem naar tafel. Kom op we gaan het proberen, andere BG is er ook en we gaan het lekker proberen. ST gaat aan tafel.
Afhankelijkheid	A1.38	BG geeft aan dat de sfeer negatief is en stelt de vraag: Wie is er verantwoordelijk voor gezellig eten. Jullie toch? CL: BG moet het leuk maken, daar zijn jullie voor. BG: Oo is dat zo??
Aanmoediging	A1.40	ST staat op en geeft aan van tafel te willen. BG tegen ST: Eet maar ff, je hebt al de stap gemaakt om te komen, eet nu ook maar ff. Dat is goed!
Onduidelijkheid	A1.41	Geen duidelijk begin van maaltijd, begeleiding loopt rond.
Interactie	A1.46	Er praat vooral één CL (steeds dezelfde) aan tafel met BG over computers. Andere CL reageert soms door erover heen te praten.
Bevestiging	A1.51	A staat weer op, BG loopt erheen: Zeg, je mag boos zijn, maar nu heeft LE niks gedaan. Zegt: op naar t toetje. A gaat weer zitten terwijl hij luid door praat.
Terechtwijzing	A1.52	A staat op, praat luid. BG onderbreekt hem: Kijk me aan, waar sta ik? Niet schreeuwen. A praat luid door, scheld CL uit met grafketel, BG praat luid tegen A: STIL. A, NU STIL. Kom maar, je mag mee. BG neemt A mee. BG: Je mag nu naar je kamer. Cl: Ik ga niet, dat bepaal jij niet. BG: Rustig, ga naar je kamer. Wijst naar de gang, kijkt A aan. BG ondersteunt A bij zijn elle boog. A blijft in gang/slaapkamer. BG komt terug naar de huiskamer. A komt terug, praat met stemverheffing, en komt voor het glas staan met een stok in zijn hand, en maakt bewegingen dat hij keel door snijdt. A op de gang praat luid, vloekt. BG komt de huiskamer in, loopt door en doet deur dicht. Geeft aan dat hij het zelf regelt met A. Cliënten aan tafel willen mee, staan er drie tegelijk op. A staat in gang tegen de deur te bonken. BG: ZITTEN!! Allemaal zitten!! Gaan er twee zitten, één blijft staan. Andere BG laat zich niet zo horen. BG loopt naar A. Cliënten staan op en willen ervandoor.
Verwijdering uit groepsverband		
Coalitie		
Zelfbeeld	A1.61	RG: ik weet helemaal niks. BG: Maar we kunnen normaal leven. RG: Maar jij bent normaal en ik niet. BG: jij bent niet gek, maar je bent de richting even kwijt. RG: Ik ben psychisch niet in orde, ik draai door. BG: Wat gaat er gebeuren dan? RG: weet ik niet, zoeken ze maar uit. BG: als je maar beter maken dan? RG: wat moet ik doen als ik geen ouders meer heb? BG: Waarom maak je je zoveel zorgen als het niet nodig is.
Relativeren		
Verwijdering uit groepsverband	A1.66	A in gesprek over iemand uit Utopia, klinkt onsamenhangend BG: Kijkt naar hem, laat hem praten. Even later: A ik heb net gezegd, dat ik niet wil dat je op de groep bent, ga dan naar je kamer. Jij gaat eerst, ik kom na 5 min. A, ik wil je nu even niet in de woonkamer. Stuurt A weg, kom terug.
Taken	A1.68	BG vraagt RG de tafel af te ruimen. Gaat zelf mee helpen.
Zelfbeeld	A1.69	RG: Ik voel me niet gehoord. BG: jij hebt het gevoel dat je je niet gehoord voelt. Wanneer voel je dat wel?

		RG: Als ik bij delta ben, ik ben klinisch dood in m'n hoofd, ik ben doodziek. Ik ben manisch. BG: En de rest van je lichaam? RG: De rest klopt nog, hart klopt nog. Ik ben gewoon manisch
Client zoekt contact	A2.2	CE en ES zitten in de kamer. CE kijkt steeds naar ons en ES is in gesprek met iemand die op de groep komt kijken(of ze hier komt werken).
Groepsgesprek	A2.3	BG gaat gesprek houden met drie cl A, RO, ST, er is iets voorgevallen. Ze gaan kijken of ze volgende keer beter anders kunnen handelen.
Functioneel gedrag	A2.6	RB raakt BG aan. BG: Niet doen, niet aan me zitten anders ga ik aan jou zitten. Doel RB: koekjes scoren bij BG. Doel bereikt
Sociaal gedrag	A2.10	ES vraagt ons wat we willen drinken... BG zegt, wat goed van je! ES: ja ik ken m'n opvoeding wel
Taken	A2.14	Es gaat afdrogen op vraag van BG
Zelfbeeld	A2.18	Es komt drinken brengen op rollator. IK: aardig van je! ES: ja ben ik ook!!
Terechtwijzing	A2.19	CE zet muziek aan, wordt niet op gereageerd. BG: CE...CE stopt muziek.
Terechtwijzing	A2.21	BG tegen CE: CE, wakker het nou niet aan.
Aansporing	A2.24	LE praat nog steeds met ons BG: LE ik denk dat het beter voor je nu is om even weg te gaan, naar je kamer. Even niet te praten. LE: Nee joh, hoeft niet. BG: Waarom zeg je nou nee LE: Nee LE: muziek in huiskamer luisteren, gaat iemand anders uitdoen. En als ik nu hier wil blijven. BG: ik denk dat het beter is als je tot rust gaat komen op je kamer en zo meteen terug komt. LE: ja, mijn woord is gedaan. BG en LE lopen naar kamer LE.
cliënt zoekt contact	A2.26	A komt binnen. Legt hand op schouder BG, zegt niks. Bg: A je wilt m'n aandacht. A loopt weg en begint gesprek met ons.
Feedback	A2.28	RB en CE in gesprek met BG, gaat over andere CL. Gesprek is negatief. BG: Denk na over of het positief is en als het niet positief is, ssst (gebaar maakt van mond dicht)
Bevestiging	A2.29	BG heeft samen met ES een pan vol aardappels geschild. BG: ik ben trots op je. ES maakt grappen, lacht veel. Zoekt en vraagt naar bevestiging: Ik lieg nooit toch?
Transparantie	A2.30	RO gaat in gesprek met BG. Hij wil iets. BG: Ik snap wat je wil, maar ik kom er op terug. Ik moet eerst je stappenplan zien. RO loopt weg.
Interactie tussen cliënt en begeleiding (humor)	A2.31	ES wordt meerdere malen in de maling genomen door BG. ES hapt maar pakt het wel positief op, kan erom lachen.
Transparantie	A2.33	ST komt uit zijn kamer en heeft zijn jas uit. ST: Wil je mijn mening horen over.... BG: Ja dat wil ik graag horen maar niet nu. Want dit is niet de juiste plek er voor. Straks wil ik het er met je over hebben. ST loopt weer

		weg.
Terechtwijzing	A2.34	CE: Bg ik heb foxspot he! BG: Ja dat heb je net verteld. CE: Ja maar das leuk toch. BG, ja maar ik sta iets te doen en dan kom je ertussen. CE loopt weg.
Regel Sarcastisch begeleiding	A2.36	RO komt met sigaret binnen. BG: Die moet je uitdoen, want we gaan eten. RO: Nee ik wil niet eten! RO: begint over stap 0(sanctie) BG: Ja, je hebt ook niks gedaan zeker dat je op stap 0 zit.
Contact maken	A2.39	A vraagt of we thee willen, en komt thee brengen.
Ongepast taalgebruik	A2.40	Rb loopt steeds langs en kijkt naar ons. Reageert soms met schatje, dushi, porno kijken, lesbies enz. Wordt door begeleiding niet op gereageerd.
Geeft aan wat nodig heeft	A2.42	ES: ik ken m'n structuur wel. BG vertelt iets ES: Je gaat te snel. BG gaat rustig uitleggen.
Groepsmoment	A3.2	Onder het eten, werd gezegd lekker hoor. BG: fijn! Wordt rustig gesproken, is wel gesprek tussen BG en CL en niet tussen CL onderling.

Tabel 15 – Labels interactie tussen begeleiding en cliënten

Kernlabels SGLVG woongroep Interviews

Frustratie	Betekenis frustratie: “Men heeft de sterke wens de situatie te ontvluchten, maar men weet niet hoe men dat moet doen” (Frustratie, 2015). Op de SGLVG groep is er sprake van veel boosheid, woede en verdriet. Dit wordt getoond door vloeken, schreeuwen, verbale agressie en gesprekken waarin onveiligheid wordt aangegeven.	
Frustratie	A4.11	Maar ze weten aan de ene kant dat het niet haalbaar is en dat is frustrerend (huisje-boompje-beestje).
Zelfbeeld	A5.14	Dan zeg ik; waarom was je nou zo boos? En dan komt er toch vaak; “jaa en iedereen vindt me niet leuk en ik mis me moeder”. Het komt dan toch uit een trauma of iets waar ze mee bezig zijn.
Sociale contacten	A5.40	Hebben de cliënten behoefte aan sociale contacten? Ja, maar je ze willen wel iets. Ze voelen heel erg dat ze dan toch anders zijn.
Verleden	A6.4	Op de SGLVG groep lijkt het net of het cognitief net wat hoger ligt. En ze weten dat het ook anders kan en ze hebben het ook geprobeerd. Ze weten hoe het kan zijn.

Tabel 16 – Labels frustratie

Individueel gedrag	De betekenis van individualisering: “Individualisering is het proces waarbij elk individu zelf het centrum van zijn denken, handelen en integratie, in vrijheid centraal stelt” (Individualisering, sociale integratie en burgerschap, 2010). Op de groep is sprake van veel individueel gedrag, mensen lijken weinig met elkaar te hebben en contact lijkt op het eerste gezicht vooral functioneel. Daarnaast maken deze cliënten zeer beperkt deel uit van de samenleving.	
Bewustzijn	A4.1	Deze groep is zich bewust van de omgeving.
Verveling	A4.5	(verveling) Dat is dus ook eigenlijk een bron van een conflict om te kunnen ontstaan.
Minder functioneren	A4.15	Deze mensen gaan altijd minder functioneren. Ze kunnen een beetje geluk ervaren doordat ze verstandelijk beperkt zijn.
Trauma	A4.16	Alle elementen zijn aanwezig om te falen. En dan lopen ze trauma op trauma op trauma op trauma op. Als je niet aan die trauma's werkt kun je niks blijvends veranderen.
Wens cliënten	A4.29	Alle cliënten zijn met hun ogen naar buiten gericht, ja. Er zijn wel een paar die weten wel dat ze in een systeem leven, een instelling, maar allemaal willen ze wel verder.
Behoeft aan contact	A4.39	(ieder mens heeft behoefte aan sociale contacten) Het is een aanname. Ieder mens heeft daar behoefte aan, dus zij ook. Maar ze kunnen het niet uiten. Dus we nemen aan dat ze dat ook hebben, maar misschien niet. Ze weten sowieso de spelregels niet.
Wens	A5.23	Weten de cliënten zelf wat ze willen? Soms wel. Meestal is het gewoon naar het café wat drinken. Het is ook wel weer snel goed, als je er gewoon tussen uit bent of een rondje gaat rijden. Weg zijn uit die vier muren.
Dubbele signalen	A5.29	Als ik allemaal dingen naar me hoofd krijg dan zeg ik ook van; je wil dat ik weg ga, dan ga ik weg. Maar ze wil eigenlijk dat je bij haar

		blijft, dus het zijn zulke dubbele signalen.
Overzien gedrag	A5.31	hebben ze door wat hun gedrag teweegbrengt? Op dat moment hebben ze maar 1 doel in hun hoofd; dat wil ik. Nee, dan overzien ze het niet.
Verveling	A5.42	(balans eigen verantwoordelijkheid en grenzen stellen) ja, en dan vertonen ze heel raar gedrag, maar dat is eigenlijk doordat ze zich vervelen.
Voldoening	A5.43	(effect van fijne dagbesteding) Kijk, als ze zo'n hele dag hebben gehad, dan hebben ze wel meer van; ik ga even op me kamer lekker chillen. Maar als ze het al de hele dag saai hebben gehad, geen voldoening hebben gehad, ja dan gaan ze klieren. Ja, dan zoek je iets anders om je energie in kwijt te kunnen natuurlijk. Ja, en dan is alles al negatief. Dus ja, het is echt wel belangrijk, gewoon leuke activiteiten. Dat ze echt voelen van; hé, ik ben ook waardevol in deze maatschappij, ik word niet weggeduwd achter een paar muren.
Aangeleerde hulpeloosheid	A6.23	Dus die verantwoordelijkheid doet hen wel goed? Ja, ik denk aangeleerde hulpeloosheid.
Dagbesteding	A6.24	Iedereen moet naar dagbesteding.
Netwerk	A6.25	Dat netwerk kan ook wat. Het is belangrijk voor cliënten.
Verveling	A6.26	Zou verveling overdag en een bron van conflicten kunnen zijn? Ja, dat denk ik wel. Als je de hele dag hard gewerkt hebt en je bent moe. Ik geloof wel dat het zorgt voor een stukje tevredenheid en moeheid.

Tabel 17 – Labels individueel gedrag

Interactie tussen cliënten positief/ Neutraal	Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten. De positieve en neutrale communicatie staat hierin centraal. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.	
Functioneel gedrag	A4.27	Heel functioneel, maar ook met de medebewoners.
Samenstelling groep	A5.9	(gaat over de grote van de groep t.o.v. de rust in de groep) Ja, dan merk je ook op de groep dat er meer rust komt M: ja, je merkt het met een ieder die weg is natuurlijk. Ja, en dat merken de cliënten ook, en dat merken wij ook in hun gedrag.
Betrokkenheid	A5.12	Zijn ze betrokken en geïnteresseerd naar mekaar toe? Kunnen ze dat zijn? Ja. Bijvoorbeeld ES, die heeft natuurlijk heel veel gehad; ziekten, stoma. En als ze dan heel erg huult, dan zeggen ze wel van; sooo, dat vind ik heel triest. Dan gaan ze een keer koffie geven. Maar dat is ook niet altijd. Ze kunnen haar ook verrot schelden. Dus het is maar net hoe ze zelf in hun vel zitten.
Sociaal gedrag/handelen	A5.13	Tonen de cliënten sociaal gedrag door bijvoorbeeld koffie te zetten voor elkaar?

		Ja natuurlijk, het zijn ook mensen dus ze weten wel hoe het moet. Het zijn mensen die richten op hun problemen en niet op oplossingen en daar zijn wij voor. Ze leven zover in die negatieve donkere wereld, ze kunnen niet over die put heen kijken. Het is ook soort uitlokkingsgedrag.
Activiteiten	A5.25	Lukt het om met de hele groep een activiteit te doen? Dat is nieuwe dingen proberen. Bij de meeste cliënten is het zo dat als je ze mee naar buiten neemt ze heel gewoon, soort normaal zijn. Wat zou er gebeuren als je s 'avonds een sjoelbak op tafel legt? Vaak is het dan eerst zo; nee, geen zin. Maar als je het gaat doen, dan kan je ze best wel snel overhalen. Je moet daar wel even je tijd en creativiteit in leggen om dat voor elkaar te krijgen. Je moet er echt tijd in investeren.
Samenwerking	A6.61	(Activering door verschillende taken en verantwoordelijkheid) Dus dan heb je een taakverdeling en zit je niet constant met elkaar op de groep. Als de één boodschappen doet en een ander kookt dan heb je wel een samenwerking.
Binding	A6.68	(voorval tijdens een vakantie) En dan ben je iemand kwijt en dan moet je hem met z'n alle gaan zoeken. Dat is bindend. Maar op vakantie worden de mensen wel uit gekozen, want je gaat voor veiligheid.

Tabel 18 – Labels interactie tussen cliënten positief/neutral

Interactie tussen cliënten negatief	Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten. De negatieve communicatie staat hierin centraal. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.	
Verveling botvieren	A4.6	Ze gaan verveling op hun omgeving botvieren.
Acceptatie regels	A4.9	(regels en orde) Er zullen er wel een paar zijn die dat sneller accepteren, maar de paar die dat niet willen die gaan weer effect hebben op de paar die het geaccepteerd hebben.
Aansteken	A4.10	Ze steken elkaar heel erg aan. Jammer genoeg, vooral negatief.
Sociaal	A4.24	Nee, ze zijn niet sociaal. Je hebt er twee op de groep die sociaal zijn. Eentje is te sociaal, want die koopt liefde, die weet niet anders, met giften met geven koopt hij liefde en aandacht, hij geeft alles weg. Hij deelt alles en veel cliënten profiteren van hem.
Profiteren		
Interactie	A4.35	Ze ontvangen vooral de negatieve prikkels van elkaar. En veel minder de positieve prikkels. Ze ervaren iemand die in hun space komt. Dus veel van de prikkels die ze elkaar geven, ervaren ze als negatief.
Ego strijd	A4.36	(omgang cliënten onderling) Doordat ze beperkt zijn in het bekijken en zich verplaatsen in de ander, wordt het meestal een ego strijd, vechten, ik - jij, de schuld ligt altijd bij jou, ik heb er geen rol in. Of je hebt diegene die slachtoffer zijn.
Subgroep	A4.38	Je hebt twee die op dit moment heel erg naar elkaar toetrekken RO en ST. Jammer genoeg, geven ze elkaar net niet de juiste positieve input. Ze gaan samen stomme dingen doen.
Miscommunicatie	A4.44	(verkeerd begrijpen van verbale communicatie een bron van misverstanden en conflicten.) Dat gebeurt heel makkelijk. Als wij te

		abstract praten en niet op hun niveau praten. En als wij dingen niet ondertitelen en niet verifiëren of ze het begrepen hebben dan kan er van alles misgaan.
Empatisch vermogen	A4.45	(verplaatsen in de ander) De één moet geleerd worden; er zijn andere manieren om je affectie te tonen. “Het is goed dat je dat doet, maar doe het op een andere manier”. Maar die andere moet ook beseffen; oké, dat is zijn manier om affectie te tonen. Dan is hij minder geïrriteerd misschien.
Zelfinzicht	A5.10	Overzien de cliënten hun gedrag na een escalatie? Ze weten dat ze dan dingen doen maar ze hebben dat niet in de hand. Ze willen het niet en elke keer loopt het wel weer zo en voor hun is dat niet leuk. Dat trekt natuurlijk ook heel veel energie. Zijn ze bewust wat hun gedrag bij andere te weeg kan brengen? Nee, de meeste niet. Nee, daar spreek je ze ook wel op aan; nu jij dat doet, dan lok je dat gedrag uit en dan krijg je ruzie. Maar hun zitten dan zo hoog in hun emotie, ze zijn alleen maar bezig met hun eigen ding. Dat inschattingsvermogen hebben ze niet. En maak je als begeleider hen daar van bewust van? Ja, maar het is een kwestie van continu herhalen, continu.
Negatieve interactie	A6.2	Op de SGLVG woongroep merk je dat boosheid blijft hangen en alleen maar wordt gevoed en het stapelt zich op. Er zit op deze groep wat meer intellect achter naar mijn idee. En de problematiek en sommige mensen hebben het niet naar hun zin hier.
Emotie regulatie	A6.8	Ze kunnen hun emoties niet reguleren. Als iemand heel slecht is en zij helemaal vrolijk zit te doen, dat boeit ze niet. Terwijl jij zou denken; ik kan beter even dimmen.
Vergelijking	A6.32	Als je als begeleider een cliënt terecht wijst, hoe reageren de anderen daar op? Ze zien het dan in de verkeerde context. Dan gaan ze hun eigen hachje redden door te vergelijken naar anderen. Ze vergelijken ook heel veel.
Rust/innerlijke motivatie	A6.36	Maar eigenlijk zorgt iedereen ervoor dat er veel onrust is. Dus dan hebben ze dan niet door dat hun gedrag die onrust te weeg brengt? Nee, ik denk het niet. Het is niet hun innerlijke motivatie denk ik.
Ontlopen	A6.65	Ik hoor je steeds zeggen dat de cliënten binnen veel meer angst en agressie hebben terwijl dat buiten niet het geval is. Hoe komt dat? Buiten heb je meer ruimte en kan je elkaar ontlopen.

Tabel 19 – Labels interactie tussen cliënten negatief

Begeleiding/ Interactie tussen cliënten en begeleiding	Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten en de begeleiders. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.	
Structuur	A4.2	Je moet de groep daar vormen, nu heeft de groep zichzelf gevormd. Nu moeten met die rafelrandjes, die best heftig zijn, gaan dealen. Om die eraf te krijgen en de structuur erin te krijgen en de dynamiek erin te krijgen die wij voor ogen hadden. En dat kan betekenen dat je een stap terug moet.

		Eerst de normen, eerst de regels, eerst hoe communiceer je, eerst die dingen weer vast stellen en dan kunnen we weer werken aan zelfstandigheidstrainingen.
Inschatting gedrag	A4.3	(gevolgen na herindeling groepen) Het blijkt nu, in deze omgeving dat de één meer kan dan we in eerste instantie in hadden geschat. Maar je ziet ook anderen, degene die extreem gedrag vertoond, ik had gedacht dat hij dat aan zou kunnen.
Activiteiten	A4.4	Een hele grote eyeopener is activiteiten.
Etiket	A4.12	Als jullie(BG) toch vinden dat ik(CL) gek ben. Dan hoef ik geen rem meer te hebben.
Overvraging	A4.17	En zelfs hier worden ze overvraagd (in de instelling)
Vaardigheden	A4.18	(kans op overvraging groot) En wij verwachten wel dat ze dat kunnen omdat ze het misschien qua vaardigheid kunnen.
Gezamenlijk doel	A4.28	Een doel hebben ze niet. Die moeten wij ze bijbrengen. Dat er een gezamenlijk doel kan zijn.
Overvraging	A4.30	Wat zou er gebeuren als je ze op een open afdeling zou zetten? Dan ga je ze zwaar overvragen.
Netwerk	A4.40	Ik probeer in te zetten op meer vrijwilligers, zodat hun netwerk, sociaal netwerk, vergroot wordt.
Zelfstandigheid	A5.1	De cliënten hebben wel wat met mekaar toch, of is het een los zand groep? Nee, dat niet. Maar je biedt wel vaste structuur. Op vaste tijden met elkaar eet bijvoorbeeld, maar omdat het nu zo hectisch is, trekken de cliënten zich meer terug op hun kamer. Willen ze op hun kamer eten of niet eten. En dan hebben wij zoiets, dit zijn de regels, gewoon met elkaar eten, vaste groepsmomenten koffiedrinken, maar ze zich niet aan het koffiedrinken. Aan de andere kant, ze mogen ook wel zelf bepalen, ze zijn zelfstandig.
Relatie	A5.4	Je hebt natuurlijk een band met die gasten en ik kan goed met de cliënten door een deur. Maar soms zeg ik tegen ze; ik ben je kop echt zat, ik ben alleen maar politie agent, kom op hé, we moeten er wat van maken.
Aandacht	A5.7	(hoe begeleid je de groep) Ja toch de groepsmomenten. Kijk, zullen we wat gezamenlijks doen? Nu pak je eigenlijk degene die het hoogste zit; jij moet even uit de situatie we gaan even een rondje lopen. Maar degene die heel stil is en zich terugtrekt die heeft eigenlijk ook aandacht nodig want die doet het op zijn manier.
Individuele begeleiding	A5.8	Denk je dat het een oplossing is als er meer begeleiding op de groep zou staan? Ja, het zou wel beter zijn.
Trauma-verwerking	A5.15	Wordt er gekeken naar achtergronden en verleden? Ja, we zijn nu ook bezig met trauma verwerking. Denk je dat de trauma's één van de grotere problemen is hier? Ja. Er zijn hier cliënten die meervoudige en heftige trauma's hebben.
Empathie	A5.16	Door de traumaverwerking heb ik ook zoiets van kijk; als het nooit op wordt gepakt in hun veilige omgeving, waar ze wonen, en maar over hun gevoelens heen walst. Ja, dat moet je niet doen. Dan is het altijd een stukje wat je in stand houdt. Je merkt ook als je zegt van; ja dat is echt, dat doet je wat, het doet je pijn en het is echt niet leuk.

		Dan zie je ze kijken en ze worden dan gelijk rustig worden. En dan kunnen ze ineens wel doorstappen.
zelfbeeld	A5.17	(gaat over zelfbeeld) Je moet het sowieso wel serieus nemen. Je kan er wel continu mee blijven lopen maar dat lost het niet op, dus we gaan afleiding zoeken.
Ontlading	A5.21	Je kijkt wel uit het belang van de cliënt. Dus als je merkt dat ze spanning op gaan bouwen dan zeg je van; joh, ga maar even naar je kamer, even uit de situatie stappen zodat je rustiger kan worden.
Begeleiding	A5.22	Dan spreken ze je er wel op aan; ik merk dat je onrustig bent, zullen we even een praatje houden, wat zit je dwars? Maar als het te ver is, dan overzien ze het niet. Het is wel per cliënt verschillend.
Verveling	A5.24	(oplossing tegen verveling) ja, gewoon meer activiteiten. Dat ze wat meer te doen hebben. Als ze zich gaan vervelen dan krijg je dat klier gedrag en dat geïrriteerde.
Congruente begeleiding	A5.30	Het is belangrijk dat je hetzelfde blijft (wat voor stemming cliënten ook hebben). Want dat is voor hun die veiligheid.
Haalbaar niveau	A5.32	(gaat over het opstellen en behalen van doelen) Je moet het per persoon op een haalbaar niveau-bekijken. Soms zeggen ze ook gewoon dingen om er vanaf te zijn of dat ze het wel makkelijk vinden dat jij het doet.
Begeleiding	A5.37	Je gaat eerst voor stabiliteit en dan voor verbetering.
Stabiel	A5.38	De lat niet te hoog leggen. Per dag bekijken, elk uur is anders en elke dag is anders. Zorgen dat het eerst stabiel is en dan verder kijken.
Doel	A5.39	Eigenlijk is je doel dat het niet escaleert en dat het rustig blijft. En dat iedereen toch een beetje kan zeggen; hé, het was een leuke dag.
Patroon doorbreken	A5.41	(dagbesteding) Ze zijn dan even uit het patroon. En daar zie je wel verbetering in. Eerst zaten ze alleen maar hier en nu zijn er toch wel verschuivingen. Het gevaar is ook dat je moet kijken dat je ze niet te klein houdt. Soms moet je ook proberen meer toe te laten en dan kijken hoe het gaat.
Zelf inzicht	A5.44	Kunnen ze er zelf uitkomen of hebben ze daar jullie voor nodig(spanning)? Het wordt hun natuurlijk wel geleerd; ga muziek draaien als er een nare situatie is. Maar aan de andere kant overzien ze het vaak ook niet.
Externe sturing	A6.3	Het zelf reguleren van hun spanning gaat niet. Die hebben externe sturing nodig.
Geen zelfinzicht	A6.6	Hij heeft zelf niet het inzicht dat hij dat niet moet doen? Nee, hij geeft mij de schuld of de begeleiding. Het gaat buiten zichzelf om.
Oorzaak en gevolg lastig	A6.7	Hebben ze door wat hun gedrag met anderen doet? Oorzaak en gevolg is lastig. Als je het ze uitlegt dan kan het weleens gebeuren dat ze dan denken; hé, dat komt dus door mij. Maar als je dan zegt; ga dan sorry zeggen dan doen ze dat omdat het van de begeleiding moet. Het is niet uit zichzelf of ik ga sorry zeggen want ik heb wat van je nodig. Ze zijn heel erg naar zichzelf toe. Dat zegt ook iets over hun leeftijd, het is heel ik gericht. Dat is mijn speelgoed, of dat is mij... dat merk je heel goed.
Ik gericht		
Individueel	A6.11	Kan SGLVG een groep zijn? Ik vraag het me af. Iedereen leeft voor zichzelf. Het zijn allemaal

		individueën.
Grenzen opzoeken	A6.13	Ik zie het meer als een pubergroep zeg maar. Ze zoeken de grenzen op en het duurt wel wat langer voordat de rust en stabiliteit weer hersteld is.
Sociaal wenselijk gedrag	A6.15	En ook sociaal wenselijk gedrag, van wat heb je geleerd? Ze doen het omdat ik dat zeg en niet omdat ze het innerlijk zo beleven
Verleden	A6.18	Speelt hun verleden een grote rol in het dagelijks leven? Ja, daar ben ik van overtuigd.
Afhankelijk gedrag	A6.22	Denk je dat ze zich soms afhankelijker voor doen dan ze kunnen? Ja, of aangeleerd. Sowieso een stukje afleiding maar ook; hé, ik doe er toe, ik doe iets.
Mis-communicatie	A6.27	In hoeverre is het niet begrijpen van verbaal communicatie een bron van misverstanden? Ja En alleen tussen cliënten onderling of tussen begeleiders en cliënten? Ja, ook tussen begeleiders. Ik denk dat dat een heel belangrijk punt is. Als je een beetje chagrijnig kijkt dan hoor je dat gelijk terug van hé; je kijkt boos.
Begeleidingstijd	A6.31	Bij wat voor begeleidingsstijl zouden de cliënten het meeste baat hebben? Niet te autoritair. Duidelijk, maar wel op een manier van begripvol, respectvol. En ook zoeken achter de vragen. Wij zien het topje van de ijsberg, maar wat er onder zit, daar moet je ook naar kijken.
Aandacht vragen	A6.33	(gaat over de manier van aandacht vragen) Soms komen ze allemaal tegelijk op je af. Dan ben jij degene waar ze iets van moeten hebben, waar ze een vraag aan hebben.
Normen en waarden	A6.37	Benoemen, ze hebben vaak gehoord hoe ze met elkaar om moeten gaan denk ik. Normen en waarden, iedereen weet wel hoe dat werkt. Alleen, hoe pas je dat toe?
Kleine stappen	A6.40	(gaat over dat ze het grote doel niet halen en daardoor steeds teleurgesteld raken)–Daarom moet je proberen om het klein te houden en daar je successen uit te halen. Ze kunnen op dat moment ook wel trots zijn op die kleine stapjes, alleen je bent wel constant bezig om ze trots te houden.
Inleven	A6.45	Vaak is het ook een stukje luisteren ook al heb ik de oplossingen niet. Het is ook vaak inleven, proberen in te leven.
Relatie	A6.46	Het is ook een stukje relatie.
Begeleiding	A6.50	Je krijgt nooit een groep wat allemaal past. Je zal altijd problemen onderling hebben maar wat is zeg maar beïnvloedbaar vanuit begeleiding, en wanneer houd het op?
Kleine groep	A6.51	(een kleinere groep) Of zoeken ze dan alsnog een punt? Dat zal wel, maar dat zal wel makkelijker te reguleren zijn.
Activering	A6.53	Meer activering daar geloof ik meer in.
Activiteit	A6.57	Voor mij apart neem je wat dieren en ga je die voeren.

Tabel 20 - Labels begeleiding/interactie tussen cliënten en begeleiding

Kernlabels LVG woongroep Observaties

Sociaal gedrag	Onder sociaal gedrag op de LVG woongroep wordt alle communicatie, zowel verbaal als non-verbaal, genoemd die te maken hebben met sociaal gedrag. Onder het begrip sociaal gedrag wordt het volgende verstaan: “De sociale ontwikkeling omvat het krijgen van begrip voor andere mensen en het ontwikkelen van positief gedrag en vaardigheden ten opzichte van de medemens” (Sociaal emotionele ontwikkeling, 2015).	
Stimuleren sociaal gedrag	B1.1	Cliënten worden door BG gestimuleerd om ons een hand te komen geven. De bewoners doen dit niet uit zichzelf, maar worden gestimuleerd door BG of wij moeten zelf naar de bewoners toe lopen.
Uitpraten	B1.6	Laten elkaar uitpraten
Sociaal gedrag	B1.10	MA moedigt JA ook aan om te komen zitten en stelt een vraag aan haar. IB vraagt aan JA of ze ook koffie wil. Ze Lopen samen naar binnen om drinken te halen. IB komt weer terug naar met extra stoel voor JA.
Sociaal gedrag	B1.13	De meeste cliënten nemen eigen stoel en kopje mee naar binnen.
Sociaal gedrag	B1.14	LU en begeleider zijn in de huiskamer achter de computer bezig. MA staat erbij en kijkt ernaar. Als ze uitgepraat zijn zegt MA dat ze gaat skeeleren. Begeleider geeft MA een compliment omdat ze gaat skeeleren.
Behulpzaam	B2.5	IB helpt begeleiding met het koken.
Behulpzaam	B2.10	MA is aan stuntelen met het wasrek dat naar binnen moet. VI zegt; zal ik je even helpen? MA; Ja, is goed.
Sociaal gedrag	B2.12	RO kwam bij thuiskomst gelijk naar BG toe om zich voor te stellen.
Sociaal gedrag Individueel	B2.14	JA kwam onder eten binnen, LU stond uit zichzelf om haar te feliciteren. RO volgde toen, de rest niet.
Behulpzaam	B2.16	JA, de jarige had taart tekort, IB bood aan om voor haar naar de winkel te gaan om extra taart te halen. JA wilde zelf niet meer terug naar de winkel. IB is naar de winkel gegaan, belde halverwege voor goedkeuring.
Sociaal gedrag	B3.1	LU vraagt aan ons wat we willen drinken.
Behulpzaam	B3.19	Er zit een wesp bij BG. RO helpt door aan te geven waar de wesp zit. Vervolgens komt VI om de wesp met zijn pet weg te jagen.
Behulpzaam	B3.20	Gesprek gaat over muggen. VI geeft tips over hoe je muggen moet verjagen.
Sociaal gedrag	B3.23	RO pakt koekje, hij vraagt of wij ook een koekje willen.
Behulpzaam	B3.26	BG begint over een windmolen, VI staat op, RO volgt. Andere BG ziet de windmolen niet staan. Maar RO legt uit waar BG precies moet kijken.

Tabel 21 – Labels sociaal gedrag

Individueel gedrag	De betekenis van individualisering: 'Individualisering is het proces waarbij elk individu zelf het centrum van zijn denken, handelen en integratie, in vrijheid centraal stelt (Individualisering, sociale integratie en burgerschap, 2010) Op de groep is sprake van veel individueel gedrag, mensen lijken weinig met elkaar te hebben en contact lijkt op het eerste gezicht vooral functioneel. Daarnaast maken deze cliënten beperkt deel uit van de samenleving.	
Individueel	B1.2	Cliënten pakken hun eigen drinken (en doen dit niet voor elkaar).
Individueel	B1.17	HA zegt niks. Toen begeleider vroeg of ze van haar eten genoot, bevestigde ze dit.
Individueel	B2.3	IB komt koekje halen en verdwijnt gelijk weer.
Zelf keuzes maken	B2.6	VI zou de begeleiding helpen met het koken, vrijwillig, maar heeft dit niet gedaan. Geeft aan dat hij veel te lekker zat
Sociaal gedrag Individueel	B2.14	JA kwam onder eten binnen, LU stond uit zichzelf om haar te feliciteren. RO volgde toen, de rest niet.
Individueel	B2.18	HA eet in stilte. Niemand praat tegen haar.
Individueel	B2.19	RE eet niet mee, eet op kamer (doet dit vaker)
Zelfstandig	B3.6	LU zegt tegen BG dat ze trots is op zichzelf omdat ze zelfstandig een telefoongesprek heeft gevoerd met de meneer van de fietsenwinkel.
Individueel	B3.8	LU komt vragen of wij haar sleutels hebben gezien. BG reageert. Ook VI reageert: ik heb geen sleutels gezien. RO reageert niet. Even later komt LU weer naar buiten lopen. BG: heb je je sleutels al gevonden? LU; nee. BG staat op en ze gaan samen haar sleutels zoeken. VI en RO reageren er verder niet op.
Non-verbale communicatie	B3.12	RO zit veel aan zijn bril, beweegt met zijn handen, armen over elkaar. Maar vraagt of zegt verder niks.
Individueel	B3.15	BG is in gesprek met RO. VI komt er tussendoor met zijn post die hij net heeft gekregen.
Individueel	B3.16	RE kwam thuis en is meteen weg. Ze is alleen op haar kamer, niet in huiskamer geweest.
Niet gehoord worden	B3.17	VI komt naar buiten vertelt dwars door RO heen. RO houdt zijn mond weer en praat niet verder.
Eigen eiland	B3.21	RO praat niet mee in het gesprek. Als we lachen, lacht RO niet mee.
Individueel	B3.29	JA komt thuis, zegt hallo, zet fiets weg, komt terug, reageert op onze opmerking, loopt direct door naar binnen.

Tabel 22 – Labels individueel gedrag

Begeleiding	Onder begeleiding wordt verstaan: alle communicatie vanuit de begeleiders naar de cliënt met een begeleidend karakter. Begeleidingsactiviteiten, zoals: activerende begeleiding, ondersteunende begeleiding of advies, instructie en voorlichting.	
Interactie begeleiding - cliënt	B1.5	Begeleider vraagt van alles en houdt het gesprek gaande. Jongens reageren af en toe wel op de vraag en op elkaar. Heel af en toe zegt het meisje iets.

Frustratie	B1.8	IB loopt naar binnen en moppert onverstaanbaar. BG loopt naar hem toe. Na anderhalve minuut is het weer rustig.
Zelfstandigheid bevorderen	B1.15	LU kookt. Begeleider: waar kan ik jou mee helpen? LU geeft antwoord dat BG de sla kan doen. BG: dat is goed.
Complimenteus	B2.15	Begeleiding positief en complimenteus naar cliënten toe (bv. na bidden en danken)
Begeleiding	B3.13	BG vraagt of ze nog taken hebben. RO moet stofzuigen. Hij weet niet hoe hij dat doen moet, BG geeft aan dat ze hem wel zal helpen.

Tabel 23 – Labels begeleiding

Interactie tussen begeleiders en cliënten	Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten en de begeleiders. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.	
Interactie	B1.3	Eén cliënt zit met mobiel te spelen maar reageert wel op vragen en gesprekken.
Stimuleren	B1.4	Begeleiding vraagt aan cliënten wat ze vandaag gedaan hebben. Cliënt reageert op andere cliënt. Begeleiding stimuleert dat.
Contact begeleiding - cliënt	B1.12	LU voegt zich alleen bij de groep op het moment ze de begeleider nodig heeft. Ze communiceert niet met bewoners.
Gericht op begeleiding	B1.18	IB praat regelmatig en luidruchtig. Hij praat tegen BG en reageert/niet nauwelijks op andere bewoners.
Betrekken bij groepsmoment	B1.19	BG maakt zo nu en dan opmerkingen/vragen tegen HA om haar bij de groep te betrekken.
Gericht op begeleiding	B2.1	Er wordt gecommuniceerd maar cliënten communiceren niet met elkaar. Wordt via ons of via begeleider gecommuniceerd.
Gericht op begeleiding	B2.9	IB is het grootste gedeelte van de tijd in gesprek met begeleiding. Hij zoekt geen contact met anderen.
Gericht op begeleiding	B2.17	Cliënten voornamelijk gericht op begeleiders
Hulp vragen	B3.2	LU heeft hulp nodig en komt dat aan BG vragen.
Contact zoeken	B3.3	VI komt naar beneden om koffie te drinken, hij gaf aan dat hij ons hoorde.
Contact cliënten onderling	B3.4	VI vraagt aan LU over sporten, LU antwoord met een kort antwoord. Daarna praat LU verder tegen BG.
Interactie	B3.5	Gesprek gaat over het konijn van IB. LU geeft ook informatie uit zichzelf en verteld ook dingen. VI valt ineens in met een ander onderwerp.
Gericht op begeleiding	B3.7	RO komt naar buiten, BG vraagt of hij wat wil drinken. RO: nee ik heb al op. BG: en wanneer heb je dat op? RO legt uit dat hij bij zijn ouders wat gedronken heeft. Het gesprek vervolgt zich, RO vertelt uit zichzelf niks.
Interactie begeleiding - cliënt	B3.9	RO zit veel aan zijn bril, RO vertelt na mijn vraag wat hij gaat doen. En wat hij in zijn vrije tijd gaat doet.
Interactie begeleiding -	B3.10	RO en VI komen met de mededeling naar BG dat ze vanavond naar iemand toe gaan. RO voert het woord. BG vraagt wat door en er

cliënt		worden afspraken gemaakt over hoe laat ze thuis moeten zijn. RO vraagt nog of het niet tot 9 uur mag. Dit mag niet van begeleiding. Half 9 is laat zat zo geeft BG aan.
Gericht op begeleiding	B3.18	VI praat soms tegen RO. Maar gaat snel weer over op BG. RO reageert alleen als BG hem iets vraagt.
Contact	B3.22	MA komt naar buiten, ze komt vragen of we mee-eten. Ze geeft aan het leuk te vinden dat we mee-eten. MA geeft BG een klopje op schouder.
Gesprek	B3.25	RO vraagt aan ons of we stagiaire zijn en vraagt daarna wat we doen. RO reageert met woorden als; ooh en ja
Maakt contact	B3.27	LU komt terug van de kapper en komt even babbelen.
Niet gehoord worden	B3.28	RO doet een poging om te vragen of ze samen tv gaan kijken. VI reageert er niet op. Even later vraagt RO het weer. VI reageert weer niet. Op datzelfde moment kwam BG binnen en die vraagt wat RO gaat doen. RO zegt nogmaals tv te willen kijken. Nu reageert VI wel.

Tabel 24 – Labels interactie tussen begeleiders en cliënten

Interactie tussen cliënten		Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten onderling. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.
Mate van interactie	B1.7	Nu er minder cliënten zijn praat MA meer dan toen er meer mensen buiten zaten.
Interactie cliënten	B1.9	De andere twee cliënten die nog buiten zitten hebben samen een gesprekje. Ze stellen allebei vragen aan elkaar.
Interactie cliënten	B1.11	IB praat met JA. JA praat, IB kan haar niet verstaan en gaat dichterbij zitten; als je iets rustiger praat dan kan ik je beter verstaan. IB en JA praten samen over hun dag, MA luistert mee.
Vriendschap	B1.16	LU en MA zitten naast elkaar en kletsen veel samen.
Interactie cliënten	B2.2	Cliënten reageren nu wel op verhalen van elkaar, ze laten elkaar uitpraten.
Contact	B2.4	BG vraagt aan LU of ze het fijn vond om beneden te zijn, in de gezelligheid. Gaf aan dat het wisselend was. Soms vind ze het fijn om beneden te zijn en soms heeft ze rustig nodig en gaat ze naar haar kamer.
Interactie cliënten	B2.7	MA komt thuis. VI en LU reageren op haar thuiskomt, ze begroeten haar.
Interactie cliënten	B2.8	MA begroet ons ook en zoekt daarna contact met LU. MA raakt de schouder van LU steeds aan en samen zijn ze in gesprek en lachen samen.
Interactie cliënten	B2.11	IB kwam uit het werk van HA gelijk naar haar toe. Raakte haar meerdere keren aan en begon tegen haar te kletsen.
Interactie cliënten	B2.13	RO en VI gaan na het eten samen wandelen. Initiatief van RO.
Interactie cliënten	B2.20	MA en LU gaan na het eten samen badmintonnen.
Interactie tussen cliënten	B3.11	RO komt met de volgende mededeling dat ze flessen in willen leveren. RO komt met de mededeling terwijl de flessen van VI zijn.

		VI bevestigt het voorstel van RO. Gaan vervolgens met elkaar in gesprek of ze het voor het eten of na het eten gaan doen. RO geeft aan dat ze het voor het eten gaan doen, maar VI beslist dat ze het na het eten gaan doen.
Niet gehoord worden	B3.14	Komt bewoner van de andere kant die begint te praten. RO vraagt er tussendoor of het paardrijden gisteren leuk was. De bewoner reageert niet op de opmerking van RO. RO onderneemt niet nog een poging.
Niet gehoord worden	B3.24	BG vraagt iets aan RO, RO praat en vertelt. VI komt erdoorheen. RO stopt met praten en neemt het niet meer op.

Tabel 25 – Labels interactie tussen cliënten

Kernlabels LVG woongroep Interviews

Sociaal gedrag	Onder sociaal gedrag op de LVG woongroep wordt alle communicatie, zowel verbaal als non-verbaal, genoemd die te maken hebben met sociaal gedrag. Onder het begrip sociaal gedrag wordt het volgende verstaan: “De sociale ontwikkeling omvat het krijgen van begrip voor andere mensen en het ontwikkelen van positief gedrag en vaardigheden ten opzichte van de medemens” (Sociaal emotionele ontwikkeling, 2015).	
Effect externe factoren	B4.1	In principe gaan we om half 5 met elkaar koffie drinken, dus dat de groep wel naar beneden komt. Het voordeel van vandaag was echt dat het mooi weer was en dat we dus buiten konden zitten. Mensen zijn dan vrolijker.
Jezelf presenteren	B4.4	Ze zijn sowieso gewend aan vreemde mensen. Misschien is het ook wel jezelf presenteren, jezelf bewust zijn, zelf presentatie. Daar zou het ook mee te maken kunnen hebben hoor.
Sociaal gedrag	B4.5	Zijn ze normaal ook sociaal naar elkaar? Ja, ik vond het zeer knap. Ja, de dynamiek was echt leuk. Ze hielpen mekaar en ze vroegen aan elkaar; hoe zit dat dan, hoe gaat dat dan. Ja, ik zou willen dat het vaker zo ging.
Betrokken	B5.5	Zijn ze betrokken naar elkaar? Sommige wel, al die meiden zijn wel echt betrokken vind ik. Zoals NA en LU die vragen hoe was je dag. En RO vind ik ook heel geïnteresseerd, altijd vragen stellen en heel erg contact maken ook met de anderen.
Sociale vaardigheden	B5.13	Hoe zijn de sociale vaardigheden van de bewoners? Verschillend per bewoner. Sommige hebben echt wel een cursus gehad. Hoe ga ik dingen aangeven, hoe ga ik mijn grenzen aangeven of onderwerpen als assertief zijn. Dat soort dingen. Sommige hebben dat echt wel meegekregen op hun werk.
Groep	B5.17	Zouden ze een groep kunnen zijn? Als ze daarvoor zouden kiezen..., en ze zouden verder komen in hun sociale vaardigheden, dan zou dat misschien wel kunnen.
Sociale vaardigheden	B5.18	Zijn sociale vaardigheden aan te leren? Ja, ik denk het wel. Maar dat kost gewoon veel tijd, ja ik denk wel dat het best wel te leren is.
Invloed van buitenaf	B5.24	(tijdens de observaties is het erg mooi weer. De vraag is nu wat voor invloed dat heeft op groep) Er is minder druk, gewoon meer vrij, open. Dus alles gaat eigenlijk een beetje anders
Contact	B5.35	De cliënten zoeken echt contact. Die gezelligheid. Dat contact is leuk omdat je dan gelijk een stukje verbinding hebt.
Sociale vaardigheden	B6.14	Sociale vaardigheden Weinig, als het hun uitkomt en als ze lekker in hun vel zitten en als het goed met ze gaat. Dan kunnen ze wel aardig tegen elkaar doen en wat vragen stellen aan elkaar.
Afleiding	B6.24	(contact met vreemde) En het is ook leuk en het is wat afleiding

Aangeleerd gedrag	B6.33	MA en HA die bleven stokstijf staan bij de deur half van de kamer. En gingen geen hand geven. Maar ze deden andere dingen deden ze weer wel. Dat was aangeleerd gedrag.
Benoemen	B6.34	(gaat over taken) Dat benoem ik wel elke keer.
sociaal gedrag	B6.35	(gaat over tafel afruimen) Het is al heel wat dat ze al wat meenemen. Want dat doen ze al voor jou op dat moment.

Tabel 26 – Labels sociaal gedrag

Individueel gedrag		De betekenis van individualisering: “Individualisering is het proces waarbij elk individu zelf het centrum van zijn denken, handelen en integratie, in vrijheid centraal stelt” (Individualisering, sociale integratie en burgerschap, 2010). Op de groep is sprake van veel individueel gedrag, mensen lijken weinig met elkaar te hebben en contact lijkt op het eerste gezicht vooral functioneel. Daarnaast maken deze cliënten beperkt deel uit van de samenleving.
Invloed eigen gedrag	B4.11	Zijn ze zich bewust van hun gedrag en dat hun gedrag dingen op kan roepen bij andere cliënten? Ik denk het eerlijk gezegd niet. Want een cliënt zat heel druk te praten en als je normaal gesproken jezelf zou kennen, dan zou je iets minder druk praten op bepaalde moment. Dus ik heb niet het idee dat ze invloed hebben op hun eigen gedrag.
Ik-gericht	B4.12	Hebben ze door dat hun gedrag invloed heeft op een ander? Naar mijn weten is het altijd ik. Allemaal ik; ik ben belangrijk, ik en mijn cocon. En buiten dat ik, is het erg lastig om te kijken wie die ander is.
Doel	B4.17	Ik denk dat het doel van de groep ‘leven’ is.
Leven versus overleven	B4.18	Ik denk dat deze mensen wel leven. Ze hebben leuke dagbesteding. Misschien de jongen die heel veel praat dat het voor hem overleven is. Maar de rest van de groep is aardig tevreden met dagbesteding en leuke dingen doen.
Verantwoordelijkheid	B4.19	Hebben ze verantwoordelijkheidsgevoel? Ze zijn laag, ze zijn niet zo oud natuurlijk, 12 jaar...(BG twijfelt of de bewoners verantwoordelijkheidsgevoel hebben)
Bewust van gedrag	B5.4	Zijn ze bewust van wat ze uitstralen en wat hun gedrag met anderen doet? Mensen zijn zich daar niet van bewust. Kijk als je bijvoorbeeld een autist hebt, die heeft totaal geen inlevingsvermogen in de ander.
Doel	B5.6	CL is best wel op zichzelf. Zij heeft nu een doel om tijdens koffietijd een vraag aan iemand te stellen, bedenk een vraag.
Behoeft aan groep	B5.7	(of ze behoefte heeft om onderdeel van de groep te zijn) Nee, ik denk het niet, maar je ziet wel dat het haar toch goed doet, want je ziet gewoon reacties van anderen. Dus uiteindelijk is het wel goed voor haar. Maar ze zou uit zichzelf er geen behoefte aan hebben. Maar het is wel goed voor haar.
Tienergedrag	B5.16	Het is meer tienergedrag, puberaal, die willen soms gewoon lekker tegenaan schoppen zeg maar, ja ik denk dat dat ook wel veel denk ik uitmaakt.(LVG of ander niveau)
Bewust gedrag	B5.21	Want ze hebben op dat moment niet door dat hun gedrag dat oproept bij een ander? Nee
Zelfvertrouwen	B5.22	Hebben de cliënten zelfvertrouwen?

		Nee, ik denk dat je ze wel wilt leren om dat meer te krijgen. Door hun echt te laten zien wat hun sterke kanten zijn zeg maar. Maar ik denk dat ze die zelf vaak niet zien
Zelfkennis	B5.23	Betekend dat dan ook dat ze geen zelfkennis hebben? Ja ja, dat denk ik ook wel ja.
Zichzelf zijn	B5.29	Kunnen ze zichzelf zijn op de groep? Ik hoop het grotendeels wel. Ja ik zeg het heel twijfelachtig omdat ik gewoon soms dingen zie maar ik denk dat ze nog meer zichzelf kunnen zijn. Ik denk dat er nog meer eer in te behalen is.
Gelukkig	B5.31	Zijn ze gelukkig op de groep? Als je het aan hen vraagt denk ik dat ze wel ja zullen zeggen, maar dat er altijd wel dingetjes zullen zijn die ze moeilijk vinden. Ja ik zie ook wel dat ze genieten.
Onzekerheid/ onveiligheid	B6.3	Dwangmatigheid, ik denk dat het onzekerheid is, en niet weten wat hij moet doen en zich niet veilig voelen
Gericht op medecliënten	B6.4	RO komt niet naar BG toe
Eigen weg	B6.6	Over het algemeen gaan ze wel hun eigen weg eigenlijk. Ze hebben hun eigen plekje.
Ik-gericht	B6.11	Het is natuurlijk niet echt een hechte groep. Iedereen heeft zijn eigen wereldje, zijn eigen dingetjes en ze komen af en toe bij elkaar met het eten en de koffiemomenten. Dus eigenlijk leeft iedereen voor zichzelf en je hebt gewoon groepsmomenten waar ze aan meedoen.
Ik-gericht	B6.15	Als LU niet lekker in haar vel is en heeft iets vervelends meegemaakt, dan is ze alleen maar druk met zichzelf bezig dan ziet ze echt niet iemand anders. En dat is bijna met iedereen wel zo.

Tabel 27 – Labels individueel gedrag

Begeleiding	Onder begeleiding wordt verstaan: alle communicatie vanuit de begeleiders naar de cliënt met een begeleidend karakter. Begeleidingsactiviteiten, zoals: activerende begeleiding, ondersteunende begeleiding of advies, instructie en voorlichting.	
Begeleiding	B4.7	(cliënten reageren voornamelijk op BG en niet op elkaar) Dat klopt, ze vertellen het naar mij toe en ik probeer het contact te maken met de bewoners. Ik wil daar opletten en ik vind dat ik daar ook op moet letten. Als hulpverleners wil je vaak zelf alles oplossen en zelf alles aanhoren terwijl het ook belangrijk is dat ze contact hebben met elkaar.
Begeleiding	B4.8	Heel vaak als je in een werk flow bent, en je hebt dat kwartiertje koffiedrinken, dan ben je toch geneigd om toch te reageren op degene die iets verteld. Terwijl ik eigenlijk denk, het is de bedoeling dat ze samen iets gaan doen, dat ze praten tegen elkaar.
Overplaatsing	B4.16	Denk je dat het probleem ook verminderd had kunnen worden zonder dat je iemand uit de groep haalde? (cliënt is overgeplaatst naar andere groep) Dat denk ik wel ja. Als je heel veel tijd hebt en mensen hebt die kunnen observeren en mensen die weten wat voor

		systeemtheorieën je in kan zetten en welke theorie überhaupt werken, welke methodes je in kunt zetten.
Sociaal gedrag	B4.20	Hebben ze sociale omgangsvormen? Ik merk dat het niet vanzelf gaat. Ik ben zeker iemand die zegt jullie moeten de kopjes meenemen. Waarschijnlijk zijn ze nog wel meer leerbaar dan dat ik denk en dat ze op andere dingen ook best veel leerbaarder zijn. Als je een iets hardere lijn in zet, iets krachtiger inzet in plaats van het zorgende, ik doe het wel voor je.
Taken	B4.21	(gaat over taken) Je hebt de taak, dus ga je koken. We zouden graag die andere kant willen, maar dat is niet haalbaar hier.
Cliëntgericht	B4.22	(gaat erover dat cliënten praktisch nooit de eerste stap zetten) Klopt, het viel mij op. Het zou kunnen dat het cliëntgerichte is. dat wij altijd zeggen; wij doen het wel voor jou, wij komen wel met die hand naar jou toe. Dus dat ze gewend zijn dat andere mensen het initiatief nemen.
Groepsmoment	B5.1	Is het een doel om samen te eten? Het is niet een doel op zich, het is meer omdat het een groep is. Het wordt eigenlijk als een soort tool gebruikt om hun eigenlijk verder te helpen. En de groep ja, iedereen heeft weer een andere rol in de groep en elke groep is weer anders. Het is meer een hulpmiddel om iemand weer een stapje te helpen. En tijdens het eten is natuurlijk gewoon echt een groepsmoment, koffie is natuurlijk een groepsmoment. En het is gewoon voor hun ook gezellig dat ze toch ook een beetje het idee hebben van; ik woon niet alleen zeg maar, dat is toch een beetje aanspraak ook.
Spiegel voorgehouden	B5.2	(gaat erover dat je in een groep elkaar verder helpt) Soms lopen de cliënten natuurlijk ook tegen zichzelf aan. Misschien doordat iemand anders heel aanwezig is. En zij zouden ook wat meer aanwezig willen zijn of juist omgekeerd. Dan kan zo iets helpen dat er een spiegel voorgehouden wordt. Dan kan je er ook mee verder, je leert jezelf gewoon kennen denk ik door een groep.
Niveau cliënten	B5.3	Hebben de cliënten het niveau om de groep als spiegel te zien? Nee, dat denk ik niet maar het is denk ik ook meer voor de begeleiding, dat je hun niet zozeer dat verbaal naar hun communiceert. Maar wel dat je daarop kan inspelen.
Begeleiding	B5.19	Hoe richt je je begeleiding in? Gewoon een veilige sfeer te creëren, door mijn rust, door er voor hun te zijn. Gewoon dat ze weten van we kunnen bij haar terecht van als er iets is zeg maar. Aan de andere kant ben ik ook niet heel sterk aanwezig van zo en zo gaan we het doen want ik vind ook dat ze zo ver zijn dat ze ook wel een klein beetje zelf.. ja ik laat het soms ook een beetje gebeuren, ik vind ook dat dat moet kunnen met het niveau. Maar wel binnen bepaalde lijnen. Maar ik ga niet te snel ingrijpen want ik denk soms moet je ook dingen laten gebeuren zodat ze er ook iets van kunnen leren. En dat ze er samen uit kunnen komen zeg maar.
Randvoorwaarden	B5.30	En hoe valt die eer te behalen? Als de randvoorwaarden goed zijn denk ik. Als er een stukje veiligheid is die we ze kunnen bieden en ook dat we als team goed functioneren is denk ik ook wel belangrijk. Dat we gewoon hen

		vanuit die rust die we zelf ervaren, dat we dat kunnen bieden met dat stukje duidelijkheid ook.
Begeleiding	B6.21	Ikzelf ben heel rustig in de groep. Zo van het is hun groepsproces. Laat maar zeggen en ik stuur het natuurlijk wel een beetje bij of ik vraag wat.
Interactie op gang brengen	B6.22	Soms hebben ze wel eens wat. Maar meestal moet ik zelf een onderwerp aandragen en dan kunnen ze er wat over zeggen met elkaar.
Sturen	B6.26	Maar inderdaad wij moeten het wel sturen. Je hebt wel een grote rol als BG
Aandacht	B6.27	Wat zijn lastige momenten voor jullie als BG? Als iedereen tegelijk aandacht van je wil. Dan moet je heel duidelijk zijn. Dan moet je het echt structureren
Aandacht verdelen	B6.28	Je wil iedereen eigenlijk even veel aandacht geven. Maar toch stiekem geef je hem meer aandacht.
Sturen	B6.29	Nu ben ik (BG)met die en die in gesprek. En dan accepteren ze(CL) dan ook.
Regel	B6.30	Er blijven wel dingen hangen, maar dingen blijven vaak hangen als een soort van regel en dat is het vervelende.
Flexibiliteit	B6.31	Ze zijn natuurlijk niet heel flexibel. Maar ik denk wel dat we ze nog dingen aanleren.
Benoemen	B6.34	(gaat over taken) Dat benoem ik wel elke keer.
Isolement/ overvraging	B6.36	In hoeverre moet je iemand dan dwingen om bij het groepsmoment te zijn? Dat is altijd, dat is wel lastig want je wilt inderdaad niet dat ze in hun isolement gaan. Maar je wil ook niet overvragen daarin.

Tabel 28 – Labels begeleiding

Interactie tussen begeleiders en cliënten	Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten en de begeleiders. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.	
Nabijheid	B4.2	Mede omdat jullie er waren merk ik dat ze even behoefte hadden om te praten van; hoe gaat dat dan, ga ik niet een hand geven, ga ik wel een hand geven, wie zijn dat?
Focus bij begeleiding	B4.3	De sfeer is in principe wel gemoedelijk, maar ik merkte zelf echt omdat jullie erbij waren dat er een extra dimensie was. Dus dat niet alleen de focus bij mij lag, maar ook bij jullie. Voor mij was dat dus eigenlijk prettig, dat jullie erbij zaten, omdat zij meer vertelde dan gewoonlijk.
Groepsmoment	B4.6	Doordat het niet gezellig is, gaan ze uit de groep weg. Dus dan heb je echt een kwartiertje koffie drinken en daarna ga ik eigenlijk gelijk weer naar het kantoor m'n ding doen. Dat is eigenlijk de normale setting.
Onvermogen Gericht op begeleiding	B5.10	Ik denk dat het ook een stukje onvermogen misschien ook is. Van hoe moet ik dat dan doen, een ander begrijpt het toch niet. dus dan ga je toch al gauw toetrekken naar de begeleider want die weet wel een beetje hoe hij in elkaar zit.
Eén op één begeleiding	B5.15	Deze groep is meer gericht op één op één begeleiding, ze zijn wel een groep. Maar het is niet gericht op; we zijn een groep en we

		moeten alles samen doen. Dat is niet het doel van deze groep zeg maar, het is meer een instrument om hen verder te brengen.
Afhankelijk gedrag	B5.25	Vertonen de cliënten afhankelijk gedrag? Ja denk het wel. Ja, ze hebben je ook echt wel nodig. Maar misschien versterken ze elkaar ook wel. Ze vragen best veel van je, in gesprekjes ook. Misschien dat wij(begeleiders) hun daarin versterken omdat wij dat misschien een beetje op ons nemen.
Afhankelijkheid	B5.26	De cliënten zoeken denk ik eerder veiligheid bij de begeleider. Ja dus inderdaad een stukje afhankelijkheid.
Gericht op begeleiding	B6.23	Het is wel meer gericht op mij. Over het algemeen hangt het wel van de BG af.
Gericht op begeleiding	B6.25	Ze blijven lang zitten en op het moment dat wij met elkaar in gesprek zijn dan zijn ze weg. Ja, zo werkt het.

Tabel 29 – Labels interactie tussen begeleiders en cliënten

Interactie tussen cliënten	Onder dit begrip wordt alle communicatie verstaan tussen de cliënten onderling. Er wordt gekeken naar zowel verbale als non-verbale communicatie.	
Interactie tussen cliënten	B4.9	Waarom vindt u het belangrijk dat ze met elkaar praten? Het is de vraag of ik het belangrijk vind. Ik vind het belangrijk omdat je het zo op school leert, omdat het zo hoort. Groepsdynamiek, het hoort zo te zijn, je hoort met elkaar te praten. Ik denk dat deze groep het niet kan. Dus dat ik altijd zal moeten ondersteunen dat ze met elkaar gaan praten.
Miscommunicatie	B4.10	Kan het zo zijn dat ze elkaar (cliënten onderling) niet begrijpen en daar boos om worden? Ja.
Sociale contacten	B4.13	Hebben ze behoefte aan sociale contacten? Ja, maar meer het leuk doen, het gevoel hebben dat je vrienden maakt. Daar moet wel vaak begeleiding bij zijn om de contacten goed te houden. Het basale wat ze hebben bij een vriendschap is; het is leuk.
Invloed gedrag	B4.14	Versterken ze elkaars gedrag? Ik ben eerder van mening dat degene die het meest praat, het gedrag van de ander vermindert. Dus dat de ander stil wordt.
Subgroep	B4.15	Heeft de hele groep iets met elkaar? Ik denk dat die twee meiden wel een subgroep zijn. Nog een jongen, die gaat om met VI en wordt daar waarschijnlijk wel iets van vrienden mee. Dus er zijn eigenlijk twee bondjes inderdaad in de groep.
Behoeft aan groep	B5.8	(of ze er behoefte aan hebben om onderdeel van de groep te zijn) Ik denk dat het heel erg verschilt. Kijk RO bijvoorbeeld die heeft best wel behoefte daaraan. LU ook wel, NA ook wel. Die vinden het wel gezellig, ze vinden het toch niet helemaal fijn om alleen te gaan wonen, want dat net een stap te ver. Ze zoeken toch ook wel die gezelligheid op. Een soort van vrienden zijn ze ook wel, sommige zijn ook wel vrienden van elkaar.

Versterken	B5.9	Versterken ze elkaar op een positieve manier? (subgroep) Ik heb wel het idee tot nu toe, ja
Spanning	B5.11	Is het vaak een probleem dat ze elkaar niet begrijpen? Dat vind ik soms wel wat spanning oproepen inderdaad. Ja, omdat hij wel zo'n uitspraak doet waardoor anderen niet beseffen van bedoelt hij dat nou negatief.
Dynamische groep	B5.12	Ik vind het wel een levendige groep, het is nog in volle ontwikkeling vind ik. Dus nog geen balans denk ik, dat moeten ze nog een beetje vinden. Want er is er net één nieuwe bewoner bij. En ik denk dat het nog even zijn weg moet vinden zeg maar, het is nog niet helemaal, er is heel veel dynamiek zeg maar in de groep. Veel levendigheid, heel veel leuke dingen, maar soms ook wel veel spanningen.
Groep	B5.14	Hoe zou je de groep omschrijven? Ik vind het nog niet echt een groep eigenlijk. Waarom niet? Ja, ik denk ook misschien de doelgroep. Ik voel geen eenheid of een groepssfeer nog.
Miscommunicatie	B5.20	Als er onenigheid/ruzie is, komt dat dan vaak door miscommunicatie? Ja, eigenlijk wel ja. Als een cliënt iets zegt dan kan soms de toon waarop iemand iets zegt al bepalen waarop iets binnenkomt en dan kan dat al gelijk iets negatiefs worden. En dan voelt iemand zich helemaal afgewezen en dan moet je dat eigenlijk zien te filteren van ja; ze bedoelt eigenlijk dit en dit te zeggen, daar bedoelt ze niks persoonlijks mee.
Positie bepalen	B5.27	Zijn ze in die zin wel een systeem dat meteen een beetje uit balans is als er een derde persoon bijkomt? Ja. Want dan moeten ze toch weer even hun positie bepalen en dat is voor hun best wel lastig ja.
Veiligheid	B5.28	Voelen de cliënten zich normaal gesproken veilig op de groep? Soms denk ik van niet, soms weer wel. Ik denk niet altijd. Eén bewoner bepaalt best veel in de groepssfeer. Als hij niet lekker in zijn vel zit dan bepaalt dat gewoon de hele sfeer. En als het goed met hem gaat is het ook wel prima. Maar dat kan nog wel eens wat beweging op veiligheid veroorzaken.
Angst	B5.32	Denk je dat er angst is voor een bewoner? Soms wel, ja soms denk ik wel.
Vergeten	B5.33	Deze mensen kunnen ook weer dingen vergeten en dan gaan ze gewoon weer verder.
Interactie tussen cliënten	B5.34	(gaat over observatie; begeleider sturende rol → bewoners minder interactie met elkaar) Dat is misschien ook de manier van een BG. Dus dat is misschien ook een manier van een stijl die je neemt. Als je je dan meer op de achtergrond houdt, dat ze dan automatisch ook meer met elkaar in gesprek gaan? Ja dat zou kunnen.
Houvast	B6.1	RO hangt heel erg aan VI. Ze gaan ook samen, ze doen echt heel veel dingen samen. Hij gaat zijn houvast echt een beetje aan VI
Subgroep	B6.2	Ik denk dat het meer uit RO komt. Maar VI vindt het wel leuk, ik bedoel die vind het niet, tenminste wat we er nu van zien niet heel

		erg. Maar ik denk dat het mee, maar ik denk echt dat RO een soort van veiligheid zoekt, want hij weet het gewoon niet, dus hij klampt zich aan één persoon vast en VI is aardig
Groeps sfeer	B6.5	Hij brengt ook wel een soort van andere sfeer op de groep. Hij maakt de groep wat serieuzer daardoor
Rol	B6.7	Wat voor rol heeft IB in de groep? Groot ja, heel groot ja
Veiligheid	B6.8	Dat MA dankt, dat is, dan voelt ze zich veilig. Maar als IB erbij is dan doet ze het niet zo snel of hij moet heel rustig zijn
Veiligheid	B6.9	Voelen ze zich veilig hier? Over het algemeen wel. Alleen ja soms niet. Als er een uitbarsting is geweest natuurlijk niet, dat is ook logisch.
Spanningen	B6.10	Zijn er veel spanningen Ja, soms met IB. En JA ook wel, die kan ook wel eh, steken onder water geven. Maar die is vrij zelfstandig dus die is veel meer op haar kamer. Daar hebben ze minder last van. Maar als zij op de groep is dan kan zij ook nog wel een beetje stoken
Begeleiding subgroep	B6.12	Je ziet nu LU en MA die klitten een beetje. Maar die moet je ook wel begeleiden want anders gaat dat echt niet goed en dan krijgen ze ook ruzie om een klein misverstandje.
Contact onderling	B6.13	MA en LU hebben dat wel. En inderdaad VI en RO. Maar RE weinig, en als ze dan even op de groep toevallig is, dan zegt ze wel wat, maar het is niet echt dat ze bij elkaar op de koffie gaan.
Huisgenoten	B6.16	Contact met elkaar Ze moeten niet hele close vrienden zijn. Ze zijn huisgenoten. Je moet elkaar gewoon aardig vinden en geen rare dingen tegen elkaar zeggen maar je hoeft geen vriendinnen van elkaar te zijn.
Contact onderling	B6.17	Met de koffie dan zeg ik, zullen we met z'n allen spelletje doen. Op die manier probeer je wel ze in contact te brengen.
Meerwaarde van groep	B6.18	Ik weet niet of het voor iedereen zo goed is (groep) Doe je haar nou heel veel plezier, is het van meerwaarde? Voor haar is het alleen maar ergernis. Dus we zijn ook echt wel aan het kijken van welke personen hebben het wel nodig. Want we vinden bijvoorbeeld wel dat HA naar groepsmomenten moet komen. Anders gaat ze gewoon helemaal geïsoleerd raken.
Omgaan met anderen	B6.19	Voor haar is het werk met andere mensen, dan moet ze ook al met andere mensen omgaan en dat vindt ze al heel moeilijk en intensief en dan zou ze hier ook want het zijn geen makkelijke mensen, moet ze ook weer, het kost heel veel energie.
Interactie met cliënt	B6.20	Zij moet ook verplicht een vraag stellen bijvoorbeeld. Gewoon om een beetje interactie, een beetje contact te krijgen met anderen

Tabel 30 - Labels interactie tussen cliënten