



GARAGE2020 LOCATIE BRABANT

aan de slag met alliantie

Uit onderzoek blijkt dat cliënten en hulpverleners binnen de jeugd- en opvoedhulp vinden dat een goede alliantie tussen cliënt en hulpverlener een belangrijke factor is voor het realiseren van positieve hulpverlening. Alliantie, de samenwerking en de klik tussen cliënt en hulpverlener.

Om deze reden is Garage2020 locatie Brabant begin 2021 aan de slag gegaan met het verkennen van het begrip alliantie. Wat verstaan we onder alliantie, waar heeft het mee van doen? Wat kunnen we leren? Op welke manier kan Garage2020 bijdragen aan het versterken van alliantie binnen de Jeugdhulpverlening?

Garage2020 is een broedplaats die streeft naar radicale vernieuwing binnen het sociaal domein. Het wil door het ontwikkelen van bijzondere producten bijdragen aan een kansrijk leven voor gezinnen, ouders en jeugdigen. De Garage2020 locatie Brabant is een broedplaats voor sociale innovatie waar bedrijven, organisaties binnen het sociale domein, onderwijs en gemeenten, samenwerken.

We werden geconfronteerd met de gevolgen van de pandemie. In dit licht kwam het thema alliantie bij Garage2020 op de radar. Zo kwam bijvoorbeeld de vraag op in hoeverre het aangewezen zijn op beeldbellen, het intensieve gebruik van sociale media en andere vormen van digitale communicatie, van invloed is op de alliantie tussen cliënt en hulpverlener. Beeldbellen en digitale toepassingen bieden de mogelijkheid om met elkaar in contact te blijven als het niet anders kan maar blijken ook grote beperkingen met zich mee te brengen die de samenwerking en daarmee positieve hulpverleningsresultaten onder druk kunnen zetten.

We besloten met een klein team het begrip alliantie in brede zin te verkennen. Pas als we alliantie in al zijn aspecten begrijpen, kunnen we vervolgens de effecten van bijvoorbeeld beeldbellen op alliantievorming nader onderzoeken. Bovendien blijkt in gesprekken met zorgverleners, financiers, opleiders en eindgebruikers dat er behoefte is aan een brede kijk en handvatten.

Met de methodiek Design Thinking als leidraad kunnen we vervolgens voor doelgroepen met specifieke vragen, problemen of uitdagingen ten aanzien van alliantie, ideeën en prototypen ontwikkelen, die mogelijk leiden tot bruikbare producten.

Een ontwerptraject met alliantie als thema kan dus gaan over meer dan beeldbellen alleen.

De eerste fase, de verkenning, vond plaats door literatuuronderzoek, een werkveldverkenning en expertmeetings met specifieke deskundigen om kennis en ervaringen met betrekking tot alliantie te verzamelen. Aan deze bijeenkomsten namen ervaringsdeskundigen, gedragswetenschappers, hulpverleners binnen de jeugdzorg en beleidsmedewerkers jeugdzorg deel maar ook een filosoof, een muzikant, een theatermaker, een herstelwerker, een bedrijfskundige, een antropoloog en een linguïst.

Dit om zo veel mogelijk perspectieven en achtergronden mee te nemen.

Waar komen we vandaan en waar zijn we nu?

Sinds de jaren tachtig is bij de overheden het New Public Management ingevoerd waarbij de nadruk lag op zuinigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid. Verzelfstandiging, vermarkting van de zorg en een nadruk op resultaten, belangrijker dan de wijze waarop die behaald worden, deden hun intrede. Deze uitgangspunten hadden invloed op zorgorganisaties. De uitgangspunten hadden niet alleen invloed op de bedrijfsvoering van zorginstellingen, maar ook een grote invloed op de inhoudelijke hulpverlening. De hulpverlening werd in toenemende mate methodisch geprotocolleerd, er moest gewerkt worden aan concrete doelen binnen een bepaald tijdsbestek ten aanzien van welomschreven problemen, hulpvragen en diagnoses. In andere woorden, er werd nadruk gelegd op het resultaat. Voor hulpverleners betekende dit een andere stijl van werken. Velen hadden het gevoel dat ze verder van de cliënt af kwamen te staan. Hun aandacht moest niet alleen meer uitgaan naar het verhaal van de cliënt en diens behoeften, ze moesten ook gericht zijn op informatie die nodig was om een plan volgens format op papier te kunnen zetten en eventuele formulieren in te kunnen vullen. Dat bracht vanaf het eerste moment het risico met zich mee dat er dingen gemist werden uit het verhaal van de cliënt en dat de kwaliteit van het contact onvoldoende uit de verf kon komen. Daarnaast vergrootte dat de kans dat de hulpverlener de regie over het gesprek teveel naar zich zou toetrekken.

Tegelijkertijd werd bij de transitie en transformatie van de Jeugdzorg in 2014 gesproken over maatwerk, de eigen kracht, eigen regie en verantwoordelijkheid van de client en het oplossen van diens problemen binnen de eigen omgeving. De vraag is of die eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van cliënten ten aanzien van de oplossingsrichting niet worden overschat. Met name kwetsbare cliënten met een sociaaleconomische achterstand, die bijvoorbeeld te maken hebben met armoede en intergenerationele problematiek, hebben niet altijd voldoende eigen kracht om hun situatie te veranderen. Hier spelen namelijk ook maatschappelijke krachten een rol die het individu ver overstijgen. Deze kwetsbare cliënten zijn binnen de jeugdzorg in de meerderheid. De vraag is of de beleden visie en de impliciete normen die daaraan ten grondslag liggen niet contraproductief uitwerken ten aanzien van deze cliënten. Bovendien kunnen deze normen, in de mate waarin ze worden uitgedragen door de hulpverlener, de alliantie die nodig is voor een goed hulpverleningsproces in de weg staan. Alliantie heeft namelijk te maken met wederzijds vertrouwen, gelijkwaardigheid, synchroniciteit en hoop dat nu gaat lukken wat al zo vaak mislukt is. Dat vraagt van de hulpverlener juist af durven wijken, authentiek en autonoom zijn.

Wanneer wordt de cliënt gezien, wanneer ervaart de cliënt dat hij ertoe doet, dat hij er mag zijn? Wanneer ervaart de cliënt een samenwerking met de hulpverlener die perspectief biedt? Waaruit bestaat een vruchtbare alliantie? In het tweede hoofdstuk zijn door middel van activerende stellingen, opgehaald uit de sessies, aanwijzingen gegeven. Interessant is dat deze aanwijzingen komen uit een gevarieerd gezelschap: van cliënt tot hulpverlener, van filosoof tot antropoloog. We stapten uit de besloten wereld van de hulpverlening en verbreden zo ons blikveld en verrijkende kennis op te halen die ons verder brengt.

We kiezen voor deze vorm omdat we op deze wijze denken aan te zetten tot actie, verandering en vernieuwing.

We gaan niet nader in op de afzonderlijke activerende stellingen. Wel kan opgemerkt worden dat aandacht voor de beleving en de wereld van de cliënt cruciaal is, dat de wereld van de hulpverlener en de wereld van de hulpverlening vaak ver afstaat van de wereld van de cliënt. Het je bewust zijn van deze kloof, deze trachten te overbruggen of minstens te onderkennen, werd als belangrijk genoemd. Het stil staan bij waarden werd vermeld, dat deze minstens zo betekenisvol zijn als doelen. Men sprak over daadwerkelijke zorg, eigenlijk belangrijker dan resultaten. Minstens zoveel aandacht besteden om wie het gaat, dan om wat het gaat. Aandacht voor beleving zou hand in hand kunnen gaan met een Hands-on-mentaliteit, het samen ontdekken wat bij je past en wat helpt door concreet aan de slag te gaan.

'ALLIANTIE IS EEN WERKWOORD'

De afgelopen maanden heeft een brede verkenning naar het thema alliantie plaatsgevonden. Het blijkt een *werk-woord*; het vraagt voortdurende aandacht en inspanning. Bovendien kun je alliantie niet in je eentje bewerkstelligen, het vereist *verbinding*. Aan de hand van de welbekende **koppelwerkwoorden* hebben we de opbrengst gecategoriseerd middels de koppelwerkwoorden *zijn, worden en blijven*.

*Het koppelwerkwoord koppelt het **onderwerp** aan een **eigenschap** of **toestand**; zijn, worden, blijven, blijken, lijken, schijnen, heten, voorkomen en dunken)

ZIJN

BEN BETROUWBAAR - NEEM JE TIJD - ZEG WAT JE DOET EN DOE WAT JE ZEGT - VUL NIET IN VOOR DE ANDER - HOUD REKENING MET DE TIJDELIJKHEID VAN HET TRAJECT - FORMULEER (SAMEN) DOELEN VANUIT WAARDEN - HOUD REKENING MET VERSCHILLENDE WERELDEN, SYSTEMEN, REGELS EN VERWACHTINGEN - HOUD REKENING MET ASYMMETRIE IN START POSITIE - VIND ELKAAR IN DE PRAKTIJK VAN ALLE DAG, GA OP ZOEK NAAR HERKENBAARHEID - BEN JE BEWUST VAN DE FACTOREN WAAR DE ANDER GEEN INVLOED OP HEEFT MAAR WEL VAN INVLOED ZIJN OP DIE ANDER - BETREK JE HIERTOE - ENGAGEER WAAR NODIG - KOM IN CONTACT - CHECK AF WELKE BETEKENIS DE ANDER AAN DE DINGEN GEEFT - DENK IN TERMEN VAN OPLOSSINGEN en BEHOEFTE - BEN JE BEWUST VAN JE TAAL - MAAK HET VERSCHIL DOOR AANDACHT TE GEVEN - HOUD REKENING MET DE VEELHEID AAN ZAKEN DIE ER SPELEN BIJ DE ANDER - BEN JE BEWUST VAN VERSCHILLEN IN (SYMBOLISCHE) TAAL - HOUD REKENING DAT DE ANDER ZICH (VAAK) NOODGEDWONGEN BETREKT TOT JOU - STEL BEGRIJPelijke DOELEN - HELP DE ANDER OP WEG - STEL DE VRAAG CENTRAAL EN GA OP ZOEK NAAR EEN GEZAMENLIJK ANTWOORD - ZORG VOOR KORTE LIJNEN - MAAK JE BEWUST VAN WAT JE VOOR ELKAAR BETEKENT - MAAK HET KLEIN OPDAT HET HAALBAAR IS - SLUIT AAN OP DE PRAKTIJK VAN ALLE DAG - BEN JE BEWUST VAN DE INVLOED DIE ANDERE BETROKKENEN UITOEFENEN OP ALLIANTIE - OORDEEL NIET - LUISTER - BETREK JE TOT DE PRAKTIISCHE LEEFWERELD - SPREEK DE TAAL VAN DE ANDER - BEN JE BEWUST VAN VERSCHILLENDE CULTUREN EN LEEFWERELDEN MET VERSCHILLENDE NORMEN EN WAARDEN - HOUD REKENING MET VERSCHILLEN IN COMMUNICATIESTIJL - HEB HETZELFDE DOEL VOOR OGEN - DOE WAT JE HEBT AFGESPROKEN - HOUD REKENING MET EERDERE HULPVERLENINGSERVARINGEN - VERTREK VANUIT DE (HULP)VRAGER.

WORDEN

WORD JE BEWUST VAN HET BELANG VAN ALLIANTIE IN HULPVERLENING - WORD WAARDENGESTUURD - GA SAMEN OP ZOEK NAAR DE BEDOELING - GA SAMEN OP ZOEK NAAR WAARDEN IN OPVOEDING - ONTDEK HOE DE TAAL VAN DE HULPVRAGER WEER LEIDEND WORDT - LEER'DE BEDOELING'BOVEN TAFEL TE KRIJGEN - INVESTEER IN DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING - HERZIE DOELFORMULERING - BEZIE HOE JE VERSCHILLENDE WERELDEN, SYSTEMEN, REGELS EN VERWACHTINGEN BIJ ELKAAR KUNT BRENGEN - ONDERZOEK HOE JE IN CONTACT KUNT KOMEN - MAAK MEDEWERKERS BEWUST VAN TAAL - KOM TOT GEZAMENLIJKHEID DOOR SAMEN OP TE BLIJVEN LOPEN - VANG WAT ER OP HET SPEL SAAT BIJ DE ANDER EN KIJK HIER SAMEN REGELMATIG NAAR - DRAAG ZORG VOOR - EN ONDERHOUD INTERVISIE EN SUPERVISE GERICHT OP ALLIANTIE EN WAARDEN - MAAK RUIMTE VOOR ANDERS DOEN EN ANDERS DENKEN - MAAK AMBITIES, WENSEN, DROMEN, KRACHTEN EN TALENTEN LEIDEND - LAAT JE NIET LEIDEN DOOR TIJDSDRUK MAAR MAAK DE TIJD OM IN CONTACT TE KOMEN - BEZIE HOE DE TAAL VAN DE HULPVRAGER WEER LEIDEND WORDT - MAAK JE BEWUST VAN WAT JE VOOR ELKAAR BETEKENT - PRAAT ER NIET ALLEEN OVER MAAR LEER SAMEN DOOR TE DOEN - GA SAMEN IETS BETEKENISVOLS DOEN OF MAKEN OM TOT VERBINDING TE KOMEN - ZORG DAT JE PLAN MEER AANSLUIT BIJ DE CLIËNT DAN OP 'WAT MOET VANUIT DE SYSTEEMWERELD' - ZORG DAT ALLE LAGEN VAN DE ORGANISATIE DICHT BIJ DE LEEFWERELD VAN DE CLIËNT BLIJVEN - BRENG DE LEEFWERELD EN DE SYSTEEMWERELD DICHTER NAAR ELKAAR TOE - ZORG DAT JE DE TAAL VAN DE ANDER LEERT SPREKEN - MAAK HET PLAN WEER VAN DE CLIËNT; BEGRIJPELIJK EN AKKOORD - ZET MEER ERVARING(DESKUNDIGHEID) IN - MAAK RUIMTE BIJ ORGANISATIES EN GEMEENTEN OM BUITEN DE KADERS TE WERKEN - ZET GEDACHTEGOED ORGANISATION THEORY EN CORPORATE CULTURE IN - NEEM DE VOLGENDE FORMULE MEE; EFFECT = KWALITEIT X ACCEPTATIE

BLIJVEN

BLIJF GEDURENDE HET GEHELE TRAJECT METEN OF JE NOG SAMEN AAN HET WERK BENT - BLIJF LEREN OVER ALLIANTIE - BLIJF MET ELKAAR IN GESPREK OVER ALLIANTIE - BLIJF AANDACHT GEVEN AAN HET THEMA IN ALLE LAGEN VAN DE ORGANISATIE - BLIJF WAARDES, AMBITIES, WENSEN, DROMEN, KRACHTEN EN TALENTEN LEIDEND HOUDEN - BLIJF JE SUCCESSEN VIEREN - BLIJF GEDURENDE HET TRAJECT AFCHECKEN OF DIE WAARDEN NOG CETRAAL STAAN - BLIJF NEEM DE VOLGENDE FORMULE MEE; EFFECT = KWALITEIT X ACCEPTATIE - BLIJF MET ELKAAR IN DIALOOG OVER HOE DE DINGEN BLIJKEN WANT HOE DINGEN LIJKEN SCHIJNEN HETEN VOORKOMEN OF DUNKEN KUNNEN IN DE LOOP VAN HET PROCES VERANDEREN.

Waar gaan we heen?

Het begrip alliantie blijkt vaak bekend. Men kent meestal het belang ervan en heeft ook vaak het idee dat het daarmee voldoende geborgd is in het dagelijks werk, het hulpverleningsproces en het beleid van de organisatie. Toch blijkt uit ons vooronderzoek dat het nog helemaal niet zo gemakkelijk is om alliantie de plek te geven die het verdient. Het vraagt om zaken als bewustwording, kennis van zaken, blijvende (en breed gedragen) aandacht, de juiste mind-set, passende faciliteiten, tools en praktische handvatten. Kortom, er is werk aan de winkel en we moeten keuzes gaan maken. De activerende stellingen wijzen ons de weg. Of beter gezegd, de wegen. Want met alliantie kun je vanuit verschillende invalshoeken, op verschillende lagen (binnen en buiten het hulpverleningssysteem) aan de slag. Het team van Garage2020 heeft onderstaand een aantal denkrichtingen beschreven voortkomend uit de verkenning. De wegen worden verkend vanuit de leefwereld van gezinnen, ouders en kinderen, om later door middel van de methode Design Thinking tot oplossingen te komen. Om te kunnen begrijpen wat er in deze leefwereld speelt, vraagt namelijk per definitie om een alliantie met gezinnen.

Draagvlak: Hoe realiseren we draagvlak in het werkveld om alliantie te bevorderen?

In onze verkenning kwam de welbekende 'wet van Maier' aan bod die stelt dat de effectiviteit van een oplossing afhankelijk is van zowel de kwaliteit als de acceptatie van een oplossing. Het bevorderen van alliantie vraagt niet enkel om hoogwaardige oplossingen maar ook om draagvlak om deze te realiseren en integreren, over de gehele linie. Zonder ruimte in het hele domein, is er geen ruimte in organisaties en dus geen ruimte voor de hulpverlener en het gezin om een werkende alliantie aan te gaan. Kunnen hulpverleners hier niet gewoon mee beginnen en daarmee zelf die ruimte bewerkstelligen? Of is er niet te ontkomen een spagaat als de randvoorwaarden daarvoor niet gewaarborgd zijn? Zoals het moeten voldoen aan soms tegenstrijdige regels, een versnipperde jeugdzorg, een te beperkt aantal voorgeschreven contacten voor de hulp en maatschappelijke factoren zoals armoede of slechte huisvesting van cliënten?

Waarden: Hoe houden we rekening met de (ontwikkeling van) waarden van de ouders en kinderen, hoe voeren we daar het gesprek over, hoe geven we waarden betekenis in de hulpverlening?

Waarden spelen een grote rol in de manier waarop ouders hun kinderen willen opvoeden en in hoe ze willen leven. Ook zingevingsvragen hebben met waarden te maken. We zijn ons niet altijd bewust van die waarden, terwijl ze onze normen, gedrag en belevingen in hoge mate bepalen. In onze verkenning komt herhaaldelijk naar voren dat men met elkaar vastloopt op gestelde doelen omdat deze onvoldoende of niet meer corresponderen met belangrijke onderliggende waarden. Hierdoor komt ook de alliantie onder druk te staan. Dat vraagt om bewust stilstaan bij waar het cliënten om gaat, wat ze belangrijk vinden, hoe ze willen leven. Hoe ouders hun kinderen graag zien opgroeien en wat ze hen willen meegeven. En waarin ze wat dat betreft zijn vastgelopen. Bij kinderen kan het gaan om (impliciete) vragen als: mag ik er zijn, word ik gezien, doe ik ertoe, wie mag en wil ik worden? Maar waarden spelen ook een rol bij de hulpverlener.

Het lijkt wel alsof met de nadruk op diagnoses, de nadruk op geprotocolleerde methoden, planning, effectiviteit, doelen en resultaat de aandacht voor waarden naar de achtergrond is gedrongen. We mogen daar in de hulpverlening meer aandacht aan geven.

De illusie van de maakbaarheid: Hoe gaan we in de hulpverlening aan de slag met factoren die het leven van ouders en kinderen in hoge mate negatief bepalen, maar die zij niet, of maar in beperkte mate, kunnen beïnvloeden?

We leven in een maatschappij waarin we ons voorstellen dat succes voor iedereen is weggelegd en dat succes een eigen verdienste is. De werkelijkheid is anders. Afkomst, intergenerationele problematiek aangeboren eigenschappen en maatschappelijke positie bepalen in hoge mate iemands leven. Veel van die factoren zijn individueel nauwelijks te beïnvloeden. Hoewel er bijvoorbeeld veel bekend is over de oorzaken van kansenongelijkheid, gaan we daar in de hulpverlening (maar ook in het onderwijs) vaak aan voorbij. Tegenwoordig wordt in de hulpverlening nadruk gelegd op eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid en het oplossen van de problemen in eigen kring. Daarmee worden cliënten uit kwetsbare gezinnen of die worstelen met armoede, werkeloosheid en andere ongunstige omgevingsfactoren te kort gedaan. Deze factoren, moeten terug op de agenda van de hulpverleners en de jeugdzorg als geheel. Maatschappelijke achterstand kan maar zeer beperkt binnen de hulpverlening en op cliëntniveau opgelost worden. Hulpverleners kunnen die problemen niet oplossen, maar wel signaleren, aankaarten en op de juiste tafel leggen. Dit vraagt om overheidsbeleid waarbij de jeugdzorginstellingen in samenwerking met het onderwijs een actieve rol kunnen spelen en zich daadwerkelijk moeten committeren aan deze problematiek.

Design thinking: Hoe kunnen we de werkzame bestanddelen en stappen van design thinking binnen de hulpverlening benutten ter bevordering van alliantie?

Design thinking is een gefaseerde methodiek waarin je stap voor stap met elkaar tot resultaten komt. Het heeft een aantal kernwaarden zoals het nemen van kleine stapjes, proberen wat werkt (en wat niet) en samen bijsturen en oplossingen bedenken. De methodiek heeft de afgelopen jaren een opmars gemaakt. Design thinking is niet het antwoord op alles. Toch denken we dat er aspecten zijn die positief kunnen bijdragen aan het komen tot- en het bevorderen van alliantie.

Alliantie bespreken en onderzoeken: Hoe weet je of er alliantie is? Hoe kom je daarachter?

Om alliantie te realiseren en vast te houden moet (over de gehele linie) regelmatig stil worden gestaan bij hoe het ervoor staat en of bijsturing nodig is; op cliënt niveau, op team niveau, op organisatieniveau, maar óók in de samenwerking tussen organisaties (zowel in relatie tot cliënt als in onderlinge samenwerking). Er is veel onderzoek gedaan naar, en daarmee kennis over, het bevorderen van alliantie. Toch blijkt uit onze verkenning dat er in de dagelijkse praktijk niet altijd sprake is van alliantie. In het contact tussen hulpverlener en cliënt kunnen hulpverleners dat als vanzelfsprekend regelmatig aan de orde stellen: "Is er vandaag nog iets belangrijks dat we nog niet besproken hebben?" "Helpt dit je?" "Kun je hier iets mee?"

Beeldbellen: Hoe kunnen we geleerde lessen over beeldbellen meenemen en toepassen in de zorg en het bevorderen van alliantie?

Gedurende de pandemie is de gehele wereld gaan beeldbellen en is digitaal contact gemeengoed geworden, ook in de zorg. Dit heeft overal ter wereld enorm veel inzichten opgeleverd hoe een goed digitaal gesprek te voeren, ook in relatie tot de alliantie.

Vangen wat er op het spel staat: Hoe kunnen we de inhoud in het breedste zin van het woord behendig op maat inzetten bij het bevorderen van alliantie?

Het aangaan, tot stand brengen en onderhouden van alliantie vraagt dat je elkaar leert kennen en in staat bent om de ander in-heel-zijn-mens-zijn te zien en te horen. Staan we voldoende stil bij wat de ander beweegt? Soms kan dat niet of lukt dat niet meteen. Hoe dragen we dan zorg dat deze onmisbare inhoud (content) dan wel ergens geborgd wordt, voorhanden blijft en een rol mag blijven spelen? Het delen van de dingen die ons leven inhoud (content) geven, draagt bij aan alliantie. Waarden, life-events, talenten, dingen die je raken, wat je mooi vindt, groot en klein succes, datgene wat je nu nog even niet precies onder woorden kunt brengen (maar wel een plek verdient); zaken die misschien niet altijd in een hulpverleningsplan passen maar wél aan de basis liggen van alliantie. In andere woorden, openstellen om echt contact te maken, ook buiten de zorg om.

Om het gevoel te hebben (en houden) dat je ertoe doet wil je dat de ander jou begrijpt: wat is (in de alliantie) belangrijk voor jou en waarom? Is hetgeen wat de ander je biedt daarop afgestemd? We doen ons best om dit bij elkaar boven tafel te krijgen en op de agenda te houden maar we verliezen elkaar toch regelmatig uit het oog. In het bedrijfsleven is het zonneklaar; om tot optimale samenwerking te komen dien je de behoeften van je klant ten aller tijde inzichtelijk en beschikbaar te hebben en moet je daarop kunnen anticiperen met overeenstemmend aanbod. Innovatieve bedrijven zijn steeds op zoek naar de optimalisatie hiervan: content agility. Hoe kunnen we van hen leren en gebruik maken van deze innovaties?

Jeugdbrein: Hoe houden we rekening met ontwikkelingsgerelateerde kenmerken van jeugdigen in relatie tot alliantie?

Jeugdigen verschillen. Bijvoorbeeld in hun stijl van leren (verbaal of niet verbaal, door ervaren of door eerst nadenken en dan pas doen), in het stadium van hun ontwikkeling en in hoe de werking van het brein is in dat stadium. De hulpverlener moet zich hiervan bewust zijn en zich hierop kunnen instellen.