

Communicatie in de gehandicaptenzorg

‘Zijn we niet te snel? Te talig?’

Zestiger Xavier Moonen heeft mensen met een licht verstandelijke beperking op de kaart gezet en ijvert nu voor een taal voor allemaal. Veertiger Saskia Damen werkt al jaren aan een steeds betere communicatie met doofblinden. En twintiger Saskia Planje leert op haar stage kinderen met verstandelijke beperkingen begrijpen. Drie generaties orthopedagogen over communiceren met de doelgroep.

“Het thema licht verstandelijke beperking – kortweg LVB – is pas de laatste jaren op de maatschappelijke en politieke agenda gekomen. Lang was het een soort niche”, zegt Xavier Moonen (67) vanuit zijn werkkamer in het Limburgse Landgraaf.

Dit jaar gaat hij met emeritaat als bijzonder hoogleraar *kennisontwikkeling kinderen, jongeren en jongvolwassenen met een LVB* aan de Universiteit van Amsterdam. Hij stopt in de loop van het jaar ook als lector *inclusie van mensen met een verstandelijke beperking* aan de Zuyd Hogeschool in Heerlen. Samen met collega’s richtte Xavier Moonen in 2000 het Landelijk Kenniscentrum LVB op.

Overlaps

“We wisten wel dat er kinderen en volwassenen waren die wat minder communicatief en sociaal mee konden, maar niet dat het zo’n groot thema was. Samen met het Sociaal Cultureel Planbureau hebben we in 2018 een schatting gemaakt dat het over tussen de 1,1 en 1,4 miljoen mensen gaat. Tenminste wanneer je die zo framet naar aanleiding van hun intellectuele en sociaal-adaptieve problemen. Als je een ander frame neemt en kijkt naar laaggeletterdheid, armoede, sociale uitsluiting, criminaliteit en psychische problemen, kom je heel veel leden uit deze groep ook steeds tegen. Er zijn veel overlaps.”

Xavier Moonen vertelt dat uit onderzoek van een paar

jaar geleden bijvoorbeeld bleek dat in de psychiatrie meer dan veertig procent van de patiënten functioneert op het niveau van een LVB.

“Een substantieel aantal dus en die worden daar niet altijd zo gezien. In de psychiatrie is het voor professionals nog steeds nieuw om door die bril naar een deel van hun patiënten te kijken. En zich dan af te vragen: Wat betekent dit voor mijn aanpak? Zijn we niet te snel, te talig? Hanteren we niet te hoge ambities? Werkt deze interventie wel voor deze bijzondere doelgroep?”

Kern

De laatste jaren is Xavier Moonen vooral ook actief met zijn project *Taal voor allemaal*¹, begonnen als manier om eenvoudiger en effectiever te communiceren met mensen die functioneren op het niveau van een (L)VVB, maar doorgegroeid naar een methodiek voor iedereen. De kern is: minder redeneren vanuit je eigen referentiekader en meer vanuit ‘wat kan de cliënt aan en wat wil hij weten?’. Dus toegankelijker, geconcentreerd op de kern van de boodschap en niet teveel informatie tegelijk. De gemeente Amsterdam heeft het concept onlangs omarmd voor belangrijke publiekscommunicatie, vertelt hij.

“We testten daar bijvoorbeeld begrijpelijker teksten voor het aanvragen van een scootmobiel. Mensen kregen eerst een dik pak papier, waarvan maar een klein deel ging over ‘krijg ik ‘m wel of niet en waar kan ik ‘m ophalen?’



Xavier Moonen. foto: Dirk Gillissen

De gemeente kwam ook met een berg overbodige informatie en vragen als ‘wat moet ik doen als ik de scootmobiel niet meer nodig heb?’. Interessant voor de gemeente die ze verstrekt, maar totaal irrelevant voor de gebruiker op dat moment. Dus het is niet alleen een linguïstische kwestie. Je ontdekt ook onlogische en ingewikkelde systemen, die moeten veranderen en weer ten dienste staan van de cliënt.”

Classificaties

Samen met collega’s is hij lang bezig geweest om aandacht te vragen voor mensen met licht verstandelijke beperkingen. Dat is gelukt. Inmiddels schrikt hij regelmatig van het gemak waarmee zij worden weggezet, met het risico op stigmatisering. “Aandacht vragen voor de noden van mensen is iets anders dan hen classificeren aan de hand van een norm en dan weten hoe ze in elkaar zitten en wat je moet doen. Als een automatisme. Ik praat ook liever over mensen die functioneren op het niveau van een LVB, dan over mensen mét een LVB. Primair zijn het mensen en primair hebben zij last van waar andere mensen ook last van hebben. Ik houd dus niet van exclusieve oplossingen: dit is voor mensen met een LVB, dit voor laaggeletterden, et cetera. Laten we die classificaties vooral als hulpmiddelen gebruiken en niet zien als alleenzalmakend.”

Vandaar ook Taal voor allemaal?

“Ja. Gemeenten, artsen en hulpverleners gebruiken vaak vakjargon, zonder het te beseffen. Maar de groep niet-vakmensen is groot. Groter ook dan de groep mensen die cognitief, sociaal, emotioneel en adaptief minder handig zijn en die we soms mensen met een LVB noemen. In Amsterdam heeft een communicatiewetenschapper onderzocht wat mensen zonder taalproblemen ervan vinden als ze informatie in eenvoudige taal

‘Ik houd niet van exclusieve oplossingen’

krijgen. Dat bleken ze helemaal niet erg te vinden. Dus eigenlijk heeft iedereen er baat bij.”

Vakjargon

Als valkuil in de communicatie voor hulpverleners, noemt Xavier Moonen dat cliënten regelmatig hun vakjargon overnemen. “Vaak zonder de portee ervan te begrijpen. Vooral bij volwassenen zie ik dat in onderzoeken terug. Als hulpverlener moet je dus steeds alert blijven op de betekenis van de woorden die zij gebruiken en die jij gebruikt. Wat bedoelt iemand bijvoorbeeld met ‘ik ben depressief’? Wat betekent dat voor hem? Welk gedrag hoort daarbij? Anders denk je dat je samen in de trein zit, maar zit je eigenlijk op verschillende sporen en kom je op een heel andere plek uit.”

Erkende interventies

Tot slot wil hij nog even reclame maken voor de *Databank erkende interventies in de langdurige zorg* van Vilans.² Die is nog te weinig bekend, vindt Xavier Moonen, lid van de erkenningscommissie. “Die databank wordt te weinig gebruikt of er wordt een interventie gebruikt met eigen varianten en invalshoeken. Terwijl er steeds meer effectieve interventies op het gebied van verstandelijke beperkingen in zitten, wetenschappelijk goed onderbouwd. Niet zo veel als in die van het Nederlands Jeugdinstituut, die databank is heel groot. Maar bij problemen als depressie, sociale vaardigheden of agressie kun je ook makkelijker bewijzen dat interventies helpen dan bij interventies gericht op ‘een betere kwaliteit van leven’, ‘beter sociaal ingebed zijn’, of ‘gelukkiger zijn’. Dat is moeilijker te onderzoeken.”

¹ www.taalvoorallemaal.com

² www.vilans.nl/wie-zijn-we/websites/databank-interventies



Saskia Damen. foto: Henk Veenstra

Een groeps gesprek met je handen

Saskia Damen (48) is universitair docent orthopedagogiek in Groningen en onderzoeker bij Kentalis. Ze zet zich in voor steeds beter communiceren met mensen die doof en blind zijn. De nieuwste ontwikkelingen: meer taalverwerving door gebarentaal en gesprekken met drie partners.

> “We kennen inmiddels allemaal het woord voor hamsteren in gebarentaal van doven dankzij de coronapersconferenties”, zegt Saskia Damen. Maar hoe leer je gebarentaal als je ook niet kunt zien? Dat is ingewikkeld.

“Wij leren personen met doofblindheid hun handen op onze handen te leggen, zo voelen ze welk gebaar we maken. Dat gebaar herhalen we dan met hun eigen handen. Deze manier van gebaren heet *vierhanden gebaren* of *tactiele gebarentaal*. Het leren van gebaren begint vaak met concrete voorwerpen uit het dagelijks leven, die ze al kennen en die je kunt gebruiken om aan te kondigen wat er gaat komen. Vervolgens koppelt je daar een gebaar aan. Zo kun je iemand een beker drinken geven en daarbij het gebaar voor drinken maken. Als je dat consequent aan elkaar koppelt, leert iemand uiteindelijk de betekenis van dat gebaar.”

Liever met de auto

Ze begeleidt op dit moment een promotieonderzoek van Marianne Rorije naar het bevorderen van communicatie en taalverwerving door tactiele gebarentaal: *Vertel het!*

“We richten ons op de communicatiepartners. Dus ouders, begeleiders en leerkrachten. Die geven we communicatie-coaching, waarbij we gebruikmaken van video-feedback. Zo kunnen ze op video terugzien hoe ze met een kind, cliënt of leerling omgaan. Samen met de coach kijken ze wat er goed gaat en wat er beter kan in de communicatie. Daar gaan ze mee aan de slag.”

Saskia Damen vertelt over een video van een meisje dat ineens vreselijk moet lachen. “De leerkracht vertelt haar in de klas, via tactiele gebaren, dat ze iets anders gaan doen. Ze gaan naar buiten, naar het *belevingspad*. Het meisje kent dit gebaar, maar

ook voor auto en dat maakt ze. Op dat moment introduceert de leerkracht een nieuw gebaar, voor ‘iets willen’. Ze vraagt: je wilt liever met de auto rijden dan naar het belevingspad? Het meisje lacht van plezier, ze wordt begrepen.”

Gesprekken afluisteren

Er loopt op de Rijksuniversiteit Groningen nog een ander promotieonderzoek, van Mijkje Worm, naar conversaties met meer dan twee personen. “*Multiparty communication* noemen we dat”, zegt Saskia Damen. “Als je doofblind bent, heb je eigenlijk altijd een-op-eencontact. Als er al iemand contact met je maakt. Maar je maakt nooit mee hoe anderen met elkaar communiceren. Je kunt nooit gesprekken afluisteren, zoals wij, terwijl je er zo veel van kunt leren. Daar zijn we nu mee aan slag gegaan en we onderzoeken het effect op communicatie en taalverwerving.”

Hoe doe je dat, een groeps gesprek met doofblinde mensen?

“Op de tast: door alle drie elkaars handen te voelen en vast te hebben. En het werkt! Een Belgische cliënt heeft daardoor, in een eerder onderzoeksproject, veel nieuwe gebaren geleerd die nog niet in zijn woordenschat voorkwamen. Via zijn handen was hij betrokken bij gesprekken tussen zijn begeleiders. Zo had hij meegekregen dat zij naar de winkel waren gegaan, maar vergeten waren geld mee te nemen. Toen ze op een keer weer boodschappen wilden gaan doen, zei hij in gebarentaal: ‘Vergeet je geld niet!’ De begeleiders vonden het geweldig en lieten hem dat ook merken. Meer taal levert ook meer plezier op.”

‘Ze kwam voor me staan en zei niks’

Saskia Planje (23) studeert orthopedagogiek aan de Universiteit van Amsterdam. Ze loopt stage bij twee orthopedagogische dagcentra en werkt als naschools begeleider op de Alfons Laudyschool voor speciaal onderwijs. Communiceren met de doelgroep leerde ze in de praktijk.



Saskia Planje

“In het begin moest ik best wennen aan de doelgroep. Ik dacht: waar ben ik beland? Hoe moet ik met deze kinderen communiceren? In het gewone leven zie je ze niet vaak, dus je kent ze ook niet. In mijn tweede jaar Pedagogiek liep ik voor het eerst stage als naschools begeleider in het speciaal onderwijs bij Philadelphia. Ik herinner me nog goed de eerste dag dat ik daar binnenkwam. Een meisje van negentien jaar – net zo oud al ik – kwam voor me staan en zei niks. Een hele gekke situatie.”

Lichaamshouding

Inmiddels werkt Saskia Planje twee middagen per week op de plek waar ze ooit haar eerste stage liep. Een vreemde wereld is het al lang niet meer voor haar.

“Het is juist een extra uitdaging. Je moet heel goed observeren wat kinderen laten zien, want ze kunnen het je niet zomaar vertellen. Je moet echt aan hun gedrag zien wat er aan de hand is. Zo is er op mijn werk bijvoorbeeld een jongen die heel veel herhaalt, ook gedragingen van anderen aapt hij na. Als hij dat te veel gaat doen, raakt hij erg gespannen. Dat zie je aan zijn lichaamshouding, soms gaat hij ook heen en weer bewegen. Als je vraagt hoe het gaat, zegt hij ‘goed’. Hij kan het zelf niet stoppen, dus haal je hem tijdig uit de groep, voor een wandelingetje of een afwasje.”

Trapeze & Trampoline

Sinds september vorig jaar loopt ze stage bij de Trapeze en de Trampoline, twee orthopedagogische dagcentra in Amsterdam. De Trapeze is voor kinderen van twee tot zes jaar. “Een kleine

locatie, met drie groepen, net nieuw. Er is een vermoeden van een ontwikkelingsachterstand en de kinderen worden er geobserveerd, gescreend, onderzocht en behandeld.”

De Trampoline is voor kinderen van drie tot achttien jaar en veel groter. Daar zijn elf groepen van vijf kinderen. Ze hebben allemaal diernamen.

“Mijn orthopedagoog is verbonden aan de Vlinders, de Vossen, de Flamingo’s en de Giraffen. Die laatste twee zijn instroomgroepen, kleine kinderen dus. De Vossen werken wel aan taakjes, maar zij hebben een lager ontwikkelingsniveau dan de Vlinders. Die hebben de potentie om naar het speciaal onderwijs te gaan en werken meer klassikaal en zelfstandig. Het zijn dus allemaal verschillende niveaus, verschillende kinderen en verschillende manieren van communiceren.”

Keuzevak

In het derde studiejaar kreeg ze les van Xavier Moonen, een keuzevak over mensen met een verstandelijke beperking. “Ik weet nog goed dat hij wel honderd slides had waar hij snel doorheen moest, zoveel had hij te vertellen. Heel boeiend allemaal.” Kinderen met een verstandelijke beperking hebben haar hart gestolen. “Ik ga graag door met dit werk. Het liefst met kinderen van twee tot twaalf. Op die leeftijd verandert er nog zo veel en je werkt in nauw contact met de ouders. Allebei interessant.”

tekst: Annemiek Haalboom