



Even daag

in de schoenen van je cliënt

Uit alle hoeken van het land druppelen zorgprofessionals de cursusruimte van trainingsbureau De Keerzijde binnen. Eigenaresse Lieke du Bois heet hen met een grote glimlach welkom, haar enthousiasme is voelbaar. Vandaag gaan de cursisten ervaren hoe het is om de regie te verliezen en afhankelijk te zijn van een ander. Wat ze daar precies van kunnen verwachten, is onduidelijk. De spanning is van de gezichten af te lezen, maar bovenal lijkt de wil om er blanco in te stappen te overheersen.

tekst **Jasmijn Beekers** | foto's **Job Dijsselbloem**



Lieke du Bois noteert van elke deelnemer voor welke beperking hij of zij heeft gekozen.

Trainingsbureau De Keerzijde in het Brabantse Langeweg organiseert ervaringstrainingen voor zorgprofessionals. Die worden voor één dag zelf hulpbehoevend. Hoe is het om in een rolstoel te zitten, om slecht te horen of te zien, of om niet te kunnen praten? Aan welke zorg heb je dan behoefte? Het idee voor deze trainingen ontstond toen Lieke du Bois na 25 jaar ervaring als zorgprofessional iets wilde doen aan het ontbreken van 'warmte' in de zorg. De eerste oplossing die bij haar kwam bovendrijven was: bewustwording van je eigen gedrag. Want ze wist: hoe je handelt als verpleegkundige of verzorgende, heeft grote invloed op patiënten en cliënten. Trainingsbureau De Keerzijde was geboren.

AFHANKELIJK

Lieke is ervan overtuigd dat iedereen op zijn of haar eigen manier reageert op het moment dat je afhankelijk wordt van een ander. "De een gaat in verzet of wil vechten, de ander vlucht en weer een ander bevriest. Dat gebeurt dus ook bij patiënten en bewoners. Precies daarom is het noodzakelijk dat die afhankelijkheid gevoeld wordt", zegt ze. "Alleen dan kun je het echt ervaren en je beter verplaatsen in de mensen die van jou afhankelijk zijn." Volgens Lieke is zelf ervaren nodig om te kunnen reflecteren en om ingesleten patronen te doorbreken. Voor een zo goed mogelijke ervaring werkt Lieke met een team zorgprofessionals met jarenlange ervaring op de werkvloer. Zij gaan de zorg leveren aan de cursisten, die overigens geen rollenspel hoeven te spelen. Lieke benadrukt dat alleen dan de ervaring écht binnenkomt.

KIES EEN BEPERKING

Na een korte kennismaking met elkaar, uitleg over wat er gaat gebeuren en het doornemen van de afspraken, mogen de deelnemers zelf een beperking kiezen. Lieke schrijft de keuzes op: in een rolstoel, niet kunnen praten, slecht zien of horen, een rollator of incontinent zijn. Niemand deinst ervoor terug een keuze te maken. Tot slot adviseert Lieke de cursisten om alles vooral over zich heen te laten komen en om er wat leuks van te maken. Dan verlaat ze de ruimte. Het wordt stil. Tot er plotseling met een hoop kabaal drie dames in witte uniformen verschijnen. Hun naambordjes verklappen dat ze Mariëlle, Conny en Nelly heten. Ze roepen in het luchtledige 'goedemiddag', maar kijken niemand in het bijzonder aan. Direct gaan ze over tot de orde van de dag. Maar wat het precieze plan van hun dienst is, lijkt niet helemaal helder te zijn.

SLAPPE LACH

Mariëlle is continu op haar telefoon bezig, omdat ze aan het rooster werkt. Ondanks dat bemoeit ze zich met van alles. Vanachter haar telefoonscherm heeft ze kritiek op Conny, de stagiair. "Jij hebt de leiding Conny, maar het loopt nog niet echt lekker hè." Met z'n drieën kijken ze van een afstandje naar alle deelnemers. "Die kijkt helder uit zijn ogen vandaag. Dat was gisteren wel anders", klinkt het op vrij luide toon. Als een van de deelnemers vraagt wat nu eigenlijk de bedoeling is, wordt gezegd dat ze ongeduldig is en dat het tijd is dat er naar haar medicatie gekeken wordt. Een deelnemer die koos voor de beperking van slecht horen krijgt de slappe lach, omdat er heel hard tegen haar wordt gepraat. Dan kondigen de drie aan dat de groep gaat wandelen, zonder dat ze de deelnemers hebben gevraagd of die dat eigenlijk wel willen. Het is duidelijk dat de regie totaal is overgenomen. Maar het schort vervolgens aan goede organisatie om iedereen vlotjes naar buiten te krijgen. Er wordt tegen de groep gesproken alsof het kinderen zijn. "Twee aan twee en allemaal bij elkaar blijven! Conny, meid, ga jij voorop? Jij moet nog zoveel leren", roept Mariëlle. →



Franklin Rixtel (50) werkt al zestien jaar als persoonlijk begeleider bij Estinea. Vandaag kwam hij met drie collega's naar Noord-Brabant. Hij koos voor de beperking van niet praten.

Waarom ben je naar de ervaringsworkshop gekomen?

"Een collega is hier een poos terug ook geweest. Ze was superenthousiast. Ik zou hier vandaag eigenlijk niet zijn, maar er kwam een plekje vrij. Ik was heel erg benieuwd."

Hoe heb je het ervaren?

"Confronterend. Ik ben iemand die over het algemeen snel in de weerstand schiet. Daarom koos ik er bewust voor om niet te mogen praten. Daarbij komt dat een cliënt van mij ook niet praat en ik wilde ervaren hoe dat is. Ik kwam er al snel achter dat we niet werden gezien en gehoord, dat vond ik echt verschrikkelijk. Het voelde alsof ze me als een schaap zagen, er was totaal geen contact. Ze hadden het telkens óver ons, maar ze spraken niet mét ons. Ik merkte veel frustratie bij mezelf, omdat ik denk dat dit in werkelijkheid ook gebeurt. Ik heb een collega gehad met soortgelijk gedrag. Het kwam dus echt dichtbij."

Wat heb je geleerd en neem je mee naar de werkvloer?

"Als wij leerlingen begeleiden, moeten we soms op bepaald gedrag van cliënten wijzen, zodat de studenten dat ook zien en leren begrijpen. Maar hoe doe je dat zonder dat andere cliënten het doorhebben? Je kunt eigenlijk niet naast een cliënt gaan staan en zeggen: 'Dit gedrag bedoel ik dus.' Het wordt een zoektocht hoe we vanaf nu dat gedrag toch aan de student kunnen laten zien. Wanneer je met een ervaren collega werkt, is het anders. Dan ben je goed op elkaar ingespeeld en heb je weinig woorden nodig. Maar een student moet je zeker aan het begin gewoon meer aan de hand meenemen en dan praat je sneller over cliënten. Niet met slechte bedoelingen natuurlijk."

Wat is je grootste eyeopener?

"Praat niet over je cliënten, maar met ze. Het is echt verschrikkelijk als er continu van alles over je besproken wordt waar je bij bent. Dat heb ik vandaag wel echt ervaren!"

BEN ER KLAAR MEE

Het zonnetje schijnt op deze strakblauwe lentedag en de deelnemers zijn blij buiten te zijn. Maar dat is van korte duur. Het trio heeft namelijk, weer zonder overleg, besloten het kapelletje van het dorp te bezoeken. "We zouden toch gaan wandelen?", vraagt een van de deelnemers. Ze krijgt geen gehoor. Bij de kapel aangekomen, wordt de deelnemer in rolstoel buiten alleen achtergelaten, zonder verdere uitleg. Eenmaal binnen roept Conny: "Leuk hè jongens, zo'n kapelletje." Haar enthousiasme wordt niet gedeeld. Mariëlle is nog steeds druk met roosteren en klaagt dat collega Wendie zich ziek heeft gemeld onder het mom van corona. "Ik ga hier binnenkort weg hoor, ben er helemaal klaar mee." Intussen worden de deelnemers ongeduldig, ze vragen zich af wat nu precies de bedoeling is. Conny besluit het gedicht uit de kapel voor te lezen, maar vindt dan ineens dat het wel erg lang is. Mariëlle geeft haar de tip om over te springen naar de laatste zin. "Hebben ze toch niet door joh."

TOET TOET

Nadat het kapelletje met een hoop bombarie is verlaten, gaat de groep toch nog even wandelen. Conny, Nelly en Mariëlle hebben dit totaal niet onder controle, iedereen loopt door elkaar en niemand heeft een idee van wat de richting is. De drie spreken nog steeds op kinderlijke toon tegen de deelnemers. Als er een bestelbus voorbijrijdt en een deelnemer die niet kan praten daarnaar wijst, zegt Mariëlle: "Ja, een bus. Dat vind jij leuk hè. Toet toet." Degenen die slechtziend zijn, krijgen geen begeleiding bij opstapjes of stoepjes. Nadat iedereen enigszins overprikkelt weer binnen is, hebben Conny, Nelly en Mariëlle wederom moeite om orde te scheppen. De meeste deelnemers hebben zelf maar een plekje aan tafel gezocht. De deelnemer die van een rollator afhankelijk is, raakt deze ineens kwijt omdat Nelly hem wegzet. "Voorlopig gaan we toch nergens heen." Tijdens het koffiemoment pakt Nelly ongevraagd de haren vast van een paar deelnemers. "Wanneer gaan we puntjes knippen?"