

EEN CONFLICT OVER HET VERHAAL VAN ESTHER

JOSJE DEN HARTOG, GZ-PSYCHOLOOG

PRINSENSTICHTING



CONFLICT OVER HET VERHAAL VAN ESTHER

PROBLEEM BESCHRIJVING

Esther is 23 jaar als ik haar leer kennen. Ze is een vriendelijke jongedame, die altijd in is voor een praatje. Ze is sociaal en geïnteresseerd in waar je mee bezig bent en kan hard werken. Helaas zien we dit gedrag steeds minder van haar. Wat ze wel laat zien, is dat ze vaak met een gespannen gezicht mijn kantoor binnen komt 'stampen'. Ze komt dan vertellen wat er in haar ogen niet goed gaat en dit is heel veel. Haar medebewoners zijn verschrikkelijk, de begeleiding doet niets en dagbesteding gaat ze nooit meer naar toe.

Eigenlijk heeft ze gelijk, ze woont op dat moment met 3 andere (jonge) dames in een woning die is gestart als project voor jongeren om toe te groeien naar zelfstandigheid. Op dat moment komt hier helaas weinig van terecht en is er bij de dames juist een terugval te zien in hun zelfstandigheid. Tussen de cliënten onderling en naar de begeleiding toe is er vaak sprake van verbale en fysieke agressie, die steeds ernstigere vormen aanneemt.

Het personeel geeft aan dat het werk zwaar is vanwege de agressie en het emotionele beroep dat deze dames doen op begeleiding. Er zijn veel wisselingen onder het personeel.

Ook de dagbesteding loopt niet lekker. Het is vooral lastig om passende klussen te vinden voor Esther. Er is één vaste begeleider waar Esther goed mee samen kan werken, maar als hij er niet is, is het moeilijk voor Esther om aan het werk te gaan.

Als Esther gespannen is, worden haar gebaren groter en drukker. Ook loopt en fietst ze dan hard over het terrein, wat regelmatig gevaarlijke situaties oplevert. Als ze hier in wordt beperkt, wordt ze ook fysiek en verbaal agressief.

Het is moeilijk voor het team om met Esther om te gaan. Dat is duidelijk. Maar dat is niet hun enige probleem. Het is voor hen ook moeilijk om met de ouders van Esther om te gaan. Want ze zitten niet op één lijn met hen.

De ouders van Esther vinden het moeilijk om te zien hoe Esther steeds verder achteruit gaat qua zelfredzaamheid, dat ze steeds meer gedragsproblemen laat zien en duidelijk niet lekker in haar vel zit. Omdat de situatie niet verbetert, nemen de ouders steeds meer taken van het begeleidingsteam over en zijn ze vaker aanwezig op de groep.

Voor de begeleiding geldt dat zij vinden dat hun aanpak doorkruist wordt door de aanpak van de ouders. Ze voelen zich bekritiseerd, maar kunnen ook geen goed antwoord geven op de vragen van Esther of impliciete kritiek van haar ouders. Ze voelen zich onmachtig in de omgang met Esthers ouders.

Er zijn veel overleggen tussen ouders en het team, maar het lukt niet om dichter bij elkaar te komen. Sterker nog, de verschillen lijken alleen maar groter te worden. Het team en ouders komen steeds verder bij elkaar vandaan te staan.

BEELDVORMING

Achteraf zou je kunnen zeggen dat er in die periode twee verhalen naast elkaar bestonden. Het verhaal van de ouders en het verhaal van het team. Eerste het verhaal van de ouders.

Het verhaal van ouders:

De ouders zien hun dochter als een jongedame die volop in ontwikkeling is, zelfstandiger wordt en haar wereld wil uitbreiden. Ze is *sociaal* en wil graag contact maken met mensen om zich heen. Ze helpt graag anderen en maakt met iedereen een gezellig praatje, zodat ze overal goed van op de hoogte is. Esther heeft *behoefte aan prikkels* om lekker in haar vel te zitten, ze leeft op bij nieuwe activiteiten en uitdagingen. Met zinvolle dagbesteding komt ze goed tot haar recht en kan ze zich verder ontwikkelen. Ze beschikt over *veel praktische vaardigheden*, is zelfredzaam met betrekking tot huishoudelijke activiteiten en zelfzorg. Esther heeft *veel behoefte aan informatie*, ze wil graag weten waar ze aan toe is en houdt in haar agenda haar planning goed in de gaten.

Ouders zien dat hun dochter op dat moment erg ongelukkig is. Ze zien onderstimulering als een bepalende factor. Esther heeft op dat moment weinig zinvolle dagbesteding, ze krijgt weinig vrijheid en het wonen binnen een groepswoning doet haar geen goed. Begeleiding neemt steeds meer over. De sociale momenten worden minder en Esther zit vaak alleen op haar kamer. Volgens de ouders wordt het probleemgedrag, de agressie, door deze onderstimulering veroorzaakt. Ouders zijn bang dat ze verder achteruit zal gaan in haar functioneren als de situatie zo blijft.

Het verhaal van het team:

Het begeleidingsteam van de Prinsenstichting ziet Esther als een jongedame die veel bescherming nodig heeft. Esther heeft *moeite met interacties*, ze heeft ondersteuning nodig om de randvoorwaarden zo in te richten dat ze sociale contacten aan kan gaan, omdat ze anders snel overweldigd wordt. Ook heeft ze *moeite met prikkelverwerking*, prikkels kunnen snel teveel voor haar zijn, dus een rustige omgeving past goed bij haar. Ze heeft *beperkte vaardigheden* met betrekking tot het plannen en organiseren van haar zelfzorg en hygiëne en heeft hier ondersteuning bij nodig. Door haar taalgebruik wordt ze snel overschat, ze vraagt meer

informatie dan ze eigenlijk aankan, dus we moeten haar in bescherming nemen zodat ze zich er niet verliest.

Het team ziet dat Esther niet lekker in haar vel zit. Ze gaan ervan uit dat dit wordt veroorzaakt door *overvraging* vanuit de omgeving. De woning is gericht op groei naar zelfstandigheid en er wordt veel van cliënten verwacht. De samenstelling van de groep doet een groot beroep Esthers sociale vaardigheden. En verbale instructies lijkt ze vaak niet te begrijpen.

Deze overvraging leidt volgens het team tot het probleemgedrag. Het team is bang dat wanneer de situatie niet verandert, deze verder zal escaleren. Daarom krijgt ze meer structuur aangeboden, begeleiding komt dichterbij, sociale contacten worden beperkt en de prikkels worden verminderd. Precies de zaken die volgens ouders juist belangrijk zijn voor Esther.

Doordat de twee verhalen zover uit elkaar liggen en er geen echt contact meer is tussen ouders en team, ontstaat er een *conflict*.

Esther zit klem tussen deze 2 verhalen. Ze merkt dat haar ouders de begeleiders die dagelijks bij haar zijn niet kunnen steunen in hun begeleidingsstijl. En ze merkt dat het team niet samen kan werken met haar ouders, die zo belangrijk voor haar zijn.

Bij Esther, voor wie overeenstemming en eenduidigheid cruciaal is, ontstaat er steeds meer *spanning*. Ze raakt haar gevoel van veiligheid kwijt en gaat letterlijk naar op zoek naar *steun*. Ze fietst en loopt heen en weer over het terrein op zoek naar personen om haar verhaal bij te doen. Ze belt haar ouders op om steun te krijgen. Doordat ze verschillende antwoorden krijgt, passend bij de verschillende verhalen, helpt dit niet, waardoor de spanning verder toeneemt en ze die uiteindelijk uit met verbale en zelfs fysieke *agressie*. Dit veroorzaakt kortdurende *vermindering van spanning*, maar op de langere termijn werkt dit niet. Ze is *bang voor afwijzing* vanwege haar agressie en dat maakt dat haar spanning juist weer toeneemt. En dit zet de relatie tussen ouders en Prinsentichting nog verder onder druk zet.

Het moeilijke is dat het probleemgedrag ieders kijk op de situatie bevestigt. Bij ouders versterkt probleemgedrag hun *angst dat Esther verder achteruit* zal gaan. Bij begeleiding versterkt het probleemgedrag hun grote *angst voor escalaties*. Wat op dat moment niet gezien of erkend wordt, is dat het conflict juist door deze verschillende angsten wordt veroorzaakt.

INTERVENTIES

INTERVENTIE 1: VERANDEREN VAN DE CONTEXT

Er was al besloten dat de woning zou worden gesloten. Dit had te maken de hele situatie rondom alle bewoners en was niet specifiek ingezet als interventie voor Esther. Wel heeft dit besluit een groot positief effect gehad op de situatie van Esther.

Voor Esther was al een nieuw appartement in beeld, maar in afwachting daarvan bleef Esther in dezelfde kamer wonen. De andere cliënten zijn wel verhuisd naar andere woningen. Dit gaf veel rust. De begeleiding van Esther werd tijdelijk overgenomen door een ander begeleidingsteam. Dit begeleidingsteam is vanuit het idee van stabiliteit gelijk gebleven en met Esther 'meeverhuisd' tot in de nieuwbouw.

Esther en haar ouders hebben hiermee de erkenning gekregen dat het probleem voor een groot deel te maken had met de context waar Esther zich in bevond, in plaats van met Esther zelf. Ze heeft op dat moment ook een grote stap kunnen maken in haar zelfstandigheid en de omschakeling is gemaakt van begeleiding vanuit de groep naar individueel afgestemde begeleiding. Hierdoor nam de angst op achteruitgang bij ouders af.

Het nieuwe team dat Esther is gaan begeleiden, is een stabiel team dat getraind en geschoold is in het omgaan met agressie. Dit maakt dat zij minder bang zijn voor escalatie van het gedrag van Esther.

De angst van ouders voor achteruitgang én de angst van het team voor escalaties verdwenen. Hierdoor kwam de weg naar een betere samenwerking open te liggen.

INTERVENTIE 2: WERKEN AAN ÉÉN VERHAAL

In deze idiografische theorie staat het verhaal van de ouders tegenover het verhaal van het team. Esther zit daar tussenin. Voor haar is het daarom belangrijk dat van die twee verhalen één gezamenlijk verhaal wordt gemaakt.

Om tot één verhaal te komen, is intensief geïnvesteerd in de relatie tussen Prinsentichting en ouders. De intensiteit van de overleggen was al hoog, dus nog meer of nog langer overleggen was niet erg zinvol. Er is daarom voor gekozen de overleggen op een andere manier vorm te geven. Vanuit onzekerheid waren er altijd veel mensen bij het overleg aanwezig, vanuit de woning (vaak meerdere mensen), vanuit dagbesteding, de manager, de logopedist, de AVG, de gedragsdeskundige. Maar dat werkt niet goed, want niet alleen is het moeilijker overleggen met zo'n grote groep, de balans tussen Prinsentichting aan de ene kant en ouders aan de andere kant is dan ook erg scheef. We besluiten deze groep kleiner te maken én met een vaste samenstelling. Dat maakt het gemakkelijker om met elkaar in gesprek te komen.

Toen het overleg én de onderlinge relaties verbeterden, zijn de beide verhalen naast elkaar gelegd. Het verhaal van ouders, waarin Esther te weinig gestimuleerd wordt en het verhaal van het team waarin Esther juist overvraagd wordt.

Het blijkt dat beide verhalen wel een goed punt hebben. Uit extra onderzoek bij Esther blijkt dat zij een disharmonisch ontwikkelingsprofiel heeft, met sterke en minder sterke kanten. En inderdaad zien de ouders terecht dat Esther meer behoeften heeft en meer stimulering nodig heeft.

Tegelijkertijd ziet het team het goed dat Esther vaak moeite heeft om met deze extra stimulering om te gaan.

Want hoewel Esther er bijvoorbeeld moeite heeft om sociale contacten te onderhouden, heeft ze er ook veel behoefte aan. Door samen te puzzelen, brengen ouders en team beide aspecten in balans. Individuele begeleiding – geen groepsbegeleiding – is hierin cruciaal. Daardoor kan ze groepsactiviteiten doen als ze het aankan, maar als het te moeilijk voor haar wordt, neemt de individuele begeleiding het over en gaat ze uit de groep. Zo worden de twee kanten van het verhaal geïntegreerd.

Vanuit deze consensus bouwen we samen een nieuwe idiografische theorie, niet gericht op een onderling conflict, maar gericht op wat Esther nodig heeft om haar vaardigheden verder ontwikkelen en te groeien in haar zelfvertrouwen. En dat is een andere idiografische theorie dan deze.

RESULTATEN

Inmiddels ben ik niet meer betrokken bij Esther, maar ik kom haar nog steeds regelmatig tegen op het terrein (of ze roept naar me vanuit haar raam), dan vertelt ze over wat ze heeft mee gemaakt, dat ze tante is geworden bijvoorbeeld of dat ze een leuke klus op dagbesteding heeft. Haar houding en mimiek zijn dan ontspannen en ze informeert ook altijd even hoe het met mij gaat. Natuurlijk is ze ook nog wel eens ontevreden, maar het is dan voor haar voldoende om kort haar verhaal te doen en ze is niet op zoek naar extra informatie. Sinds kort is Esther lid van de medezeggenschapsraad voor cliënten. Ze geniet hiervan en is in staat om een goede positieve bijdrage te leveren.

Ouders zijn nog steeds intensief betrokken bij Esther en bij Prinsenchurching in het algemeen. Ze zijn onder andere lid van de oudergeleding van de medezeggenschapsraad, waar ze op een constructieve manier bijdrage aan de ontwikkeling van Prinsenchurching.



GELEERDE LESSEN

In de casus van Esther heb ik gezien hoe waardevol het is, om afstand te nemen en soms even een stapje achteruit te doen. In de hectiek van alle dag zijn we vaak geneigd om vooral oplossingen te zoeken voor problemen in het hier en nu, terwijl het soms juist nodig is om gezamenlijk goed te kijken naar het bredere perspectief.

Ook heb ik gemerkt hoe belangrijk een goede samenwerkingsrelatie met ouders is en dan met name als er sprake is van heftigere emoties of gedragsproblemen. Door verschillen te erkennen en bespreekbaar te maken, versterk je de samenwerking. Ouders en instelling staan hier vaak verschillend in. Ouders zijn vaker geneigd om meer risico's te nemen vanuit het vertrouwen dat ze in hun kind hebben (in dit geval bijvoorbeeld de keuze voor het appartement). Een instelling is meestal meer gericht op het zorgen voor veiligheid. Een betere samenwerking zorgt voor een betere balans tussen risico's en veiligheid.

AFSLUITING

Dit was het verhaal van Esther, of eigenlijk de twee verhalen van Esther. Ik ben blij voor Esther dat het gelukt is om er één verhaal van te maken. Goede wil, doorzetting en vooral een luisterend oor zijn in deze ontwikkeling erg belangrijk geweest. Hopelijk was deze casus leerzaam voor anderen. Bedankt voor het luisteren.

Bezoek de website van leren van casussen: <http://lerenvancasussen.cce.nl>

Bezoek de website van CCE: <http://www.cce.nl>

Bezoek de website van Prinsenchurching: <http://www.prinsenchurching.nl>