

# Wat is Gentle?

Verslag van een pilot-onderzoek naar de effecten van Gentle Teaching

Dr. Eline E. Roelofsen

Oktober 2014

## Inhoud

1. INTRODUCTIE.....	2
2. ONDERZOEKSMETHODE.....	2
2.1 Design.....	2
2.2 Dataverzameling.....	2
Respondenten.....	2
Observaties.....	3
De onderzoeker.....	4
2.3 Analyse.....	4
3. RESULTATEN.....	4
3.1 Veranderingen in de overtuigingen van begeleiders.....	4
Van dehumanisering naar humanisering.....	4
Van wij-zij naar een persoonlijke relatie.....	5
Begeleiden in overeenstemming met persoonlijke waarden.....	6
3.2 Veranderingen in dagelijkse handelen van begeleiders.....	7
Van handelen naar reflecteren.....	7
Van beheren naar ruimte geven.....	8
Van oplossen naar aanwezig zijn.....	9
Van distantie naar nabijheid.....	11
Van negatief naar positief kijken.....	12
Van individu naar samen.....	12
3.3 Veranderingen in het dagelijks leven van de cliënten.....	13
Jezelf zijn.....	13
Gezamenlijkheid en nabijheid.....	14
Veranderingen in het leven.....	15
4. CONCLUSIE EN DISCUSSIE.....	16
4.1 Een opwaartse spiraal.....	16
4.2 Het team.....	17
4.3 De doelgroep.....	17
4.4 Vervolg onderzoek.....	18
Literatuur.....	20

## 1. INTRODUCTIE

Dit verslag bevat de resultaten van een kwalitatief onderzoek naar de effecten van het inzetten van Gentle Teaching in de gehandicaptenzorg. Gentle Teaching is een begeleidingsmethodiek voor mensen met een verstandelijke beperking, gebaseerd op Psychologie van Wederzijdse Afhankelijkheid ([www.gentleteaching.nl](http://www.gentleteaching.nl); McGee, 1992). Volgens deze psychologie heeft ieder mens behoefte aan leven in verbondenheid met anderen in een wederkerige en gelijkwaardige relatie.

Er is weinig overtuigend wetenschappelijk bewijs voor de effectiviteit van Gentle Teaching. Jones en McCaughey (1992) beschrijven een aantal beschikbare studies naar de effectiviteit van Gentle Teaching, maar moeten concluderen dat de onderzoeksopzet vaak gebrekkig is, de observatieperiode te kort en het aantal respondenten te klein. Onderzoek naar een methode waarin vergelijkbare elementen uit deze begeleidingsstijl worden gebruikt, laat positieve effecten zien op korte termijn (Savard et al, 2013). Vanuit de stichting Gentle Teaching lag er een vraag om opnieuw wetenschappelijk onderzoek naar de effecten van deze methode op te zetten. Dit heeft geleid tot een pilot om een eerste indruk te krijgen van de mogelijkheid om de effecten van Gentle Teaching in beeld te brengen met een kwalitatieve onderzoeksopzet. De volgende onderzoeksvragen stonden centraal in deze pilot:

1. Wat zijn de effecten van het inzetten van Gentle Teaching op de relatie tussen de begeleiders en de cliënten?
2. Wat zijn de effecten van het inzetten van Gentle Teaching op het dagelijks werk van begeleiders en op het dagelijks leven van de cliënten?

## 2. ONDERZOEKSMETHODE

### 2.1 Design

In de pilot is gebruik gemaakt van participerende observatie als methode van kwalitatief sociaalwetenschappelijke onderzoeksopzet. Het onderzoek is vormgegeven als een gevalstudie rondom één team. De observaties en gesprekken richtten zich op de vraag wat er volgens begeleiders en cliënten is veranderd als gevolg van Gentle Teaching en hoe dit zichtbaar wordt in de dagelijkse praktijk.

Om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen zijn de volgende elementen ingezet: triangulatie (gebruik van observaties en interviews) en gebruik van diverse bronnen (begeleiders; cliënten; omstanders).

### 2.2 Dataverzameling

#### Respondenten

Het onderzoek is uitgevoerd binnen een organisatie die ondersteuning biedt aan mensen met een verstandelijke beperking. In 2010 is de organisatie gestart met het trainen van de medewerkers in Gentle Teaching. Op moment van het onderzoek (2014) hebben alle teams minimaal een basiscursus (6 dagdelen) Gentle Teaching gehad door één van de interne trainers. De interne trainers zijn opgeleid door de stichting Gentle

Teaching. De teams krijgen jaarlijks een verdieping (1 dagdeel) waarin wordt ingegaan op onderwerpen die het team zelf aandraagt.

Het team dat betrokken was in het onderzoek is voorgedragen vanuit de organisatie. Het is een team dat wordt gezien als een team dat de principes van Gentle Teaching goed in de vingers heeft. Het team is in 2010 gestart in een nieuwe woning. De mensen die zouden komen wonen in deze woning, waren nieuw en vormden met elkaar een nieuwe doelgroep binnen de intensieve begeleiding, namelijk mensen met een lichte verstandelijke beperking met moeilijk verstaanbaar gedrag. Al voorafgaand aan de opening van deze woning is het team gestart met de basiscursus Gentle Teaching door de stichting Gentle Teaching. Deze basistraining bestond uit 6 dagdelen, steeds met 3 tot 4 weken tussenpozen. Daarnaast heeft het team jaarlijks minimaal 1 dagdeel verdieping Gentle Teaching gevolgd onder leiding van een interne trainer.

De bezochte woning staat op een terrein van de organisatie. Er wonen zes mensen; vijf dames en één man. De dames hebben ieder een eigen zit-slaapkamer met badkamer en een tuintje. Zij delen met elkaar de keuken, de huiskamer en een terras. De man heeft een appartementje met een eigen opgang. Hij maakt geen gebruik van de gezamenlijke ruimten. De woning is opgeleverd in april 2010. Twee van de huidige bewoners, waaronder de man, zijn toen komen wonen op deze woning. De man woonde daarvoor elders op het terrein. De dames zijn allemaal van buitenaf gekomen. De laatste twee dames zijn respectievelijk één (2011) en twee (2012) jaar later erbij gekomen.

Het team van begeleiders bestaat uit zeven vaste krachten met daaromheen een aantal bekende flexkrachten en begeleiders van andere woningen die regelmatig invallen. Van de vaste krachten werken vier begeleiders al lang (meer dan 7 jaar) op dit terrein en voor een groot gedeelte met elkaar in hetzelfde team. De andere drie vaste krachten zijn in de afgelopen vier jaar op deze woning komen werken.

### **Observaties**

In juli 2014 was de onderzoeker vijf dagen in de huiskamer aanwezig en hielp met kleine klusjes die voorbij kwamen. Daarnaast is de onderzoeker is een ochtend mee geweest naar de dagbesteding en aanwezig geweest bij een teambespreking. Tijdens de dagelijkse bezigheden observeerde de onderzoeker en werden informele gesprekken gevoerd met begeleiders en met bewoners. Ieder werd uitgenodigd om vrij te spreken over de effecten van Gentle Teaching. De observaties gaven de mogelijkheid om tijdens deze gesprekken concrete voorbeelden aan te halen en de gesprekken verder te verdiepen.

Er is in tientallen gesprekken gesproken met twee cliënten, zes vaste begeleiders, één bekende invalkracht, één stagiaire en één begeleider op de dagbesteding. De duur van de gesprekken wisselde van 5 tot 30 minuten. De onderzoeker maakte gedurende de dag notities van de observaties en de gesprekken en heeft deze vervolgens uitgewerkt tot verslagen. De observatiedagen waren niet aaneengesloten, waardoor er ruimte was voor tussentijdse analyse en daarmee te komen tot een verdieping van de observaties en de gesprekken.

Daarnaast zijn er een 'formele' gesprekken geweest met de senior begeleider, de clustermanager, een pedagoog en een interne trainer Gentle Teaching. Deze interviews duurden ongeveer 60 minuten. Tijdens deze open interviews werd respondenten

gevraagd te vertellen over hun ervaringen met Gentle Teaching. De onderzoeker stelde verdiepende vragen om de effecten beter in beeld te krijgen.

### **De onderzoeker**

De onderzoeker heeft de basiscursus Gentle Teaching gevolgd in najaar 2012. Voorafgaand aan de observaties heeft de onderzoeker zich met opzet niet opnieuw verdiept in Gentle Teaching, om zo open mogelijk te kunnen kijken en luisteren naar de respondenten. De onderzoeker heeft ruime en brede ervaring binnen de gehandicaptenzorg.

### **2.3 Analyse**

De verslagen van de observaties en de interviews zijn in eerste instantie open geanalyseerd. De open analyse is vervolgens vergeleken met de uitgangspunten van Gentle Teaching. In de analyse is gezocht naar thema's die antwoord geven op de onderzoeksvragen. Tijdens de analyse heeft de onderzoeker regelmatig gesproken met een collega om grote lijnen te achterhalen.

## **3. RESULTATEN**

In de beschrijving van de resultaten wordt onderscheid gemaakt tussen veranderingen in 1) overtuigingen van begeleiders, 2) dagelijks handelen van begeleiders; en 3) dagelijks leven van cliënten (zie figuur 1). Gentle Teaching heeft in eerste instantie een effect gehad op de normen en overtuigingen van begeleiders. Zij hebben anders leren denken over en anders leren kijken naar de cliënt. Vandaaruit zijn zij anders gaan handelen in het dagelijks werk. Dit heeft geleid tot veranderingen in het dagelijks leven van cliënten.

### **3.1 Veranderingen in de overtuigingen van begeleiders**

Gentle Teaching heeft in eerste instantie effect gehad op de overtuigingen die begeleiders hadden over cliënten. Zij zijn anders gaan denken over en anders gaan kijken naar cliënten. Dit heeft hen aangezet om anders te kijken naar hun rol als begeleider.

#### **Van dehumanisering naar humanisering**

Door Gentle Teaching hebben begeleiders anders leren kijken naar gedrag van de cliënten. Voorheen werd het gedrag van een cliënt vooral gezien als een reactie op een specifieke situatie. Er is een besef gekomen dat gedrag van cliënten een veel langere geschiedenis heeft. Er is meer begrip gekomen voor het gedrag, waardoor begeleiders minder reageren op het gedrag zelf, en meer op de achterliggende oorzaak.

*Toen leerde je alleen maar technieken om mensen beheersmatig op het rechte pad te houden. Je kreeg niet de handvatten om achter het gedrag te kijken en om te zien hoe je met de mens aan de gang kunt gaan. (Begeleider)*

Opvallend is dat begeleiders regelmatig de herkenbaarheid van het gedrag van de cliënt benoemden.

*Ik herken heel erg mijn eigen gedrag als puber in haar. (Begeleider)*

De gevoelens van cliënten worden (h)erkend. Daarmee wordt de afstand tussen de begeleiders en de cliënten verkleind. De cliënten worden weer ‘mensen’. Begeleiders kunnen zich gaan verplaatsen in de positie van de cliënt. Ze begrijpen beter wat ze wel en niet kunnen doen.

*We hebben dat zelf ook wel: dat je radeloos bent en niet weet wat je moet doen en waar je moet beginnen. Ik denk dat P dat heel regelmatig heeft, misschien wel de hele tijd. (Begeleider)*

Gedrag van cliënten wordt nu vanuit begrip benaderd en geaccepteerd in plaats van veroordeeld.

*Nelleke<sup>1</sup> negeert nieuwe of vreemde mensen. Ze gaat dan met haar rug naar hen toe zitten. De begeleiding vindt dit lastig om te zien. Maar ze weten dat het averechts werkt als je Nelleke wilt corrigeren. In het verleden deed ze dat naar alle begeleiders. Ze hebben dat gedrag toen geaccepteerd: ‘Het is ook haar onzekerheid’ Inmiddels is Nelleke meer uit haar cocon gekomen en laat ze dit gedrag alleen nog maar zien naar vreemden. (Observatie)*

Vanuit het besef dat cliënten ‘mensen’ zijn en vanuit het je kunnen verplaatsen in de positie van de ander, kan er een relatie ontstaan tussen twee mensen.

### **Van wij-zij naar een persoonlijke relatie**

Veelvuldig wordt er aangegeven dat de relatie tussen begeleiders en cliënten in het verleden vooral een ‘wij-zij’ relatie was. Begeleiders vormden met elkaar een eenheid (wij) ten opzichte van de cliënten (zij). Begeleiders stonden ‘boven’ de cliënten en begeleiding vond plaats vanuit een machtspositie.

Gentle Teaching is door de organisatie ingezet om deze ‘beheers cultuur’ te doorbreken, zo wordt vanaf verschillende kanten verteld. Medewerkers geven in verschillende bewoordingen aan dat dit ook is gebeurd. Waar vroeger de begeleider boven de cliënt stond, is de relatie nu meer een mens-tot-mens-relatie geworden.

*Het grootste stuk zit hem in die relatieopbouw die je hier gaat krijgen. Dus dat je niet meer als begeleider er boven staat, maar dat je gewoon op gelijke voet staat. (Begeleider)*

Het gedrag van mensen is soms beter te voorspellen voor begeleiders dan het gedrag van een cliënt met een specifieke diagnose. Begeleiders halen daardoor meer hun eigen veiligheid uit de relatie met degene die tegenover hen staat, waar voorheen de veiligheid werd gezocht in de regels en de omgeving.

*Wat prettig is van Gentle Teaching is de gelijkwaardigheid waar je in zit met de cliënt. Dat geeft voor beide kanten een bepaald veilig gevoel. (Begeleider)*

Begeleiders geven aan dat de relatie met de cliënten in de loop der tijd veiliger, steviger en opener is geworden. Voorheen was de overtuiging dat de begeleiders niets van zichzelf mochten laten zien in de relatie met de cliënt. Nu ontstaat er meer wisselwerking tussen begeleiders en cliënten.

---

<sup>1</sup> De gebruikte namen in het verslag zijn pseudoniemen.

*Vroeger zeiden ze dat je niets mocht zeggen over jezelf. Dat wordt tegen je gebruikt, was de opvatting. Nu mag je jezelf laten zien. Dat stem je nog steeds wel af. Ze hoeven niet alles te weten, daar hebben ze niets aan. Maar je kunt bijvoorbeeld wel zeggen dat je die dag niet zo lekker in je vel zit. Dat doet ook iets met hen. [...] Als je jezelf soms kwetsbaar opstelt, dan zie je ook dat ze dat gewoon met jou delen. (Begeleider)*

De wij-zij relatie uit het verleden, heeft plaats gemaakt voor een persoonlijke relatie tussen twee personen.

*Als een collega een gesprek heeft met een cliënt, is dat een gesprek tussen hen. Ik hoef dan niet nog een keer te verduidelijken of zo, of nog een keer te onderstrepen. Dat vindt tussen hen plaats. (Begeleider)*

Uit de observaties wordt duidelijk dat begeleiders met elkaar geen eenheid meer hoeven te vormen. Begeleiders hoeven het niet meer op te nemen voor hun collega's.

*Linda is ontevreden over de reactie van de dokter. Ze praat hard en boos. Ze wil weten wanneer de echo komt. Dat zou vandaag duidelijk worden. Ze heeft medicijnen gekregen, maar ze wil eerst weten wat er aan de hand is. De begeleider hoort het rustig aan en zegt dan dat zij het ook onduidelijk vindt van die echo. Naderhand vertelt de begeleider: 'Vroeger mocht je daar niets over zeggen. Nu zeg ik gewoon, ja, dat is onduidelijk. Ik vind het ook onduidelijk. Ik hoef collega's niet meer in bescherming te nemen. Ik hoef geen hand boven het hoofd van mijn collega te houden. Daarmee ontstaat er ook rust bij Linda. Het is een erkenning voor haar gevoel van onduidelijkheid.' (Observatie)*

Meer dan vroeger staat de persoonlijke relatie tussen de individuen centraal, in plaats van de relaties tussen begeleiders enerzijds en cliënten anderzijds. Voor de cliënt is het effect dat er een mens tegenover hem staat, in plaats van één van de begeleiders.

### **Begeleiden in overeenstemming met persoonlijke waarden**

De uitgangspunten van Gentle Teaching lijken aan te sluiten op de al bestaande waarden van de individuele medewerkers. Voorheen hadden medewerkers niet altijd handvatten om deze waarden vorm te geven. Verschillende begeleiders vertellen dat je voorheen ook gewoon meeging in datgene wat er om je heen gebeurde.

*Vroeger was ik meer een bitch. Ik kwam, vers van school, op de IB terecht en daar gingen de dingen gewoon op een bepaalde manier. Je komt in een bepaald systeem. Daar bepaalden de begeleiders, er was veel meer een wij-zij; hoog-laag. Cliënten kregen 's morgens bijvoorbeeld geen koffie. De begeleiders dronken dan wel koffie. "Maar de cliënten krijgen dat wel op hun werk", werd er dan gezegd. Het onderscheid was veel groter. Zo ging dat toen. Het was veel beheersmatiger, met allemaal regels en taken, en met straffen. Zelf ben ik ook wel veranderd. Ik kreeg zelf kinderen, en besepte ineens dat je als ouder echt wilt dat er anders met je kind wordt omgegaan. Dat als ik ouder was, ik zou willen dat er anders met mijn kind om wordt gegaan. Dus je groeit ook zelf daarin. (Begeleider)*

Gentle Teaching geeft handvatten en toestemming om de persoonlijke waarden van begeleiders in praktijk vorm te geven. Sommige begeleiders hebben niet het gevoel dat ze nu heel anders doen of denken dan voorheen. Maar omdat het hele team nu vanuit

dezelfde overtuigingen werkt, ervaren ze meer ruimte om op hun eigen manier te begeleiden.

*De waarden van Gentle Teaching sluiten ook aan op mijzelf. Niet de agressie, maar de rust zoeken. Ik weet niet goed of ik dat toen [voor de Gentle Teaching-trainingen] anders deed. Maar nu doet iedereen het zo. Het hele team, dat maakt het anders. (Begeleider)*

Achteraf gezien kijken begeleiders dan soms met schrik terug op hoe het toen ging.

*Had me eerder de ogen geopend. Dan had ik de cliënten niet zoveel leed hoeven bezorgen. Ja, want dat is gewoon ze, dat heb ik gedaan. Zo ervaar ik dat nu. Die armen die je op de rug hebt gedraaid en de mensen die je zomaar hebt neergelegd... Ja, weet je, dat is echt niet gentle wat we hebben gedaan. (Begeleider)*

Toch hebben begeleiders ook een stap moeten maken om zich deze manier van begeleider eigen te maken.

*Je moet wel lef hebben om ook dingen van jezelf te laten zien, het is ook wel spannend. Zeker in het begin, je weet niet hoe mensen reageren. (Begeleider)*

### **3.2 Veranderingen in dagelijkse handelen van begeleiders**

De veranderingen in het denken over cliënten en over de rol van de begeleiders hebben er toe geleid dat begeleiders ook anders zijn gaan handelen in de dagelijkse praktijk.

#### **Van handelen naar reflecteren**

Het referentiekader voor het handelen is veranderd onder invloed van Gentle Teaching. De overtuiging dat de cliënt ook een mens is, leidt tot de steeds terugkerende vraag: 'Is het wel "gentle" wat we doen?' Begeleiders geven aan dat het "gentle" is als je handelt in het belang van de cliënt, en niet in het belang van de begeleiders.

*Vroeger was de leidende vraag: Wat is lastig voor jou als begeleider? Nu is de leidende vraag: Wat is lastig voor de cliënt?. Vroeger zorgde je dat je er geen last meer van had als begeleider, bijvoorbeeld bij automutilatie. Nu is de vraag 'wat heeft iemand nodig in die situatie?' Het standaard antwoord is nu 'nabijheid'. (Gedragskundige).*

Als begeleider handel je nu meer vanuit het perspectief van de cliënt, en niet meer vanuit je eigen perspectief. Vroeger moesten alle begeleiders hetzelfde doen, en hetzelfde kunnen met een specifieke cliënt. Nu bestaan er geen standaardoplossingen meer, maar moeten begeleiders zoeken naar een passend antwoord in het moment.

*Je moet als begeleider door Gentle Teaching meer nadenken wat je doet. Je moet steeds blijven vernieuwen, anders verval je in gewoontes en routines. (Begeleider)*

Begeleiders geven aan dat ze daardoor meer zijn gaan nadenken over hun eigen handelen. Tijdens de observaties valt op dat begeleiders heel makkelijk en open hun eigen valkuilen benoemen naar de onderzoeker maar ook naar elkaar en naar cliënten.

*Ik ben bijvoorbeeld heel goed in oordelen. Maar ik weet dat nu. En bij deze dames werkt dat echt niet. Die zeggen dat dan ook direct tegen mij: Je zit weer te oordelen'. Nu zeg ik dan: 'Oh ja, is het weer zo? Waar deed ik dat?' Dan geef ik haar de ruimte om te zeggen waar dat zo was. De neiging was om te zeggen dat het niet waar is, wat ze zegt. Maar juist omdat ik daarin naar mezelf heb gekeken, kan ik nu anders reageren. (Begeleider)*



De overtuiging dat er geen standaardoplossingen meer bestaan, vraagt ook andere kwaliteiten van begeleiders.

*In de vorige woning was het ook saai. Er zijn toch veel gewoontes en routines die je gewoon moest afdraaien. Hier is dat losgelaten. Hier moet ik zelf nadenken wat er past in het moment, er is geen standaardoplossing. Dit vraagt veel meer dat ik mezelf inzet, dat ik mezelf vertrouw. Dat ik nadenk over mezelf, hoe ik handel, en dat ik mezelf ontwikkel. Ik werk hier vooral met mezelf. Je hebt zelf meer ruimte, maar er wordt ook meer van je gevraagd. (Begeleider)*

Wanneer begeleiders zich meer bewust worden van hun eigen werking en hun eigen handelen, kunnen 'fouten' hersteld worden en kan er gekeken worden waar dit soms anders kan. Vanuit de vraag 'wat is Gentle?' ontstaat er een continue kritische blik op het handelen van begeleiders.

### **Van beheren naar ruimte geven**

Vroeger moesten begeleiders de groep beheren. Ze moesten er bijvoorbeeld voor zorgen dat iedereen op tijd aan tafel zat en dat iedereen op tijd naar zijn werk ging. Ze waren meer als 'politieagent' aanwezig en hielden in de gaten of alles wel volgens de regels ging. Maar met de vraag 'Wat is gentle?' in het achterhoofd blijken de standaardafspraken en regels niet meer te passen. Begeleiders zoeken meer naar persoonlijke afspraken en naar oplossingen die passend zijn in het moment of bij die persoon.

*Kijk maar naar Henriette. Die kan nu gewoon opstaan van tafel als ze klaar is met eten. Langer blijven zitten geeft haar alleen maar spanning. Nu kan ze weggaan. En dan komt ze even terug voor haar toetje, en dan gaat ze weer. (Begeleider)*

Dit betekent niet alleen dat cliënten minder hoeven, maar ook dat begeleiders minder hoeven. De ruimte die er is ontstaan voor cliënten, geeft ook ruimte aan begeleiders.

*Rust, dat geeft het me. Vroeger moest ik van alles. En alles moest ook binnen de dienst gebeuren. Nu hoef ik eigenlijk helemaal niets. Ik zit hier gewoon. Alleen er zijn en horen. (Begeleider)*

Er zijn in het team veel gezocht naar het evenwicht tussen begrenzen en ruimte geven. Aanvankelijk interpreteerden begeleiders 'gentle' als 'alle ruimte geven aan de cliënt'. In de praktijk werd echter duidelijk dat dit voor sommige mensen helemaal niet 'gentle' is.

*Bianca heeft een hele slechte periode gehad. Het ging eerst heel goed en toen kwam die slechte periode. We hebben haar toen teveel ruimte gegeven. We dachten toen 'alles mag wat de cliënten willen', dat is gentle. Maar voor Bianca bleek dat niet te werken. Die kan niet alles aan wat ze zelf graag wil. We zoeken naar de 'ruimte' die zij kan handelen. (Begeleider)*

Voor sommige cliënten blijft het steeds zoeken naar dat evenwicht. Maar er wordt ook gezegd:

*Als we niks proberen, komen we ook niet verder. Dan krijgt iemand nooit meer een kans, omdat er in het verleden dingen zijn gebeurd. (Begeleider)*

Tijdens de observaties valt op dat de begeleiders veel in de woonkamer zijn en daar alle tijd hebben voor de cliënten. De cliënten komen zelf naar de woonkamer toe met hun vragen en hun verhalen.

*Eigenlijk hoef ik alleen maar hier te zitten. Vroeger liep ik van hot naar her, nu wacht ik gewoon hier totdat ze bij me komen. En ze komen. (Begeleider)*

De rust in de begeleiding maakt dat begeleiders ontspannen hun werk doen. Begeleiders geven aan dat het gezellig is op hun werk, en dat het lang niet altijd aanvoelt als 'werk'.

*Ik kwam 's avonds thuis en zei tegen mijn man 'ik heb gewerkt, maar ik merk er niets van. Het was gewoon heel gezellig.' (Begeleider)*

Tijdens de observaties was duidelijk dat begeleiders steeds ruimte maken voor de cliënt. Zij maken tijd om te horen wat er gezegd wordt, om even te kijken, of om te reageren. Een enkele keer krijgt een cliënt te horen dat de begeleider even in gesprek is en over een x aantal minuten langs komt. Dat gebeurde, tijdens de observaties, vervolgens ook. Ook waar cliënten herhaaldelijk met dezelfde vraag komen, blijven begeleiders steeds antwoord geven op de (achterliggende) vraag.

*Ik vraag een begeleider hoe ze de rust bewaart om de terugkerende vragen van Bianca steeds opnieuw geduldig te beantwoorden. 'Haar vragen komen voort uit haar hechtingsproblematiek', vertelt ze me. 'Ze vraagt om duidelijkheid. Die moet ik haar geven.' (Observatie)*

### **Van oplossen naar aanwezig zijn**

Vanuit het begrip voor het gedrag van de cliënt, zijn begeleiders meer gaan luisteren en gaan zoeken naar de reden van het gedrag.

*Als iemand de tafel niet wil dekken, onderzoeken we waarom iemand dat niet wil of wat iemand nodig heeft om het wel te doen. Voorheen zouden we vooral zien dat iemand zijn taak niet doet, en die persoon dwingen om dat alsnog te doen. Het resultaat is hetzelfde: die persoon dekt (meestal) de tafel. (Begeleider)*

Verschillende begeleiders geven aan dat zij minder dan voorheen geneigd zijn om direct een oplossing te zoeken. Door naast de cliënt te gaan staan en mee te denken met de cliënt, wordt voorkomen dat er steeds opnieuw strijd moet worden gevoerd.

*Ik heb heel erg geleerd om niet direct in de praktische oplossingen te schieten. Ik wilde altijd alles oplossen. Ik was bijvoorbeeld pas bij Nina op te kamer. Het was een grote rommel, Nina was helemaal in de ellende en wist niet waar ze moest beginnen. Ik ben naast haar gaan zitten op bed. Even stil worden. Ik zei 'wat een gedoe, he' en was weer even stil. 'Wat kunnen we nu doen', vroeg ik en was weer even stil. Toen kwam Nina zelf met een aantal oplossingen en kon ze zelf weer verder. Vroeger was ik direct begonnen met opruimen. (Begeleider)*

Medewerkers geven aan dat zij cliënten meer ruimte geven om zelf na te denken en eigen oplossingen te vinden. In een gesprek benoemen begeleiders regelmatig de emotie of de onderlaag die achter het verhaal van de cliënten lijkt te liggen. Het gezien worden in dat gevoel brengt vaak al een ontspanning teweeg bij de cliënten. Er hoeft dan niet direct meer iets opgelost te worden.

*Linda komt om half 4 binnen van haar werk. 'Oh, heb je haar weer', zegt ze luidkeels in mijn richting. De begeleider reageert daar niet op. 'Heb je een goede dag gehad?', vraagt ze. Linda vertelt dat ze een gesprek heeft gehad die ochtend. 'Bianca zat weer aan me. Ik kan daar gewoon helemaal niet tegen. Ik heb dat al zo vaak gezegd, en dan doet ze dat toch weer. Dat is toch belachelijk'. 'Ja, daar kan jij niet goed tegen he', zegt de begeleider. [Stilte. Linda knikt instemmend] 'Dat is altijd al zo geweest. En nu is het ook meer he, als je verjaardag eraan komt ben je ook gespannener. Dan reageer je daar nog meer op. Of als er nog vreemde mensen [kijkt in mijn richting] zijn zoals nu....' Er valt een stilte. 'Ja, dat klopt', zegt Linda, 'als er iemand te dichtbij komt, ben ik heel kortaf, zeker nu'.  
(Observatie)*

Medewerkers hebben ervaren dat je agressie niet met agressie hoeft te antwoorden. Door vanuit rust en begrip te reageren, doorbreken medewerkers de situatie.

*Bart staat heel hard te schreeuwen nadat Esther, een begeleider, naar hem toe is gelopen. Twee begeleiders springen op uit de teambespreking om te kijken wat er gebeurt. Later komt één van hen terug. "Esther heeft gewoon gezegd, ga maar lekker op je stoel zitten en toen werd hij weer rustig", zegt zij. Een andere begeleider vertelt dat ze dat hebben geleerd. Vroeger deden ze dat met fixatie, maar nu doen ze het gewoon zo en dan wordt hij inderdaad rustig. (Observatie)*

In sommige situaties is er niet de ruimte om in gesprek te gaan met de cliënt en moeten begeleiders gewoon handelen. Maar dan wordt er ook zo snel mogelijk weer een gelegenheid genomen om in gesprek te gaan weer naast de cliënt te gaan staan.

*Zaterdag ging Bianca in verweer tegen die afspraak, terwijl die afspraak [over het schoonmaken van haar kamer] met haar wel zo is gemaakt. Maar op dat moment kun je niet met haar in gesprek. [Ze gooit dan van alles door haar kamer] Dus dan is het: gewoon doen zoals afgesproken. En dan ruimen wij haar kamer op. Je ziet haar dan ook tot rust komen en dan gaat ze toch weer meewerken. Achteraf ga je dan met haar in gesprek van "we hebben dit en dit afgesproken, nou dat hebben we ook gewoon zo gedaan. En hartstikke fijn dat jij uiteindelijk hebt meegeholpen". (Begeleider)*

Het uitleggen van een situatie, van het gedrag van begeleiders en van de cliënt, is een wezenlijke afspraak geworden in het team. Cliënten krijgen daardoor ook meer zicht op hun eigen handelen en daarmee weer meer vertrouwen in zichzelf.

*Hier wordt een oplossing gezocht die bij mij past. Ze luisteren echt naar je. [...] Ik ben hier geen nummer. Ik ben hier echt een persoon. Ze zoeken samen met mij wat er is. En ze zoeken dan een oplossing die bij mij past. Vroeger [in een andere organisatie] moest ik aan allerlei dingen voldoen en als ik dat niet deed, moest ik uit de groep. Nu is dat niet meer zo. Ik hoef niet meer te voldoen aan dingen. Als ik me anders gedraag, hebben ze daar begrip voor en dan kijken ze samen met mij wat er aan de hand is. Vroeger moest ik aan alles voldoen en daardoor kropte ik ook van alles op. Dan barstte het en belandde ik in de isoleercel. Daar zat ik wel 3x in de week. Nu hoeft dat niet meer. Ze vragen al eerder aan mij wat er is, en het komt dus ook niet meer zo tot een uitbarsting, nauwelijks eigenlijk. [...] Ik begrijp nu mezelf veel beter. Het is makkelijker om mezelf in de hand te hebben. (Client)*

## Van distantie naar nabijheid

Binnen Gentle Teaching wordt aanraken gezien als een belangrijke ingang om contact te maken met cliënten. Aanvankelijk was er binnen het team veel weerstand tegen dit 'knuffelen' en dus tegen Gentle Teaching.

*Ik had nogal weerstand tegen Gentle Teaching. Al dat geknuffel en zo. Er zijn plekken waar mensen alsmaar om je nek hangen, maar hier is dat niet. Hier past dat niet. (Begeleider)*

De aanvankelijke weerstand is gezakt. Begeleiders vertellen en laten zien dat zij wel oog hebben gekregen voor het belang van het fysieke contact.

*Het is gezellig aan tafel, er worden grapjes gemaakt. Op een gegeven neemt de begeleider het initiatief om even te stoeien met Bianca. Bianca reageert lachend. Het is maar kort, maar toch... Later vertelt de begeleider dat ze het ook wel expres doet. 'Het is belangrijk voor haar maar ook voor mezelf om ook op een prettige manier fysiek contact te hebben met haar. Anders ken ik dat vooral van de momenten dat ik haar naar de Viproom [isoleerruimte] moet brengen.' (Observatie)*

Begeleiders geven aan dat ze ook bewust investeren in dit fysieke contact, in de nabijheid. In dit soort korte momenten, maar ook door het inrichten van een massagesalon, nagels lakken en dergelijke. Ook in situaties waarin een cliënt gedrag vertoont wat voor omstanders niet prettig is, proberen begeleiders nabij te blijven en het gedrag niet te veroordelen.

*Voor het eten werd Bianca weer radeloos en gooide met spullen door haar kamer. De twee begeleiders waren bij haar. Achteraf hoorde ik dat Peter, één van de begeleiders, rustig bij haar was gaan zitten, toen Bianca dreigde met de schaar: 'ik steek mezelf neer'. Achteraf zei Peter: 'Je weet toch dat ze dat niet zal doen'. Hij was rustig met haar in gesprek gegaan. Toen Bianca weer rustiger was, hebben ze haar alleen gelaten op haar kamer, met de gordijnen dicht, een muziekje aan, de deur open. Terwijl wij vervolgens zaten te eten, ging Peter nog regelmatig even kijken hoe het met haar ging. Na het eten verscheen Bianca weer in de woonkamer en was het weer alsof er niets was gebeurd. Zij zat gewoon in de woonkamer achter de laptop, dit was haar vaste wekelijkse 'internetmoment'. (Observatie)*

Als het een keer misgaat, betekent dat voor de cliënt ook niet meer dat je weer helemaal opnieuw kunt beginnen. Begeleiders proberen zoveel mogelijk het gewone leven door te laten gaan. Langzaam aan kunnen begeleiders ook dichterbij komen als iemand onder spanning staat.

*Als Bianca nu toch in de Viproom is, dan blijven we bij haar. [De begeleider zit dan in een aangrenzende hal. De begeleider en de cliënt kunnen elkaar horen en zien.] Soms duurt dat wel 2 of 3 uur. Dat is ook zwaar. Je krijgt van alles naar je hoofd. Maar we blijven erbij, we zitten ernaast en proberen contact te houden. We wisselen elkaar dan elk 2 uur af. Soms wordt er nog een begeleider van een andere woning bij geroepen als het ons niet meer lukt. En dan op een gegeven moment wordt het toch weer rustiger, en dan vind je weer een ingang. Dat is waar je het voor doet. (Begeleider)*

Een begeleider vertelt dat zij onlangs zelfs in de Viproom erbij gekomen was.

*Ik ben voor het eerst echt ingestapt bij haar, in de Viproom. Toen heb ik alleen maar gezegd 'goh wat jou nou toch allemaal is overkomen. Je hebt het nu wel heel erg moeilijk. Ik kom alleen maar naast je zitten'. En toen ben ik naast haar gaan zitten, gewoon tegen haar aan. En ze brak gelijk. En huilen, huilen, ... En toen heb ik haar haar verhaal laten doen. (Begeleider)*

Eén van de cliënten vertelt dat de nabijheid van begeleiders juist op die momenten ook het vertrouwen in de relatie vergroot.

*Vroeger zat je altijd alleen. Nu weet ik dat er iemand bij me komt als het niet goed met me gaat. Ik leer langzaam weer te vertrouwen op mensen. (Client)*

### **Van negatief naar positief kijken**

Begeleiders doen hun best om het positieve in iemand te zien. Voorheen werd er vaker negatief gesproken over cliënten. Er werden woorden gebruikt als 'claimen, manipuleren en zuigen'. Soms ontstaat er nu ook weer een negatieve sfeer rondom een cliënt, maar begeleiders zijn zich bewust van de negatieve spiraal waar je dan met elkaar in terecht komt. Zij zien eerder wanneer ze daar weer instappen.

*Begeleiders realiseren het zich eerder, zoals met de teambespreking. Toen zeiden we tegen elkaar: 'Jeetje we denken toch wel erg negatief over haar. We moeten er wat aan doen, zodat we weer begrip krijgen voor haar'. (Begeleider)*

In de observaties valt op de begeleiders regelmatig complimenten geven aan de cliënten. Maar ook dat begeleiders volledig vertrouwen op de antwoorden die cliënten geven.

*Een begeleider vroeg aan Nina wanneer haar was opgevallen dat de gitaar kapot was. 'Gisteren', zegt Nina. De begeleider neemt dat vol aan. Er wordt niet gevraagd 'weet je dat zeker o.i.d.'. Ook toen Linda vroeg om geld klaar te leggen voor de cavia, werd dat gewoon gedaan, zonder vragen van de begeleiding. (Observatie)*

Ook in het gewone leven krijgen cliënten het vertrouwen van begeleiders.

*Zaterdagmiddag ging de begeleider gewoon even van de woning weg gaan om een cliënt die in het activiteitscentrum helpt bij een sportdag (elders op het terrein) te prikken voor de diabetes. Drie andere dames blijven gewoon thuis. Voorheen kwamen de dames helemaal niet uit de woning, toen werd alles vanuit huis gedaan en was er altijd iemand aanwezig. (Observatie)*

### **Van individu naar samen**

Begeleiders geven aan dat 'wederkerigheid' de kern is van Gentle Teaching. Zij geven cliënten regelmatig de mogelijkheid om ook iets te doen voor de begeleiders.

*De begeleider kan niet vinden wie er wanneer gaat koken. Hij vraagt één van de cliënten of die hem kan helpen. Henriette, een cliënt, wijst hem de agenda. 'Ach ja', zegt de begeleider tegen haar, 'jij weet beter hoe het hier werkt dan ik'. (Observatie)*

Tijdens de observatie wordt zichtbaar dat cliënten opbloeien op die momenten dat ze de kans krijgen om iets te doen.

Behalve wederkerigheid in de relatie met begeleiders, geven begeleiders aan dat ze ook veel investeren in de relatie tussen de bewoners onderling. Tijdens de observaties komt een aantal keer terug dat begeleiders ook het begrip voor elkaar proberen te vergroten.

*Linda was boos thuis gekomen. Henriette gaf haar een klapje op haar schouder om haar iets te vragen of zo. Linda viel toen heel erg uit naar Henriette: 'Je mag mijn rug niet aanraken. Dat heb ik toch al heel vaak gezegd'. De aanwezige begeleider veroordeelt de uitval niet. Ze zegt alleen: 'Dat vond je niet fijn he?'. 'Nee, dat vond ik niet fijn, dat is duidelijk'. Later vraagt Linda of de begeleider erg schikt van haar. 'Nee, ik schik er niet van, maar je weet dat ik er niet zo van houd als je zo hard praat. Maar ik vind het wel belangrijk dat je weet dat Henriette het niet vervelend bedoelde. Ze deed het om aardig tegen je te zijn'. (Observatie)*

Tijdens de observaties is opvallend dat het vooral rustig, huiselijk en ontspannen is in huis. Begeleiders en cliënten hebben het hier gewoon gezellig met elkaar. Ze kijken samen televisie, roken met z'n allen een sigaretje en praten met z'n allen over 'de schoonzus van één van de begeleiders'. Begeleiders praten niet zozeer met elkaar, maar zijn onderdeel van de hele groep. Die sfeer wordt ook opgemerkt door omstanders.

*Opvallend vind ik de rust op de woning. De rust van de begeleiders, de gemoedelijke sfeer. Toch zijn het allemaal dames met ZZP7. (Gedragskundige)*

### **3.3 Veranderingen in het dagelijks leven van de cliënten**

De veranderingen in de overtuigingen van begeleiders en in hun dagelijks handelen, hebben effect op het (dagelijks) leven van de cliënten.

#### **Jezelf zijn**

Het begrip, de acceptatie en het luisteren van begeleiders, maakt dat cliënten zich gezien voelen.

*Ze luisteren hier wel goed naar je. Dat weet je natuurlijk nooit helemaal 100% zeker. Maar ik denk het wel. Ik denk wel dat ze luisteren. En ze hebben ook wel begrip voor me. (Client)*

Ze ervaren meer ruimte om zichzelf te laten zien.

*Linda blowt en drinkt soms heel veel. Begeleiders veroordeelden dat heel erg. Op een gegeven moment zijn ze anders gaan kijken naar haar en hebben ze meer begrip gekregen voor dat gedrag. 'Nu komt Linda thuis als ze dronken is', vertelt een begeleider. Inmiddels heeft Linda ook bedacht dat het eigenlijk flauwekul is om te zeggen dat ze de kat gaat aaien in het bos. - De begeleiders weten immers wat ik dan ga doen. - 'Ze heeft nu zoveel vertrouwen in de begeleiders', geeft de manager aan, 'dat ze gewoon durft te zeggen dat ze even gaat blowen'. (Observatie)*

Ook in het dagelijks leven hebben cliënten meer ruimte gekregen om hun eigen weg te gaan. 'Vroeger waren de regels leidend', wordt er regelmatig gezegd. De cliënten moesten van alles omdat de afspraken zo waren. Ze moesten ook veel meer in de groep doen. Nu krijgen cliënten meer ruimte om hun eigen gang te gaan.

*Er is nu ook geen koffiemoment meer. Er is gewoon koffie. Als cliënten willen mogen ze komen, en 1 of 2 bakjes drinken en tussendoor een sigaretje roken. Als ze niet komen, is het ook goed. (Begeleider)*

Er wordt meer rekening gehouden met wat de cliënt wil. De cliënten krijgen bijvoorbeeld ruimte om aan te geven wat ze met welke begeleider willen doen.

*In het begin was dat wel moeilijk. Om te accepteren dat cliënten aangeven: “Met jou wil ik dat niet. Ik wil met die ander boodschappen doen”. Dan moet je jezelf niet tekort gedaan voelen. Sommigen voelden zich ook wel gekwetst: “Ja, ik heb me uitgesloofd en van alles gedaan, en nou gaat ze met een ander op stap”. (Manager)*

Langzamerhand vinden cliënten het vertrouwen in zichzelf weer terug.

*Ik heb al die jaren wel geleerd om van me af te bijten. Dat leer je wel. Nu leer ik om weer langzaam het vertrouwen in mensen terug te gaan krijgen (Client).*

### **Gezamenlijkheid en nabijheid**

De meeste cliënten waren, toen zij hier net kwamen wonen, vooral heel veel op hun eigen kamer. Inmiddels zoeken cliënten regelmatig ook de gemeenschappelijke ruimtes op.

*Het is zaterdag. Nina zit de hele dag op de bank in de huiskamer een beetje haar dingen te doen. Ze zit te tekenen, met haar laptop te werken, armbandjes te maken. Ze heeft de televisie aangezet. En dan te bedenken zij in het begin niemand in haar kamer dulde. Nu zoekt ze mensen op, ze zoekt die nabijheid op. Vanaf de bank mengt ze zich af en toe in een gesprek. (Observatie)*

Hoewel veel cliënten het nog steeds niet erg op prijs stellen als ze aangeraakt worden, lijken er ook vorderingen te zijn. Sommigen kunnen meer de nabijheid van anderen verdragen en het soms zelfs prettig vinden.

*Nina zit op de bank. Ze wil de foto's van haar vakantie laten zien. De begeleider komt bij haar zitten, ze heeft zeker 15 minuten de tijd. Ze kijken samen naar de foto's. De begeleider heeft haar arm op de leuning van de bank liggen, achter Nina langs. Als ik daar later naar vraag, vertelt de begeleider dat dat vroeger zeker niet kon, zo dicht naast haar zitten. (Observatie)*

Hoewel uit de verhalen blijkt dat de gezamenlijkheid niet altijd positief uitvalt, blijken cliënten soms toch ook te ervaren dat het fijn is om samen met anderen te leven.

*Maar we hebben elkaar wel allemaal geholpen. Dan merk je wel dat je echt in een groep woont. Ik hielp Nina. Bianca en Henriette waren in mijn kamer bezig. Dat was wel echt fijn samen. (Cliënt)*

Langzamerhand wordt er in sommige cliënten zelf ook een stukje zorgzaamheid zichtbaar. Twee mensen hebben zelf gekozen voor vrijwilligerswerk bij andere cliënten binnen de organisatie die veel zorg nodig hebben.

*Buiten zit een cliënt van een andere woning vast in de heg. Linda loopt naar buiten. Ze is heel zorgzaam voor deze vrouw. Ze helpt haar uit de heg. Als de vrouw weer op de weg staat, slaat de vrouw een arm om Linda heen, iets wat Linda van haar huisgenoten niet toelaat. Linda blijft staan en maakt nog een praatje met die vrouw terwijl die arm blijft liggen. De begeleiders binnen zijn trots. ‘ Ze doet het wel op z'n Linda's, maar ze doet het*

*wel goed he. Dat is toch mooi.' Later komt Linda zelf ook stralend binnen en vertelt ze dat ze deze vrouw kent van haar vrijwilligerswerk. (Observatie)*

### **Veranderingen in het leven**

Het is lastig om te achterhalen wat er op lange termijn veranderd is in het leven van de cliënten als gevolg van Gentle Teaching. De vijf dames woonden nog niet bij deze organisatie voordat zij in deze woning kwamen. Toch wordt uit de verhalen duidelijk dat zich veel ontwikkelingen hebben voorgedaan in het dagelijks leven van de cliënten. Door de jaren heen lijken er successen te zijn behaald die zijn begonnen bij een andere manier van kijken en reageren op de cliënten.

*Een begeleider vertelt het volgende over Bianca: 'Zij komt van een instelling waar ze alleen een kast en een bed op haar kamer had. Voor de rest niks. Ze kon niets hebben op haar kamer. Nu heeft ze een compleet aangeklede kamer hier. Het gaat nu eigenlijk al een paar jaar goed. Terwijl ze op een kamer stond waar niets in kon, terwijl ze apart werd begeleid. Ze mocht maar 10 minuten per dag uit die kamer in de huiskamer. Toen ze hier is gekomen, hebben we het direct anders gedaan. Normaliseren, he. Ze deed gewoon mee in de huiskamer. Ze kreeg een kamer met een paar spullen. Dat is eigenlijk heel goed gegaan.' Als ik vraag of dat aan Gentle Teaching te wijten is, zegt de begeleider: 'We hebben wel steeds gedacht 'wat is nou gentle?' Hoe gaan we dat voor haar doen. Dat maakt wel dat je anders kijkt. Alleen lijkt het wel of geleidelijk we teveel hebben 'toegegeven'. Misschien hebben we haar wel teveel gevolgd. En moeten we gewoon weer terug en de ruimte weer verder inkaderen en een aantal spullen van haar kamer weghalen.'*

*Een begeleider over Nina: 'Vroeger zonderde M zich heel erg af. Die lag alleen maar op bed en sliep heel veel. Ze schopte iedereen er uit. We hebben een CCE-traject gehad, dat heeft ook raakvlakken met Gentle Teaching, Toen ging het over 'accepteer maar dat ze zo is'. Op een gegeven moment is haar ook gevraagd 'wat wil je dat we voor je doen?'. Toen is ze dat zelf gaan opschrijven. Ze wilde tot 11 uur uitslapen en dan mag je dit en dat doen etc. Dat hebben ze gerespecteerd. Op die manier heeft ze weer vertrouwen gevonden. Nu gaat ze echt hele dagen weer naar de dagbesteding. Dat is onvoorstelbaar. Dat hadden we 2 jaar terug niet kunnen bedenken.'*

*Vroeger was ik echt een zombie, dan ging het om overleven. Dit hier, dit is echt leven....(Client)*

Waar cliënten binnen kwamen en alleen maar op hun eigen kamer waren, is het vertrouwen in de medemens (begeleiders en huisgenoten) gegroeid en hebben zij van daaruit een eigen leven kunnen ontwikkelen. Begeleiders geven aan dat ze trots zijn op de veranderingen die zij hebben bereikt bij de dames en op alles wat er is veranderd de afgelopen jaren. Tegelijkertijd zijn de veranderingen niet bij iedereen even groot.

*Bart woont al 13 jaar op het terrein. Hij woont in een eigen appartementje en komt af en toe aan de deur om iets af te geven. Begeleiders brengen zijn eten naar hem toe. Een gesprek aanknopen lukt sommige mensen soms wel, maar op andere momenten helemaal niet. Met Bart blijft het lastig voor begeleiders. Ze hebben nog steeds niet een echte ingang gevonden. Ze begrijpen nog steeds niet goed hoe zijn buien ontstaan. Ze hebben wel meer begrip gekregen voor zijn gedrag omdat ze zijn geschiedenis hebben leren kennen. Maar ook omdat er nieuwe diagnostiek is gedaan waarin een aantal dingen*



*duidelijk worden. Een medewerker van buiten het team geeft aan dat er ook met Bart wel beweging is. 'Hij is veel meer in goeie doen dan een tijdje geleden. Hij maakt bijvoorbeeld vaker een praatje in het voorbij gaan.'* (Observatie)

## 4. CONCLUSIE EN DISCUSSIE

### 4.1 Een opwaartse spiraal

Uit de verhalen en observaties komt naar voren dat begeleiders vooral positieve effecten hebben ondervonden van Gentle Teaching. De begeleiders geven zelf aan dat het niet altijd duidelijk is wat het gevolg is van de training Gentle Teaching en wat het gevolg is van andere factoren.

Het is niet duidelijk welke van de ervaren effecten direct toe te schrijven zijn aan Gentle Teaching. Wat uit de verhalen wel duidelijk wordt is dat Gentle Teaching de begeleiders anders heeft leren kijken naar en denken over cliënten. Gentle Teaching heeft met name veranderingen veroorzaakt in de overtuigingen van begeleiders, waardoor zij steeds meer handelen op een wijze die aansluit op hun persoonlijke waarden (figuur 1). Bateson stelt in zijn model van de logische niveaus van leren<sup>2</sup> dat veranderingen in een hoger niveau altijd effect hebben op de lagere niveaus. Veranderingen in de overtuigingen van begeleiders, hebben automatisch veranderingen in vaardigheden en gedrag tot gevolg.

Het lijkt erop dat Gentle Teaching een positieve spiraal in werking heeft gezet en een nieuw kader heeft gegeven om het handelen van begeleiders te toetsen, namelijk de vraag 'Wat is gentle?' Er ontstaat een spiraal die zichzelf versterkt. Vanuit het begrip voor cliënten en het gentle willen handelen, is de beheersmatige cultuur uit het verleden doorbroken door cliënten meer ruimte te geven. Daar waar cliënten meer ruimte krijgen en meer kunnen ontspannen, krijgen ook begeleiders meer ruimte en meer ontspanning en vise versa.

---

<sup>2</sup> Het model van Bateson wordt op vele manieren gebruikt in de wereld van verandermanagement en leren. In de figuur zijn de termen gebruikt die het meest frequent worden teruggevonden in de diverse vertalingen.



*Figuur 1 De effecten van Gentle Teaching*

#### **4.2 Het team**

Het is altijd de vraag in hoeverre deze effecten ook zichtbaar zouden zijn in een ander team. Dit onderzoek vond plaats in een team dat is opgericht met een speciale taak, namelijk het ondersteunen van doelgroep die nieuw was binnen de organisatie. Dit zal zeker zijn effecten hebben op de samenstelling (bv. motivatie, ervaring en opleiding), de cohesie, de verwachtingen en de aandacht voor het team. Bovendien heeft het team, naast Gentle Teaching, in het begin verschillende trainingen gekregen om te leren over de nieuwe doelgroep. Behalve inhoudelijk zal dit ook zijn weerslag hebben gehad op de dynamiek binnen het team. Daarnaast heeft de manager van het team een voortrekkersrol gespeeld in de introductie van Gentle Teaching binnen het managementteam. Het is bekend dat de manager een belangrijke voorbeeldrol speelt in de introductie en borging van nieuwe visies en methoden. Tot slot heeft het team in de loop der tijd de naam gekregen van een echt 'Gentle-Teaching-team'. Dit kan ook een versterkend effect hebben gehad.

In ieder geval wordt duidelijk tijdens de observaties dat het team inmiddels ook een cultuur heeft ontwikkeld die past bij de uitgangspunten van Gentle Teaching. Begeleiders zijn open naar elkaar over hun eigen kwaliteiten en beperkingen. Begeleiders spreken onderling positief over elkaar. Ze vragen om en geven elkaar feedback. Ook tijdens de teambespreking wordt duidelijk dat er veel verschillende geluiden te horen zijn, maar ook dat ieders inbreng wordt gewaardeerd.

#### **4.3 De doelgroep**

De vraag is eveneens of de doelgroep het makkelijk of wellicht moeilijker maakt om met Gentle Teaching te werken. Begeleiders zelf geven aan dat deze doelgroep je sowieso erg tot nadenken aanzet.

Wellicht is de feedback-loop bij deze doelgroep korter dan bij andere doelgroepen. Begeleiders geven aan dat cliënten relatief snel reageren als je 'het goed doet'. Als je het niet 'goed doet', krijg je dit ook snel terug van cliënten.

Tegelijkertijd geven begeleiders aan dat de relatie bij deze doelgroep ook juist heel kwetsbaar is waardoor het lastig is om daarop te vertrouwen. Aanvankelijk was er juist ook binnen dit team veel weerstand tegen Gentle Teaching vanwege het 'knuffelen'. 'Dat past niet bij deze doelgroep', werd er dan gezegd.

#### 4.4 Vervolg onderzoek

De huidige onderzoeksopzet geeft zicht op de effecten van Gentle Teaching zoals begeleiders die hebben ervaren. De observaties maken zichtbaar in hoeverre deze ervaren effecten terug zijn te zien in het dagelijks handelen van begeleiders en in het dagelijks leven van de cliënten. Maar het team in dit onderzoek is vier jaar geleden gestart met Gentle Teaching en heeft voor die tijd niet in deze samenstelling of met deze cliënten gewerkt. Bovendien zijn er in de tussentijd vele factoren geweest die mogelijk van invloed zijn geweest op deze effecten.

Een onderzoeksopzet waarin een team langdurig wordt gevolgd, voorafgaand en na afloop van de training Gentle Teaching, maakt zichtbaar welke effecten daadwerkelijk aan Gentle Teaching toegeschreven kunnen worden.

In eerder onderzoek is op verschillende niveaus gekeken naar de effecten van Gentle Teaching: effecten op vaardigheden en attitude van begeleiders (Van Rossum et al., 2008; Kocken, 2010; Cullen & Mappin, 1998); effecten op gedrag en angst van cliënten (Kocken, 2010; Masuoka et al.; Jordan et al., 1989). Vanuit deze en eerdere onderzoeken is weinig overtuigend wetenschappelijk bewijs naar voren gekomen dat Gentle Teaching een effectieve methode is (Jones & McCaughey, 1992). Onderzoek naar een methode waarin vergelijkbare elementen uit deze begeleidingsstijl worden gebruikt, laat positieve effecten zien op korte termijn (Savard et al., 2013).

Vanuit de gesprekken kwam naar voren dat Gentle Teaching wellicht effect gehad heeft op het aantal MIP-meldingen. Uit een korte bestudering van de cijfers in deze woning blijkt dat het aantal MIP-meldingen niet wezenlijk verandert. Toch ervaren begeleiders over het algemeen minder incidenten. Bovendien geven begeleiders geven aan dat de manier waarop de incidenten verlopen heel anders is geworden.

*Vroeger werd je met 5 of 6 man bij elkaar getrommeld om op een cliënt te gaan zitten. Nu kun je volstaan bijv. met 2 man begeleiding. En er is een verschil of je iemand dwingt om de rustruimte in te gaan of dat iemand er zelf om vraagt en zegt: 'Ik heb behoefte aan rust en ik ga daar even zitten'. Dat kon vroeger helemaal niet. Toen was het 'je klapt en je ging'. Het is een andere intensiteit, een andere vorm. Het is niet helemaal weg, maar minder intensief. (Begeleider)*

Misschien is alleen al de verandering in deze subjectieve beleving een belangrijke vooruitgang, die echter niet uit de objectieve maten naar voren zal komen. Wellicht is het mogelijk om de MIP-meldingen te gebruiken door de subjectieve beleving bij de meldingen te onderzoeken, dus door melders op te zoeken en systematisch te bevragen of te laten rapporteren op het beloop van de situatie.

Vanuit één van de respondenten kwam naar voren dat er minder overplaatsingen lijken te zijn binnen deze organisatie.

*Wat mij opvalt, in vergelijking met mijn vorige werkgever [een andere organisatie in de gehandicaptenzorg] is dat hier minder overplaatsingen zijn dan daar. Daar was het dat als het niet goed loopt tussen een cliënt en een begeleider, dat dan de cliënt naar een andere woning moet. Hier gaat de begeleider naar een ander team.*

Wellicht biedt een dergelijke maat op lange termijn een handvat voor het in beeld brengen van de effecten van Gentle Teaching. Ook maten als ziekteverzuim van medewerkers kunnen wellicht een maat zijn. In alle gevallen blijft het steeds de vraag welke effecten men wil onderzoeken, op welk niveau (overtuigingen, vaardigheden of gedrag van begeleiders of van cliënten), wat een goede uitkomstmaat is en of de onderzoeksopzet uitsluitend geeft over de oorzaak van eventuele veranderingen in de uitkomstmaten.

De resultaten van dit onderzoek geven aanleiding om verder te zoeken naar mogelijkheden om eventuele effecten van Gentle Teaching verder in beeld te brengen. In ieder onderzoek moet een keuze gemaakt worden of men geïnteresseerd is in de ervaren effecten of dat men op zoek wil naar kwantitatieve maten voor het beschrijven van eventuele effecten. Daarbij moet gekeken worden naar een passende onderzoeksopzet om eventuele effecten in beeld te brengen.

## Literatuur

Aylott, J., & Sell, I. (1997). Gentle teaching as an empowering approach to challenging behavior. *Br J Nurs*, 6(8), p. 442-446.

Corte, K. de (2005). Gentle Teaching op Vlaamse wijze in de 21ste eeuw. *VtVO*, 24, 4.

Cullen, C., & Mappin, R. (1998). An examination of the effects of gentle teaching on people with complex learning disabilities and challenging behavior. *Br J Clin Psychol*, 37, p. 199-211.

Jones, R.S.P., & McCaughey, R.E. (1992). Gentle teaching and applied behavior analysis: a critical review. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 25, p. 853-867.

Jordan, J., Singh, N.H., & Repp, A.C. (1989). An evaluation of Gentle Teaching and visual screening in the reduction of stereotypy. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 22, p. 9-22.

Kocken, M. (2010). *Beïnvloedt Gentle Teaching Vaardigheden van Begeleiders en Companionship en Angst bij Verstandelijk Beperkte Cliënten?* Scriptie faculteit Psychologie, OU.

Masuoka, K., Sato, M., Hori, M., Harada, S., Tanabe, Y., Isida, C., Fujiwara, F., Hoshijima, H., Ishi, M., Watanabe. The possibilities of gentle teaching in the care of dementia based on a study at a group home for demented elderly. Gevonden op [www.abbyhost.com/GTI/other-documents](http://www.abbyhost.com/GTI/other-documents). (geraadpleegd 2 september 2014).

McGEE, J.J. (1992). Gentle Teaching's assumptions and paradigm. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 25, p. 869-872.

Mudford, O.C. (1995). Review of the gentle teaching data. *Am J Ment Retard*, 99(4), p. 345-355.

Rossum, L. van, Schipper, S., Sturop, R., Plug, J., & Martius, D. (2008). Beklijft Gentle Teaching? *Markant*, 8, p. 16-18.

Savard, A., Joussemet, M., Pelletier, J.E., & Mageau, A.M. (2013). The benefits of autonomy support for adolescents with severe emotional and behavioral problems. *Motiv Emot*.

Siepkamp, P. van de (2005). *Gentle Teaching, een weg van hoop voor mensen met bijzondere kwetsbaarheden*. Boom: Soest.

[www.gentleteaching.nl](http://www.gentleteaching.nl). (geraadpleegd 2 september 2014).