

Niet-sturende communicatie
bij mensen met een verstandelijke beperking

Niet-sturende communicatie bij mensen met een verstandelijke beperking

Ries van den Nieuwenhuizen

Boom

© 2015 Ries van den Nieuwenhuizen / Expertisecentrum Verstandelijke
Beperking
© 2015 Uitgeverij Boom, Amsterdam
Onder redactie van Brian Twint

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (Postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912. Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de rechten van de illustraties en de artikelen volgens wettelijke bepalingen te regelen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Verzorging omslag en binnenwerk: Marry van Baar
Afbeelding omslag: Shutterstock

ISBN 978 90 8953 567 2
NUR 777, 848

www.nietsturendecommunicatie.nl
www.verstandelijkbeperkt.nl
www.boompsychologie.nl

Inhoud

Voorwoord 7

Inleiding 9

1. De methode niet-sturende communicatie 15

Doel van de methode nsc 15

Doelgroep 16

Kenmerken van de methode 16

Uitgangspunten voor de uitvoering 17

Toepassingsmogelijkheden 18

Onderbouwing van de methode 18

2. Kernelementen en werkwijze 23

De structuur van het gesprek 23

De overeenstemming vooraf tussen cliënt en beroepskracht
over de onderwerpen 25

Geen vragen stellen, maar verbale en non-verbale spiegeling 27

Het geven van korte samenvattingen 40

Het geven van een compliment 41

De methode nsc bij niet-geplande niet-sturende gesprekken 41

3. Voorbeelden van niet-sturende gesprekken 43

De gesprekken met Ineke; het ontstaan van de methode nsc 43

Een rollenspel met een niet-sturend gesprek 46

Sonja in gesprek met haar begeleidster over het vieren van haar
verjaardag 48

Het oefengesprek van Jannie met haar cliënt Anneke 52

- 4. **Het belang van lichaamstaal en non-verbaliteit** 57
 - De fundamenteën van lichaamstaal 57
 - Interpretatie van lichaamstaal, 'de vijf C's' als basisregels 60
 - Lichaamstaalsignalen 66
 - Het gebruik van lichaamstaal bij opbouw van en 'hapering' in het contact 71
- 5. **NSC en attitude** 75
- 6. **Veelgestelde vragen** 79
- 7. **Slotbeschouwing** 83
 - Literatuur 84
 - Bijlagen 86
 - Over de auteur 88

Voorwoord

Het moest er een keer van komen dat ik mijn ervaringen met niet-sturende gesprekken met cliënten met een verstandelijke beperking aan het papier zou toevertrouwen. Ik heb veel van dergelijke gesprekken met hen gevoerd. Zij konden bijna altijd laten zien dat er zo veel in hen aanwezig was wat nog niet bekend was of waar ze zich nog nooit over geuit hadden. Ik heb waarschijnlijk in mijn lichaamstaal en mimiek laten zien dat ik erop vertrouwde dat ze daadwerkelijk wat te zeggen hadden. Anders was er nooit zo veel naar buiten gekomen van hetgeen in hun binnenste verscholen lag.

Ik ben alle cliënten met wie ik mocht praten dankbaar voor wat ze aan mij toevertrouwd hebben. Dit geldt ook voor de vele cursisten die zich in mijn trainingen met vallen en opstaan naar een andere attitude ontwikkelden. Zij hebben geleerd vanuit een andere houding te communiceren omdat ze gemotiveerd waren op een andere manier iets voor hun cliënten te betekenen. Dat hebben ze uitgestraald en dat hebben de cliënten 'gelezen' in hun mimiek en andere lichaamstaaluitingen.

Brian Twint en Jac de Bruijn van het Expertisecentrum Verstandelijke Beperking ben ik zeer erkentelijk voor hun heldere ondersteuning bij de totstandkoming van dit boek. Tot slot dank ik Karen Poot voor haar adviezen bij de samenstelling van de Toolkit nsc. Mijn speciale dank en waardering gaat uit naar mijn vrouw Marjo die me de ruimte gaf zo veel tijd aan de ontwikkeling van de methode niet-sturende communicatie te besteden.

Ik hoop dat een ieder die zich in deze methode verdiept het daar niet bij laat, maar er daadwerkelijk iets mee gaat doen!

Ries van den Nieuwenhuizen

Inleiding

Dit boek gaat over een vorm van communicatie waarbij niet of zo min mogelijk gestuurd wordt. De beroepskracht volgt in plaats van dat zij vooroploopt. Zij maakt communicatie mogelijk: niet door het stellen van vragen, maar door de ander uit te nodigen tot praten over van tevoren afgesproken onderwerpen. Deze onderwerpen zijn op het niveau van de cliënt gevisualiseerd door bijvoorbeeld pictogrammen, foto's of woordkaartjes. Omdat beroepskrachten niet gewend zijn niet-sturend te communiceren lijkt het noodzakelijk dat zij bepaalde gespreksvaardigheden ontwikkelen. Vooral van belang is dat ze bereid zijn hun attitude kritisch te onderzoeken en te verbeteren.

Mensen communiceren met elkaar door de woorden en zinnen die ze met elkaar uitwisselen. Maar zij doen dit vooral door de grote hoeveelheid niet-woordelijke oftewel non-verbale signalen. Deze laten ze door middel van hun lichaamshouding, hun stem, mimiek en gebaren aan elkaar zien. De menselijke communicatie bestaat dus uit verbale en non-verbale aspecten. Uit studies is gebleken dat het non-verbale aspect verreweg het belangrijkste en het meest bepalend is voor een succesvolle communicatie (Mehrabian, 1981).

Het ontstaan van taal

Het non-verbale communiceren was er al voordat de gesproken taal ontstond. De menselijke hersenen bereikten hun huidige omvang, 1300 cc, ongeveer 250.000 jaar geleden. Ongeveer 2,5 miljoen jaar geleden was de omvang nog maar 700 cc. Toen wer-

den de eerste werktuigen door onze voorgangers gemaakt. De voorganger van de mens werd daarom *homo habilis* genoemd: de mens die met werktuigen werkt. *Homo habilis* ontwikkelde zich tot *homo sapiens*, de wijze mens, de mens met verstand.

Taal ontstond volgens wetenschappers zo'n 45.000 jaar geleden. Voor die tijd communiceerden onze voorgangers met elkaar door middel van lichaamstaal, gebaren en geluiden. Het houdt wetenschappers nog steeds bezig waarom de menselijke taal pas 45.000 jaar geleden ontstond, terwijl de herseninhoud toen al 200.000 jaar dezelfde grootte had. Volgens de vooraanstaand neuroloog Ramachandran (2012) hebben de zogeheten 'spiegelneuronen' daar een grote bijdrage aan geleverd (zie ook hoofdstuk 2). Spiegelneuronen zijn neuronen (zenuwcellen) die niet alleen actief worden bij het verrichten van een handeling, maar ook bij het kijken naar een handeling terwijl degene die kijkt zelf waarneembaar niets doet. Italiaanse onderzoekers van de Universiteit van Parma hebben deze spiegelneuronen midden jaren negentig bij apen ontdekt. Later bleek, na wetenschappelijk onderzoek, dat ook mensen over deze neuronen beschikken. De ontdekking van spiegelneuronen is van zeer groot belang voor ons inzicht in het menselijk gedrag. Zij spelen een rol bij imitatie en het kunnen aanvoelen en 'invoelen' van andere mensen.

Voor de communicatie tussen mensen heeft het ontstaan van taal en spraak een enorme betekenis gehad. Nu kon de mens communiceren over zaken die niet in zijn onmiddellijke nabijheid waren. Hij kon verbanden gaan leggen en redeneren: wetenschap en abstract denken konden zich ontwikkelen; de mens kon leren op basis van theorievorming. Door de komst van de taal kon de mens meer afstand nemen van het basale. Woorden, zinnen en redeneringen werden zelfs belangrijker dan geluiden, gebaren, bewegingen en houdingen. Maar deze laatste bleven wel een rol spelen in de communicatie. Naar we nu weten een zeer belangrijke.

Non-verbaal communiceren

Voor al in de westerse samenleving is een overwaardering voor het rationele ontstaan. De lichamelijke oorsprong van taal en

communicatie werd op het tweede plan geschoven. Bij het communiceren met elkaar ligt het accent op de inhoud, de woorden en de redenering. Op die manier proberen we grip te krijgen en te houden op alles in ons bestaan. Het denken en de woordelijke uitwisseling van gedachten staan voorop. De manier waarop dit gebeurt bepaalt eigenlijk veel meer wat er werkelijk plaatsvindt. De communicatiewijze bepaalt hoe de relatie tussen de ‘communiqueerders’ is en zegt veel over hun achterliggende gevoelens en motieven.

Het is eigenlijk verbazingwekkend dat zelfs mensen die middels studie of opleiding weet hebben van de belangrijke rol van de non-verbale communicatie hieraan mee lijken te doen. Zo sterk is de macht van het woord.

In dit boek wordt een lans gebroken voor de herwaardering van het non-verbale aspect in de communicatie. De niet-woordelijke (non-verbale) communicatie legt namelijk het accent op ‘hoe’ er gecommuniceerd wordt. In het ‘hoe’ wordt informatie overgedragen over de relatie (de betrekking) die er tussen mensen is. Resultaten van het onderzoek op het gebied van de werking van de spiegelneuronen accentueren het belang van het non-verbale aspect in de menselijke communicatie. Inmiddels is er namelijk met behulp van vele experimenten wetenschappelijk aangetoond dat er een manier van informatie verwerken is die onbewust en snel verloopt. Deze is niet op de eerste plaats verstandelijk, maar geënt op de non-verbale wisselwerking tussen mensen. Het lijkt erop dat we terug moeten naar een herwaardering van de onbewuste, basale en lichamelijk bepaalde aspecten van de communicatie. Daar ligt de oorsprong van wat er werkelijk gebeurt tussen mensen als zij met elkaar communiceren.

Niet-sturende communicatie

Communicatie en daaraan gekoppeld bejegening zijn belangrijk in de hulpverlening omdat zij de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt bepalen. Het is ook hier vooral de non-verbale communicatie die van invloed is. De methode Niet-sturende Communicatie, afgekort NSC, is ontwikkeld voor beroepskrachten zodat

zij met hun cliënten kunnen communiceren op een volgende, niet-sturende manier. De methode is in veel gesprekken met cliënten toegepast en op basis van ervaringen telkens aangepast. Er waren veel positieve ervaringen. Enkele voorbeelden zijn:

- Cliënten gingen zich meer en langer uiten.
- Begeleiders ontdekten zoals ze vertelden 'een ander persoon' in hun cliënt.
- Cliënten vertelden dat er 'eindelijk' naar hen geluisterd werd.

In februari 2010 verscheen een artikel over niet-sturende communicatie in het maandblad *Klik*. Persoonlijk begeleider Schut maakte samen met een cliënt, wiens moeder is overleden, pictogrammen. 'Zo kiest hij als hij over zijn moeder wil praten. Hij heeft een plaatje van de kist, en van zichzelf met een wolkje en een zonnetje. Plus een familiefoto. Dat werkt goed. Ik vraag niet of hij het erover wil hebben, maar ik leg al zijn picto's neer en hij kiest zelf. Soms praat hij uit zichzelf zonder picto over zijn moeder' (Schut, 2010). In het informatieblad *Echo* van Stichting Radar schrijft Cuypers in het oktobernummer van 2013 over een niet-sturend gesprek. Cliënt Jef kiest voor het onderwerp samenwonen door met een stift een cirkel om het woord te zetten. Een stukje uit dit gesprek:

Jef: 'Ik heb drie jaar in een woonvorm gewoond, maar ik wilde op een gegeven moment verder. Ik wilde een normaal leven. Zelf keuzes maken zonder afhankelijk te zijn van de begeleiding. Dat is nu gelukt.'
Gevraagd naar zijn ervaringen met deze gespreksvorm zegt Jef: 'Ik vind het heel plezierig. Het is beter dan vroeger. Toen bepaalde de leiding waar het gesprek over ging. Soms werd de beslissing ook door de begeleiding genomen. Dat is vreemd, want ze kunnen niet in mijn hoofd kijken en mijn gedachten lezen. Nu is het wel anders. Ik bepaal zelf waar we over praten, hoeveel ik vertel en ik neem zelf mijn besluiten. Ik vind de gesprekken bovendien veel persoonlijker geworden, je kunt meer van jezelf kwijt.'

Ontstaan van dit boek

Dit boek is ontstaan uit en gebaseerd op de ervaringen in de praktijk met de methode nsc. Sinds enkele jaren worden er trainingen voor beroepskrachten gegeven in het gebruik van deze methode. Het doel is hun de vaardigheden, maar vooral de attitude, te leren om met hun cliënten een goed niet-sturend gesprek te voeren. De ervaringen van cursisten met niet-sturende oefengesprekken zijn eveneens in dit boek verwerkt. Ook werd voor het ontwikkelen van de methode een uitgebreide literatuurstudie verricht naar verbale en non-verbale communicatie (zie de literatuurlijst achter in dit boek).

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt de methode nsc kort beschreven en in hoofdstuk 2 worden de kernelementen uitgebreider toegelicht. Het verbale en non-verbale spiegelen en de werking van de spiegelneuronen krijgen in dit hoofdstuk extra aandacht.

In hoofdstuk 3 zijn voorbeelden van verschillende gesprekken beschreven. Een van de gesprekken kan via een link op YouTube bekeken worden.

In hoofdstuk 4 wordt de link gelegd tussen niet-sturende communicatie en het kennen, herkennen en toepassen van lichaams taal. Hoofdstuk 5 handelt over het begrip attitude in relatie tot niet-sturende communicatie. In hoofdstuk 6 ten slotte worden een aantal vaak gestelde vragen met betrekking tot nsc beantwoord.

In de bijlagen staan de Toolkit nsc en de trainingen nsc voor beroepskrachten kort beschreven.

Omdat het boek geschreven is voor beroepskrachten worden de lezers uitgenodigd een aantal praktijkgerichte opdrachten uit te voeren. Deze opdrachten staan in kaders. Voorbeelden van gesprekken (behalve die in hoofdstuk 3, dat in zijn geheel uit voorbeelden bestaat) en notabenes met extra uitleg zijn recursieerd. Voor de leesbaarheid is ervoor gekozen om de beroepskracht aan te duiden met 'zij' of 'haar' en de cliënt met 'hij' of 'hem'.