



Contact met klanten met psychische en cognitieve problemen

Leergang Vakmanschap

Noordwolde
2 mei 2017

Lies Korevaar

Overzicht

Herkennen van psychische problemen

Ervaren belemmeringen

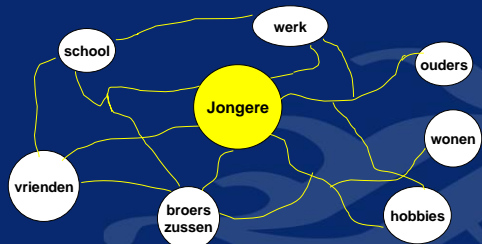
Wat te doen?

Omgaan met een klant met psychische of
cognitieve problemen

Bejegening: aansluiten bij contactstijl en begrip
tonen

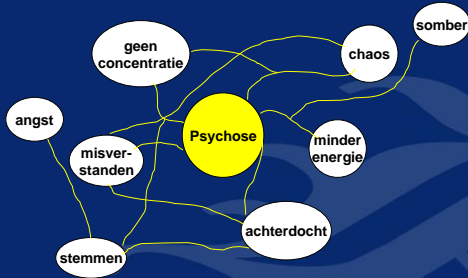
Herkennen van psychische problemen

Mindmap omgeving jongere

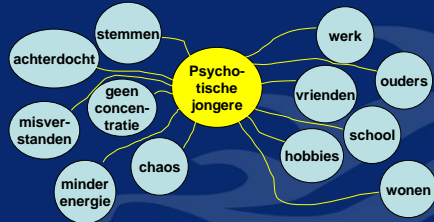


Sitour, 2003

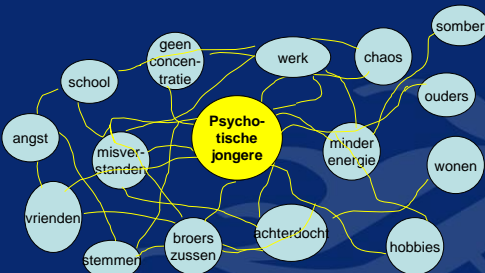
Mindmap impact psychose



Mindmap psychotische jongere?



Mindmap psychotische jongere!



Jan

- Is onrustiger dan eerder het geval was
- Wil eerder weg uit het gesprek
- Zit regelmatig te staren
- Heeft zijn hoofd er niet bij
- Is energiek, maar ziet er moe uit
- Heeft nu hele andere kleding aan dan zijn onverzorgde uiterlijk bij een eerder gesprek

Jan



Carla

- Zit er stilletjes bij
- Neemt minder initiatief in het gesprek dan ze eerder deed
- Ziet er vermoeider uit
- Heeft haar hoofd er niet bij
- Gaat contact uit de weg
- Heeft nu hele andere kleding aan dan haar verzorgde uiterlijk eerder

Carla is somber



Ervaren belemmeringen

Psychische aandoeningen

Stemmingsstoornissen
Angststoornissen
Schizofrenie
Persoonlijkheidsstoornissen
Autisme
ADHD
Eetstoornissen
Verslavingsproblematiek

Invloed op het contact

- Buitensluiten van omgevingsprikkel
- De hele dag volhouden
- Hanteren van tijdsdruk en meerdere taken
- Reageren op constructieve feedback
- Omgaan met veranderingen
- Rustig blijven in stressvolle situaties
- Cognitieve problemen

Cognitieve functies

- Aandacht en concentratie
- Oriëntatie
- Waarnemen
- Denken
- Geheugen: inprenten, herinneren
- Plannen
- Problemen oplossen
- Handelen
- Nemen van initiatief

15

Aandoening

- Fluctuerende aard van de aandoening
- Bijwerkingen medicatie
 - Sufheid
 - Vermoeidheid
 - Droge mond, erge dorst
 - Wazig kijken
 - Trillen van de handen

16

Wat te doen?



Wat heeft hij/zij?

Wat is zijn diagnose?

AD(H)D

Criteria voor de diagnose AD(H)D-1

A. Er is sprake van (1) en/of (2)

1. Aandachtstekort

Ten minste 6 van de 9 volgende symptomen bestaan al minstens een halfjaar in een mate die onaangepast is en niet in overeenstemming is met het verstandelijke niveau:

- let vaak niet goed op details of maakt slordigheidsfouten in schoolwerk of bij andere activiteiten
- heeft vaak moeite om de aandacht bij een taak of spel te houden
- lijkt vaak niet te luisteren wanneer iemand het woord tot hem of haar richt
- heeft vaak moeite om instructies volledig te volgen en maakt schoolwerk, taken of verplichtingen op het werk niet af (niet het gevolg van oppositioneel gedrag of het onvermogen instructies te begrijpen)
- heeft vaak moeite om taken en activiteiten te organiseren
- gaat taken die een langdurige mentale inzet vereisen (zoals schoolwerk of huiswerk) vaak uit de weg; heeft er een hekel aan of toont tegenzin ermee te beginnen
- raakt vaak dingen kwijt die nodig zijn voor taken of bezigheden (bijvoorbeeld speelgoed, opgaven van school, potloden, boeken of gereedschap)
- wordt vaak gemakkelijk afgeleid door uitwendige prikkels
- is vaak vergeetachtig bij dagelijkse bezigheden

Criteria voor de diagnose AD(H)D-2

2. Hyperactiviteit/impulsiviteit

Ten minste 6 van de 9 volgende symptomen bestaan al minstens een half jaar in een mate die onaangepast is en niet in overeenstemming is met het verstandelijke niveau:

Hyperactiviteit

- beweegt vaak onrustig de handen of voeten of wiebelt op zijn stoel
- staat op van zijn plaats in de klas of in andere situaties waar wordt verwacht dat iemand blijft zitten
- rent in situaties waar dit ongepast is vaak rond of klautert overal op (bij adolescenten en volwassenen kan dit beperkt blijven tot een subjectief gevoel van rusteloosheid)
- kan moeilijk rustig spelen of zich bezighouden met ontspannende activiteiten
- is vaak in de weer of draaft maar door
- praat vaak aan een stuk door

Impulsiviteit

- gooit het antwoord er al uit voordat de vraag is afgemaakt
- verstoort vaak bezigheden van anderen of dringt zich op
- heeft vaak moeite met op zijn/haar beurt te wachten

Criteria voor de diagnose AD(H)D-3

En behalve aan (1) en/of (2) voldoen de symptomen aan de volgende kenmerken:

- voor de leeftijd van 7 jaar was al sprake van enige symptomen op het gebied van hyperactiviteit, impulsiviteit of gestoorde aandacht, die aanleiding geven tot disfunctioneren
- enig disfunctioneren als gevolg van de symptomen doet zich voor in twee of meer contacten (bijvoorbeeld op school en thuis)
- er moet sprake zijn van duidelijke tekenen van niet goed functioneren op school, thuis, met vriendjes e.d.

B. Enkele symptomen van hyperactiviteit-impulsiviteit of onoplettendheid die beperkingen veroorzaken waren voor het zevende jaar aanwezig.

C. Enkele beperkingen uit de groep symptomen zijn aanwezig op twee of meer terreinen (bijvoorbeeld op school, werk en thuis).

D. Er moeten duidelijke aanwijzingen van significante beperkingen zijn in het sociale, school- of beroepsmatig functioneren.

E. De symptomen komen niet uitsluitend voor in het beloop van een pervasieve ontwikkelingsstoornis, schizofrenie of een andere psychotische stoornis en zijn niet eerder toe te schrijven aan een andere psychische stoornis (bijvoorbeeld stemmingsstoornis, angststoornis, dissociatieve stoornis of een persoonlijkheidsstoornis).

Voorbeelden van medisch denken die vaak eenzijdig of te dominant gebruikt worden

Programma's die helemaal rond een ziektebeeld zijn opgesteld
Al je gedrag wordt geïnterpreteerd in verband met je ziekte
Alles bevestigt dat je ziek bent. Je gaat het zelf geloven, je familie ook

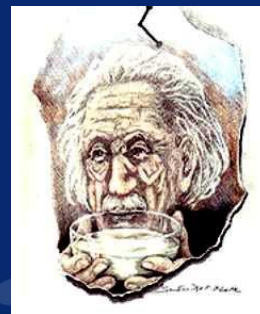
Objectiverend kijken en observeren

Heel gauw let je alleen nog op de ziekte of de verschijnselen of het gedrag en zie je de hele mens niet meer

Stigmatiserend taalgebruik

Er wordt gesproken over "die borderliner" of "die schizofreen"
Stigmatiseren is een hardnekkige menselijke neiging
Uiteindelijk gaan mensen zichzelf ook stigmatiseren

Einstein



Omgaan met een klant met psychische of cognitieve problemen

Aspecten van psychische aandoeningen



Definitie “praktische communicatieproblemen”

Praktische communicatieproblemen bestaan uit, voortdurend of in perioden aanwezig, niet algemeen voorkomend gedrag

dat overlast of lijden veroorzaakt bij de klant of bij anderen; en dat niet door eigen wil van de betrokkene kan worden weggenomen

(naar Brinkman, 1998)

Invloed van praktische communicatieproblemen op het contact

- De klant wordt helemaal in beslag genomen door de communicatieproblemen. Hij of zij heeft weinig ruimte voor het proces
- De professional wordt helemaal in beslag genomen door de communicatieproblemen. Hij of zij heeft weinig ruimte voor het proces
- Het onder de knie krijgen van een praktisch communicatieprobleem kan een goed begin zijn voor een traject/proces of een bestaand traject/proces versterken

Definitie functiestoornissen

Psychische functiestoornissen zijn verstoringen van een of meer bijzondere werkingen van de menselijke geest ("functies")

Deze verstoringen veroorzaken klachten bij de cliënt zelf of bij diens omgeving

Groepen psychische functies:

- Cognitieve functies (aandacht, bewustzijn, oriëntatie, waarneming, intelligentie, geheugen, denken, executieve functies)
- Affectieve functies (stemming, emoties, lichamelijke reacties)
- Conatieve functies (mimiek, gebaren, drift, wil)
- Persoonlijkheid (persoonlijkheidstrekken, afweermechanismen, geweten)

Interventies bij psychische functiestoornissen

- De oorzaak behandelen
- De functie trainen
- Compenserend gedrag trainen
- De functie compenseren

Invloed van functiestoornissen op het proces

Negatief:

- Activiteiten niet kunnen uitvoeren
- Afhankelijkheid van anderen
- Gevoel van onwelbevinden

Positief:

- Zelf geleerd om met functiestoornis om te gaan
- Zelf geleerd om gebruik te maken van specifieke hulp

Definitie Psychiatrische ziekte

Een psychiatrisch ziektebeeld of psychiatrische stoornis is een samenhangende beschrijving van symptomen en/of syndromen en het beloop daarvan in de tijd

Bij een ziekte hoort ook een idee over de oorzaak ervan

Overzicht psychiatrische ziektebeelden I

- **Ontwikkelingsstoornissen**
(Verstandelijke beperking, Autisme, ADHD)
- **Psycho-Organische stoornissen**
(Delier, dementie, amnestische stoornis)
- **Stoornissen in het gebruik van middelen**
(Intoxicatie en afhankelijkheid)
- **Psychosen**
(Schizofrenie, schizo-affectieve psychose e.a.)
- **Stemmingsstoornissen**
(Manie, depressie, bipolaire stoornis)

Overzicht psychiatrische ziektebeelden II

- **Angststoornissen**
(Paniekstoornis, pleinvrees, claustrofobie, sociale fobie, dwangstoornis, posttraumatische stressstoornis)
- **Somatoforme stoornissen**
(Conversie, hypochondrie)
- **Dissociatieve stoornissen**
(Meervoudige persoonlijkheid, depersonalisatie)
- **Persoonlijkheidsstoornissen**

Website

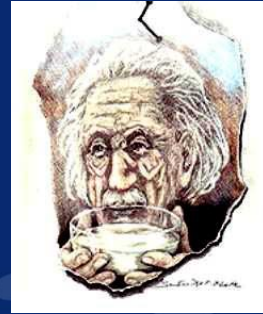
<http://www.psychischegezondheid.nl/psychowijzer>

Stroomschema



Aangepast naar J. Droes, 2014

Einstein of 3 vrouwen



Bejegening: aansluiten bij contact stijl en begrip tonen

Veel hulpverleners praten met cliënten en luisteren naar zichzelf

Veel klantmanagers praten met hun klanten en luisteren naar zichzelf

Oefening:

Het 'klikt' of het 'klikt niet'

Lectoraat Rehabilitatie

Benoemen kwaliteit van de relatie

- Is de kwaliteit goed, matig of slecht?
- Vraag jezelf af hoe dit komt?

Voorkeuren van contactstijlen

- **Fysiek**
Letterlijk dichtbij iemand zijn
- **Emotioneel**
Persoonlijke ervaringen met iemand delen
- **Verstandelijk**
Ideeën of gedachten delen met iemand
- **Levensbeschouwelijk**
Vaste meningen/overtuigingen delen met anderen

HG / Lectoraat Rehabilitatie

Samenwerkingsrelatie opbouwen

Vaardigheden:

- Aansluiten bij contactstijl
- Begrip tonen

HG / Lectoraat Rehabilitatie

Aansluiten bij contactstijl

= Het onderscheiden of de klant behoefte heeft aan fysiek, emotioneel, verstandelijk of levensbeschouwelijk contact

HG / Lectoraat Rehabilitatie

Aansluiten bij contactstijl

•Fysiek	Vergezellen	
•Emotioneel	Ervaringen	Ik voel
•Verstandelijk	Gedachten	Ik denk
•Levensbeschouwelijk	Meningen	Ik vind

BEGRIP TONEN

= Nauwkeurig beschrijven voor iemand wat zijn/haar gedachten, ervaringen, en meningen inhouden

BEGRIP TONEN

Nut

- * Scheppen van veiligheid
- * Uitnodiging aan de ander om specifieke informatie te geven

BEGRIJ TONEN

≠ interpreteren

≠ dezelfde mening hebben

Tips voor (1^e) gesprek

Gebruik LSD

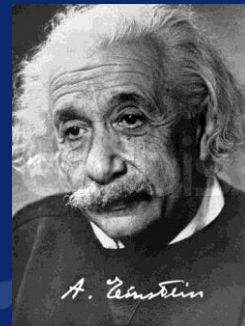
- Luisteren
- Samenvatten
- Doorvragen

Gebruik geen NONSENS

- Niet Oplossen
- Niet Sturen, En
- Niet Suggesteren

EINSTEIN?

ALBERT



Hartelijk dank voor uw aandacht



Lies Korevaar
e.l.korevaar@pl.hanze.nl

Lectoraat Rehabilitatie /
St. Rehabilitatie '92