



PRESENTIE IN DE PRAKTIJK

Een andere kijk op goede zorg

Lesmodule voor MBO-3 VVT

Docentenhandleiding



Onderwijsproject Presentie in de Praktijk, de basis voor het initiële onderwijs.
Tot stand gekomen in samenwerking met Koning Willem 1 College, Stichting Presentie en
het Zorg Innovatie Centrum van de Wever, locatie de Hazelaar.

VOORWOORD

Deze lesmodule is tot stand gekomen in een samenwerkingsverband tussen het Koning Willem I College in Den Bosch, het verpleeghuis De Hazelaar in Tilburg en de Stichting Presentie in Utrecht. De benodigde subsidiegelden zijn ter beschikking gesteld door ZonMw, in het kader van het Nationaal Programma Ouderenzorg. ZonMw wil met dit en andere programma's stimuleren dat waardevolle inzichten die hun nut in de praktijk hebben bewezen, hun weg vinden naar de opleidingen Zorg en Welzijn in het MBO. Hiermee wil men een bijdrage leveren aan de verbetering van langdurende zorg.

Auteurs van deze lessencyclus zijn:

Mw dr Elly Beurskens (Stichting Presentie)

Mw Yvon van Noort (Stichting Presentie)

Mw drs Sylvia Schuurmans (Koning Willem I College)

Mw Eveline Bolt (Stichting Presentie)

Mijn bijzondere dank gaat uit naar de leerlingen van de BOL 9a/b groep Verzorgende van het Koning Willem I College, voor hun inzet tijdens de eerste pilot van dit project.

Juni 2012

Sylvia Schuurmans

Projectleider

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	pag. 4
Deel 1 Introductie	pag. 8
Deel 2 Kijken	pag. 14
Deel 3 Luisteren	pag. 20
Deel 4 Spreken	pag. 28
Deel 5 Ervaren	pag. 31
Evaluatie	pag. 39

INLEIDING

De presentiebenadering

Als student Verzorgende/Verpleegkundige leer je tijdens je opleiding allerlei competenties en vaardigheden aan: een infuus aanbrengen, verband aanleggen, cliënten uit bed halen, etc. Daarnaast leer je werken volgens protocollen en richtlijnen en dienen je je taken binnen de instellingen ook nog eens binnen een bepaalde tijd uit te voeren. En vanwege bezuinigingen en zorgwaartepakketten moet je snel en efficiënt werken. Maar wie de patiënt/bewoner/cliënt is *als mens* blijft dan nog buiten beeld.

De presentiebenadering vraagt om aandacht voor de kwetsbare mensen met wie je als verzorgende of verpleegkundige te maken hebt. Ook kwetsbare ouderen en chronisch zieken willen graag het gevoel hebben dat ze niet alleen patiënt of cliënt, maar ook gewoon mens zijn. Als je 'present' werkt, focus je in de eerste plaats op wie deze mens is die jij verzorgt en verpleegt. Je vraagt je niet alleen af: 'wat kan ik voor jou doen?', maar ook: 'wie kan ik voor jou zijn?'. Door steeds heel alert te kijken en te luisteren, en heel goed af te stemmen op de ander, kun je ontdekken wat hij of zij nú het meeste nodig heeft: datgene wat je volgens de regels, protocollen en richtlijnen verondersteld wordt te bieden, of misschien toch iets anders?

Een dergelijke benadering, waarin de zorg relationeel wordt afgestemd op de cliënt, doet de ander goed: hij of zij wordt gezien en gekend en wordt aandachtig tegemoet getreden, zodat de zorgverlener leert zien wat er voor de cliënt op het spel staat, en daarbij kan aansluiten in het geven van zorg.

Waar gaat deze module over?

Deze lessenserie gaat over vaardigheden en houdingen die noodzakelijk zijn in de ouderenzorg, maar die we soms kwijt dreigen te raken: rust en aandacht, je inleven in de ander, van de regels af durven wijken als dat beter is voor de cliënt, etc. Het blijkt dat - als hulpverleners getraind worden in 'present zijn' - zij oog krijgen voor de 'menselijke maat' in de zorg en de ruimte ervaren om te werken vanuit de passie en motivatie waarmee ze voor hun vak hebben gekozen. De presentiebenadering biedt handvatten om te reflecteren over het eigen handelen: waarom doe ik wat ik doe, is dit wel het beste voor de cliënt, waar is het ook al weer om te doen, wat is hier goede zorg, en hoe verantwoord ik mijn optreden? Dit betekent dat zorgverleners een hogere mate van professionaliteit aan de dag kunnen gaan leggen, een professionaliteit die gekenmerkt wordt door reflectie en die gestuurd wordt door waarden: een normatief-reflectieve professionaliteit. Het is van groot belang dat aankomende zorgverleners binnen de initiële opleidingen kennismaken met deze manier van denken en doen.

Presentie betekent 'anders leren'

Presentie aanleren gebeurt op een wat andere manier dan aan de meeste opleidingen gebruikelijk is: het is geen methode met welomschreven stappen en concrete handelingsaanwijzingen die je in een aantal lessen onder de knie kunt krijgen en vervolgens

in de praktijk kunt toepassen. Presentie geeft de studenten vooral inzichten, taal en reflectie-instrumenten om voortdurend te kunnen *nadenken* over het eigen zorghandelen, en dat beredeneerd en verantwoord te kunnen sturen en inrichten.

Een belangrijk kenmerk van presentie is dat je het als collega's met elkaar leert en onderhoudt, en dat je het moet blijven oefenen. Daarvoor is nodig dat je het beraad/overleg met je collega's zoekt, dat je met elkaar nadent over wat goede zorg in specifieke situaties betekent, dat je elkaar feedback durft te geven en die ook kunt ontvangen als iets waarvan je veel kunt leren, dat je tegen de stroom in durft te gaan en vragen stelt, etc. Instrumenten zoals VIO (Video Interventie in de Ouderenzorg¹) kunnen enorm behulpzaam zijn bij dit permanent leren.

Deze module dient dan ook met die intentie te worden gebruikt: als middel om (aankomende) zorgverleners vanuit een aantal principes en waarden te leren reflecteren op hun handelen in de praktijk.

Beperkte reikwijdte

De presentiebenadering is geen gemakkelijke materie, al was het maar omdat het, zoals gezegd, geen 'methode' is met bijbehorende stappenplannen, vaste manieren van doen en vooraf vastgelegde doelen. Het bereikbaar maken van deze theorie voor MBO-leerlingen vraagt om een flinke vertaalslag, waar in deze module een begin mee is gemaakt. Wij hebben dan ook geenszins de pretentie dat met deze lessenserie de hele presentietheorie uitputtend behandeld zou zijn, integendeel: binnen dit bestek komen we niet meer doen dan enkele kernthema's onder de aandacht brengen: 'aansluiten en afstemmen' en 'perspectiefwisseling'.

Breder kader van presentie

Voor de docent die (nog) weinig bekend is met presentie, is het goed om te weten dat deze benadering zich niet beperkt tot het scholen van zorggevers in het primaire proces (waarmee deze lesmodule zich bezighoudt), maar ook een politiek-ethische agenda heeft. Presentie heeft een tegendraadse boodschap, niet alleen doordat ze zich sterk maakt voor andere zorg, maar ook doordat ze zich sterk maakt voor waarden die momenteel onder druk staan: zacht(aardig)heid, barmhartigheid, wederkerigheid, mededogen etc. Zorggevers die in hun werk op deze waarden willen koersen, moeten binnen hun organisatie of zorginstelling daarvoor ook de ruimte en het vertrouwen krijgen van hun leidinggevers en het management, maar dat is vaak niet het geval. In veel organisaties worden de werkzaamheden vastgelegd en voorgeschreven in protocollen, die vooral vragen om gehoorzaamheid en niet of nauwelijks om professioneel handelen op basis van inzicht en het subtiel aftasten van de situatie, terwijl dat noodzakelijk is bij het geven van goede zorg. Er wordt gekoerst op kennis uit het boekje, op kengetallen, op producten, prestatie-afspraken of ambities, hetgeen uiteindelijk leidt tot verwaarlozing van kwetsbare mensen, zoals we vaak genoeg zien. 'Presente zorg' wordt niet bereikt door enkel de verzorgenden en verpleegkundigen te trainen, maar vraagt ook en vooral om een cultuuromslag binnen de hele organisatie, een andere manier van denken over kwaliteit, een andere opvatting van professionaliteit dan de gangbare, en een andere manier van managen en leidinggeven, waardoor juist die primaire processen worden gefaciliteerd die leiden tot menswaardige hulp.

¹ Meer informatie hierover is te o.a. te vinden op <http://www.vio-dewever.nl/>

Meer hierover valt onder andere te lezen in Tweespraak, de neerslag van vier interviews met Andries Baart die een introductie geeft in het presentie-gedachtengoed.

Voor wie is deze module bestemd?

Deze module is geschikt voor het 3^e jaar van de opleiding, en vereist dat leerlingen zelf al praktijkervaringen hebben opgedaan waarin ze te maken hebben gehad met protocollen en zorginterventies. Dit lesmateriaal is geen vervanging voor of onderdeel van lessen in omgangskunde of communicatie.

Wat vraagt deze module van de docent?

Om goed te begrijpen waar het binnen presentie om te doen is en wat de essentie is van de aangeboden werkvormen, is het zeer gewenst dat de docent goed bekend is met de presentietheorie. Zoals hierboven reeds besproken is presentie geen 'standaard' manier van denken in de zorg, en onderscheidt ze zich fundamenteel van gangbare methodieken en opvattingen (over wat goede zorg is, wat 'professioneel' is, over waarden en normen, over de verhouding tussen zorggever en zorgontvanger, etc.). Voor een goede overdracht van deze benaderingwijze is een deugdelijke verdieping in het presentie-gedachtengoed eigenlijk noodzakelijk, maar wellicht niet voor iedereen haalbaar. Wij hebben daarom in deze handleiding geprobeerd om het materiaal zodanig in te richten en toe te lichten dat het ook voor degenen die nog weinig kennis van presentie hebben, toegankelijk en bruikbaar is. Daarbij dient de docent in staat te zijn om goed aan de sluiten bij de leerlingen en tijdens de lessen flexibel aan kunnen sluiten bij hun ervaringen, belevingswereld en opgaven. Ten slotte moet de docent in staat zijn om de lesstof te koppelen aan waarden en reflecties met betrekking tot de vraag 'wat is goede zorg?'.

Voor verdere verdieping raden wij voor docenten de volgende literatuur aan:

- Andries Baart, *Een theorie van de presentie*, Boom Lemma, Den Haag 2011 (4^e druk)
- *Tweespraak – vier gesprekken over het ene goed van presentie*, interne uitgave Stichting Presentie 2007, te bestellen via de website: <http://www.presentie.nl/informatie/publicaties/item/368-tweespraak-vier-gesprekken-over-het-ene-goed-van-presentie>
- Andries Baart en Mieke Grypdonck, *Verpleegkunde en presentie. Een zoektocht in dialoog naar de betekenis van presentie voor verpleegkundige zorg*. Lemma Den Haag 2008
- Andries Baart, Jolanda van Dijke, Marjanneke Ouwerkerk en Elly Beurskens *Buigzame zorg in een onbuigzame wereld. Presentie als transitiekracht*. Boom/Lemma uitgevers, Den Haag 2011
- Madeleine Timmermann, *Goede zorg voor mensen met dementie. Presentieverrijkte verpleeghuiszorg*. Boom/Lemma uitgevers, Den Haag 2011
- Op de website: www.presentie.nl zijn bovendien allerlei artikelen en documenten over presentie gratis te downloaden.

De opbouw van deze module

Deze lessencyclus is ontworpen om 16 uur onderwijs te vullen. Het materiaal is ingedeeld in 5 delen, en kan gegeven worden in 8 lessen van ieder 2 uur, of bijvoorbeeld in 6 lessen van 1,5 uur en 2 lessen van 3 uur voor de verdieping in deel 5.

In deze docentenhandleiding is de volledige tekst van het studentenwerkboek opgenomen (behalve de afbeeldingen). De suggesties voor de docent zijn steeds afgedrukt in gekleurde blokken.

Leerdoelen voor de student

- De student is aan het einde van deze lessencyclus in staat om te vertellen wat zorg tot goede zorg maakt.
- De student begrijpt aan het einde van deze lessencyclus het belang van enkele principes van de presentiebenadering, namelijk aansluiten bij en afstemmen op de cliënt/ bewoner, en perspectiefwisseling.
- De student begrijpt het belang van goed kijken, luisteren en spreken, zoals in de presentiebenadering omschreven
- De student is in staat om op het eigen handelen te reflecteren, gebruikmakend van de principes van aansluiten/afstemmen en perspectiefwisseling.

Overzicht van de lesinhoud

Deel 1: Introductie	Kennismaking met de presentiebenadering en verbinding met de eigen drijfveer voor het beroep.
Deel 2: Kijken	Bewustwording van de eigen subjectieve wijze van kijken; oefenen met het wisselen van blikveld (waar je naar kijkt) en perspectief (van waaruit je kijkt)
Deel 3: Luisteren	Bewustwording van de eigen subjectieve wijze van luisteren vanuit de eigen 'logica'; oefenen met 'waarnemen zonder oordeel'
Deel 4: Spreken	Bewustwording van het belang om ook in het spreken aan te sluiten bij de ander en diens perspectief en leefwereld
Deel 5: Ervaren	Onderdompeling in de leefwereld van de cliënt

DEEL 1: INTRODUCTIE

Kennismaking met de presentiebenadering en verbinding met de eigen drijfveer voor het beroep

In dit deel werken de studenten aan de volgende leeropgaven:

- de eigen motivatie voor het beroep helder verwoorden
- een globaal beeld krijgen van wat de presentiebenadering inhoudt
- een verband leggen tussen de presentiebenadering en de eigen motivatie voor het beroep

Benodigde middelen

- *De film 'De Zorgfabriek'²*
- *DVD/laptop/beamer/geluidsboxen*
- *Powerpoint met steekwoorden³*
- *Leestekst op papier voor de leerlingen*

Aanwijzingen voor de docent

Aan het begin van de les geeft de docent een korte inleiding aan de studenten over de lessenserie, waarin wordt uitgelegd waar gaat het over gaat,, waarom staat dit nu op het programma staat, en hoe lang de lessenserie duurt. Hierbij kan eventueel de inleiding op deze module worden gebruikt (zie hierboven, pag. 3).

OPDRACHT 1

- Schrijf een paar zinnen over de vraag: waarom heb je deze richting gekozen? Wat vind je mooi aan dit beroep? Wat maakt dat je trots bent op jouw beroep?
- Schrijf vervolgens op waarom jij denkt dat je geknipt bent voor dit werk:

² De korte film 'De Zorg fabriek' (16.50m) van Kim Brand is beschikbaar op YouTube:
<http://www.youtube.com/watch?v=xNzgrTzpKGO>

³ De powerpoint 'Presentie, een andere kijk op goede zorg' is als bijlage bij deze les module gevoegd.

- op welke eigenschappen van jezelf ben je trots?
- Of: als je 3 mensen die jou goed kennen eens zou vragen wat jouw sterke kanten zijn voor dit beroep, wat zouden ze dan zeggen?

Aanwijzingen voor de docent

De antwoorden op deze vragen worden hernomen bij opdracht 4.

Ook kan er expliciet naar teruggegrepen worden bij de evaluatie aan het eind van de lessenserie, als het gaat om de vraag of het werken volgens de presentiebenadering bij de student past, of het hem/haar moeilijk lijkt of juist niet, etc.

OPDRACHT 2

Je gaat nu kijken naar een fragment van de film 'de Zorgfabriek'.

Aanwijzingen voor de docent:

Eventueel kan ervoor gekozen worden niet de hele film te laten zien.

Schrijf meteen na het kijken voor jezelf de antwoorden op de volgende vragen op:

- Wat viel je op in het filmpje?
- Zou je in deze zorginstelling willen werken? Waarom wel/waarom niet?
- Heb je zelf een ervaring, bijvoorbeeld uit een ziekenhuis, die hierop lijkt?
- Zou je in deze zorginstelling willen wonen als je later oud bent? Waarom wel/waarom niet?
- Vind je dit een voorbeeld van goede zorg? Waarom wel/waarom niet?

Aanwijzingen voor de docent

Weeg af of je deze opdracht schriftelijk of mondeling laat uitvoeren. Wanneer je kiest voor uitsluitend een klassikaal gesprek, dan kan hooguit een derde van de studenten aan het woord komen. Een vorm die de betrokkenheid van alle studenten kan verhogen is de volgende: laat het klassikaal gesprek volgen door een individuele schrijfoopdracht (zoals hierboven) en rond daarna af met een nagesprek, waarbij je als docent doorvraagt op wat de studenten hebben geschreven, en hen op elkaar laat reageren. Daarbij kan ook ingegaan worden op eigen ervaringen in stages, met familie in zorgsituaties, eigen ervaringen in ziekenhuizen en andere vormen van zorg, etc.

POWERPOINT - PRESENTATIE

De docent vertelt nu aan de hand van een PowerPoint over het ontstaan van de presentiebenadering, en licht de belangrijkste principes van presentie toe.

Aansluitend volgt een klassikaal gesprek over de volgende vragen:

- Kun je een voorbeeld geven uit je eigen leven waarbij je je gezien voelde en serieus werd genomen? Hoe ging dat precies? Wat maakte dat je je gezien voelde en serieus genomen?
- Ken je uit je stagepraktijk voorbeelden waarbij je zorg gezien hebt waarin je de presentiebenadering herkent? Wat zag je dan precies? Waarom vind je dat dat 'presente zorg' was?

Aanwijzingen voor de docent:

Hier gaat het erom de leerlingen een verbinding te laten maken tussen dat wat ze zojuist en theoretische zin hebben gehoord over de presentiebenadering, en de praktijk die ze zelf aan den lijve hebben ervaren, of in hun omgeving hebben gezien. Als ze moeilijk met voorbeelden komen, kun je die ook zelf geven vanuit je eigen ervaringen. Belangrijk is om heel goed door te vragen naar wát het precies is waardoor ze zeggen: 'Dát was nou presente zorg'.

Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat iemand vertelt dat hij of zij bij ziekte heel goed geholpen is door een dokter. Het is dan zaak om goed na te vragen wat er dan 'goed' was aan wat die dokter goed deed, bijvoorbeeld: hij luisterde heel goed naar me, of: ik vond het fijn dat ze zoveel tijd voor me nam, daardoor voelde ik me echt serieus genomen', etc.

LEESOPDRACHT

Hieronder staat een tekst om te lezen.

- Zoek ergens binnen school of in de klas een rustig plekje en lees de tekst door die je van de docent krijgt.
- Zet al je vragen en onduidelijkheden op papier.

Aanwijzingen voor de docent:

De inhoud van de leestekst komt in grote lijnen overeen met die van de powerpoint hierboven. Het gaat erom dat de leerlingen de informatie zo goed mogelijk begrijpen. De leestekst heeft als doel om hen op het spoor te brengen van eventuele vragen en onduidelijkheden.

Deze leesopdracht kan eventueel ook meegegeven worden als huiswerkopdracht, om thuis te lezen. De nabespreking vindt dan aan het begin van de volgende les plaats.

De presentiebenadering

Wat is 'presentie'?

Letterlijk betekent het woord presentie: aanwezigheid. Present zijn is: er zijn.

Wie bij iemand present is, is ook echt, aandachtig aanwezig.

Maar dat is nog niet genoeg om te begrijpen wat in deze lessenserie met presentie wordt

bedoeld. De presentiebenadering houdt zich bezig met de vragen: Wat is goede zorg en wat doet een goede zorgverlener?

Om die vragen te beantwoorden is er onderzoek gedaan: niet naar wat er in de boeken staat, maar naar wat zorgontvangers zelf zeggen over wat zij als goede zorg hebben ervaren.

In het onderzoek bleek dat 'goede zorg' voor kwetsbare mensen betekende:

- Gezien worden en serieus genomen worden
- Niet in de steek gelaten worden
- Hulp krijgen van iemand die voelt 'als een soort zus of broer', of 'als een vriend of vriendin'.

Hoe is de presentiebenadering ontstaan?

Andries Baart is degene die in de loop van meer dan tien jaar onderzoek, deze benadering heeft ontwikkeld. Dat onderzoek vond plaats in oude wijken in Utrecht. Tijdens dat onderzoek werden pastores⁴ gevolgd in hun werk. Dat werk week sterk af van wat in de professionele zorg gewoon was. Anders dan andere professionals werkten zij niet vanuit een bureau waar buurtbewoners naartoe kwamen als ze een probleem hadden. Deze pastores gingen zelf de straat op, dag in dag uit, om de buurtbewoners in hun eigen leefwereld op te zoeken. Daarbij gingen ze niet in de eerste plaats op zoek naar problemen en bedenken welke hulp er moest komen, maar ze namen de tijd om een *persoonlijke relatie* met de buurtbewoners op te bouwen, een trouwe en betrouwbare betrekking met hen aan te gaan vanuit aandacht en toewijding.

Pas daarna, in en dankzij deze relatie, begonnen ze te bemerken of en hoe er iets (door hen) gedaan kon worden aan de eventuele oplossing van een bepaald probleem. Maar ook als er geen oplossing voor problemen bleek te zijn, bleven zij de relatie onderhouden, omdat dat volgens hen goed was: goed voor de ander, die vaak heel weinig sociale contacten van betekenis had, en goed voor henzelf. Het doet ieder mens goed om iemand te hebben, waar hij/zij zich gehoord en geborgen voelt, juist ook als je het niet redt, of als je ziek bent of in de war.

Natuurlijk deden de pastores wat nodig was en gaven ze hulp waar dat kon, maar niet alle problemen kunnen opgelost worden. Maar alleen al het feit dat er geluisterd wordt, dat er aandacht is, maakt dat het leven voor mensen draaglijker wordt.

Andries Baart beschrijft in zijn onderzoek nauwkeurig wat deze goede zorgverleners doen: *Aandachtig en toegewijd bij kwetsbare mensen blijven en met steun, hulp en zorg bijdragen aan een goed leven waarin zij gezien, gehoord en in tel zijn.* Deze manier van zorg geven ging 'de presentiebenadering' heten.

Wat vonden de mensen daar van?

De buurtbewoners die in het onderzoek werden geïnterviewd, waren zeer positief over de pastores:

'Die lui zijn onbetaalbaar, wat zij doen is echt goed.'

'Ze behandelen mij niet als probleemgeval, maar als mens.'

⁴ Een pastor is iemand die binnen een kerkgemeenschap zorg draagt voor de gelovigen. Deze pastores waren er niet alleen voor gelovige mensen, maar hadden de opdracht gekregen vanuit de kerk om iets te betekenen voor buurtbewoners, en met name voor de meest kwetsbaren onder hen.

*'Anderen komen en gaan, maar zij blijven bij me, en laten me niet in de steek.'
'Ze zijn als een broer of zus, als vader of moeder, als een vriend of vriendin voor mij.
Ze zijn op mij gesteld, ik ben van ze gaan houden.'*

De presentiebenadering is anders dan we gewend zijn

In ons zorg- en welzijnswerk staat meestal de interventie centraal: 'het van buitenaf een doelgerichte ingreep uitvoeren om een welbepaald probleem efficiënt en effectief te verhelpen.' Dat kan voor mensen vaak nodig en nuttig zijn, maar is dat alles wat ze nodig hebben? Fysiek worden de mensen misschien redelijk verzorgd, maar toch kwijnen ze vaak weg. Want in hun verhaal, hun leed en hun leven stellen anderen nauwelijks belang.

Wat is dan goede zorg? Wat vragen deze mensen nu eigenlijk? Kennelijk is fysieke verzorging alleen niet genoeg: die zorg moet ook gegeven worden met aandacht, toewijding, trouw en liefde. Die krijg en geef je wanneer je met iemand in een relatie verbonden bent. 'Presentie' betekent dat je als zorggever met de bewoner een relatie opbouwt, waarin je elkaar goed leert kennen, waarin je dichtbij mag komen en waarin je heel goed leert begrijpen wie die bewoner is en wie jij voor hem of haar kunt zijn. Als je je zorg zó op de bewoner kunt afstemmen, dan weet je in allerlei situaties heel precies wat je wel en niet moet doen, wat voor deze bewoner nu het beste is, wat hem of haar het meeste goed zal doen. Dit opbouwen van een relatie is niet alleen nodig en nuttig om zo goed mogelijk zorg te kunnen geven, maar draagt ook bij aan een goed leven waarin mensen gezien en gehoord worden, waarin ze meetellen, ook als hun problemen niet (direct) opgelost kunnen worden. Zo'n relatie is op zich al goed voor mensen, want daardoor voelen ze zich geborgen, gewaardeerd en waardevol. Zorgverleners die zo werken noemen we 'presentiebeoefenaars'. Je vindt deze manier van werken in ziekenhuizen en gevangenissen, in opbouwwerk, in de jeugdhulpverlening, in de verslavingszorg, in het maatschappelijk werk, in asielzoekerscentra en verpleeg- en verzorgingshuizen.

Het gaat bij deze opvatting over 'goede zorg' dus niet in de eerste plaats om problemen oplossen, resultaten behalen en zo efficiënt mogelijk werken, maar om de cliënten/bewoners erkenning te geven in wat zij meemaken, hen te waarderen om wie ze zijn en hen het gevoel te geven dat ze de moeite waard zijn – en dat ook handelen om te zetten. In deze manier van zorg verlenen blijf je altijd kijken naar het effect van wat je doet: hoe wordt het ervaren door de ander? Komt dat wat ik bedoel als goede zorg, bij de ander ook aan als goede zorg? Of moet ik iets anders doen?

Samenvattend

De presentiebenadering houdt in:

- aansluiting zoeken bij wie de ander is, met zijn of haar levensverhaal, gewoonten, verlangens, manieren van doen etc., en daar je zorg op afstemmen. Wat goed is voor de één, is niet altijd automatisch goed voor de ander;
- niet alleen maar bezig zijn met de nodige fysieke hulp en zorg, maar alert zijn en blijven op wat mensen nog méér nodig hebben: erkenning, waardering, gezien en gehoord worden;

- trouw en aandachtig bij iemand blijven, ook als er geen problemen (en oplossingen) zijn;
- alledaagse dingen doen (een eindje mee oplopen, samen de was vouwen of de aardappels schillen, ergens heen gaan, samen praten), waardoor je mensen leert kennen en hen het gevoel geeft: jij hoort erbij, ik heb wat met jou, het kan me wat schelen hoe het met jou gaat, jij mag er zijn;
- in hartelijke omgangsvormen (zoals een vriend of een broer of zus dat zou doen)

De presentiebenadering draait dus om liefdevolle aandacht voor wat mensen eigenlijk vragen, voor dat waar ze naar verlangen, voor wat echt op het spel staat voor iemand; het gaat om erkenning van hun waardigheid als mens; om menslievende bejegening die onvoorwaardelijk is, juist als er niets meer 'gedaan' kan worden, en om het bij de ander blijven 'als een trouwe vriend/vriendin'.

Aanwijzingen voor de docent:

Nadat de studenten de bovenstaande tekst hebben gelezen worden klassikaal hun vragen om verheldering en besproken. Zorg dat de begrippen in de tekst duidelijk zijn.

OPDRACHT 3

Bespreek met elkaar in tweetallen:

- Herken je onderdelen uit deze theorie die te maken hebben met jouw droom of trots?
- Wat is de overeenkomst tussen jouw ideale manier van zorg verlenen en de presentiebenadering? Zie je ook verschillen?

Aanwijzingen voor de docent:

Bespreek plenair de uitkomsten van deze opdracht. Dat kan kort (5 à 10 minuten)

OPDRACHT 4

Kijk terug naar opdracht 1, waar je geformuleerd heb wat je aan eigenschappen en sterke kanten meebrengt voor het beroep van verzorgende/verpleegkundige.

Denk nu na over de volgende vraag:

- Als jij zorg wilt verlenen volgens de presentiebenadering, waar wil je dan graag beter in worden? Wat zou je dan moeten oefenen?
- Schrijf het antwoord op en breng het mee naar de klassikale bespreking.

Aanwijzingen voor de docent:

Deze opdracht kan ook als huiswerk worden meegegeven na de eerste les. Aan het begin van de tweede les kan daarop worden teruggekomen in een klassikale bespreking van de antwoorden die de leerlingen voor zichzelf hebben opgeschreven.

DEEL 2: KIJKEN

Bewustwording van de eigen subjectieve wijze van kijken en oefenen met anders kijken

In dit deel werken de studenten aan de volgende leeropgaven:

- Het zich bewust worden van verschillende manieren van kijken
- Wisselen van blikveld (waar je naar kijkt) en perspectief (van waaruit je kijkt)
- De verbinding leggen tussen 'anders kijken' en 'aansluiten bij / afstemmen op de ander

Benodigde middelen

- Filmpje 'Awareness Test' met de basketballers⁵
- Het filmpje 'What do you see'⁶
- Laptop, beamer, geluidsboxen
- Flipover/ viltstiften (en eventueel ander illustratiemateriaal)

'Het echte wonder van ontdekken is niet op zoek gaan naar nieuwe landschappen, maar het bekijken met andere ogen'
(Marcel Proust, 1899)

Onderwerp

Het werken volgens de presentiebenadering houdt in dat je heel goed moet kijken naar je cliënt, naar de bewoner: open, onbevangen, met zo min mogelijk vooroordelen en

⁵ Het filmpje duurt 1.09 minuten en is beschikbaar op YouTube:

<http://www.youtube.com/watch?v=Ahg6qcgoay4>

Andere filmpjes met soortgelijke strekking zijn te vinden onder de volgende links:

Monkey business illusion: http://www.youtube.com/watch?v=IGQmdoK_ZfY&feature=related

Attention experiment: <http://www.youtube.com/watch?v=nkn3wRyb9Bk&feature=related>

Perception test: How many colours? <http://www.youtube.com/watch?v=YHL2oq8VZxw&feature=related>

⁶ Het filmpje is beschikbaar op YouTube in een verkorte versie en duurt daar 4.16 minuten; zie:

<http://www.youtube.com/watch?v=MTcopj6dYWQ>. De spreektaal is Engels.

Het volledige filmpje duurt 9 minuten en is verkrijgbaar via de website van de maakster, Amanda Waring:

<http://www.amandawaring.com/films/what-do-you-see>

aannames, zodat je hulp kunt geven die aansluit bij de bewoner en bij zijn/haar leefwereld, logica, vraag of verlangen.

Misschien moet je hiervoor wel anders kijken dan je gewend bent. Het is nodig dat je je bewust wordt van *hoe* je kijkt, en dat je misschien een beetje 'ruimer' gaat kijken dan je tot nu toe gewend was. Dan moet je aansluiten bij wat je ziet, zodat je dichterbij kunt komen. In die nabijheid moet je afstemmen, omdat je er achter wilt komen: hoe weet ik wat goed is voor de ander? Dat is het onderwerp van deel 2 van deze lessenserie.

Aanwijzingen voor de docent:

De volgende opdracht kan binnen of buiten worden uitgevoerd, afhankelijk van de beschikbare tijd en/of de locatie. Ook is er de optie om gebruik te maken van een afbeelding waar alle studenten naar kijken. Het is belangrijk dat de studenten gedurende de oefening niet met elkaar praten, om de aandacht goed bij het kijken te kunnen houden. Het uitwisselen, aansluitend aan de oefening, kan in tweetallen gebeuren, of in groepjes van 3 of 4.

OPDRACHT 5

- Kijk gedurende 5 minuten naar wat er te zien is in het lokaal of in de omgeving waar je bent of op de afbeelding die je ziet. Je praat daarbij niet met anderen, de oefening gebeurt in stilte.
- Schrijf aansluitend, en weer in stilte, op wat je gezien hebt.
- Daarna wissel je uit met je buur, of in kleine groepjes, wat ieder heeft opgeschreven. Denk dan samen na over de volgende vragen:
 - Wat is hetzelfde, wat is verschillend?
 - Wat valt jullie op in de verschillende manieren van kijken? Waar zitten die verschillen dan in?
 - Met wat voor ogen heb jij gekeken?

Aanwijzingen voor de docent:

Besteed bij de nabespreking aandacht aan 'de ogen waarmee je kijkt': kijk je bijvoorbeeld vooral naar 'het grote geheel', of meer naar details? Kijk je vooral naar vormen, kleuren, betekenissen? Kijk je vooral naar wat er op ooghoogte te zien is, of juist naar beneden of boven? Kijk je vooral naar mensen, of vooral naar dingen, of naar teksten? En vooral: kijk je echt naar wat er te zien is, of ben je al meteen bezig met interpreteren van wat je ziet?

De conclusie waar deze oefening naar toe werkt luidt: iedereen kijkt altijd op een bepaalde manier en je blik is altijd beperkt. De één ziet het anders dan de ander, want je kijkt niet alleen met je ogen, maar ook met je hele bagage, levenservaring, overtuigingen etc. Dit geldt dus ook in de zorg. Voor jouw manier van zorg geven betekent dit dat je erop bedacht moet zijn dat jij misschien heel anders kijkt dan je cliënt of je collega's, en dat je het niet per se 'goed' ziet. Om goede zorg te kunnen geven moet je steeds nadenken over de vraag: zie ik echt wat het is? Hoe ziet deze cliënt het? Dáár moet je dan bij aansluiten in wat je doet en hoe je iets doet.

OPDRACHT 6

Je krijgt een filmpje te zien met twee teams van mensen die basketbal spelen. De vraag die je moet beantwoorden en die je hoort aan het begin van het filmpje luidt: Hoe vaak speelt het witte team de bal over?

Nadat het filmpje is afgespeeld volgt een klassikale nabespreking.

Aanwijzingen voor de docent:

Het punt dat bij de nabespreking goed verhelderd moet worden is: wanneer je de opdracht krijgt om naar het één te kijken, zie je het andere niet.

Dit is een bekend filmpje, en sommige leerlingen hebben het misschien wel eens gezien en denken: daar trap ik niet meer in! Aan die leerlingen kun je naderhand vragen: en hebben jullie gezien hoe vaak het witte team de bal overspeelde? Vaak zal dan blijken dat het niet zo is, omdat ze helemaal gefocust waren op het zien van de beer.

Met andere woorden: soms geef je ook *jezelf* een kijkopdracht, en versmal je daarmee je blik.

Nabespreking

Om te weten te komen wie een bewoner is en wat hij of zij echt nodig heeft, moet je beginnen met heel goed te kijken. Dat is nog niet zo gemakkelijk als je misschien denkt.

Kun je voorbeelden uit je werk geven:

- dat je de opdracht krijgt om op bepaalde dingen te letten, terwijl jij andere dingen ziet/belangrijker vindt?
- dat anderen iets anders zien dan jij?
- dat je gecorrigeerd werd/je je liet corrigeren in wat je zag?

Aanwijzingen voor de docent:

Bij de bespreking kan ook de vraag worden betrokken wat ervoor nodig is om je te kunnen laten corrigeren:

- dat je blik open is;
- dat je niet al ‘bezet’ bent met allerlei overtuigingen over wat het is, en allerlei interpretaties; dat je de tijd neemt om te kijken;
- dat je met aandacht kijkt;
- dat je niet uit bent op het zo gauw mogelijk oplossen van een probleem of uitvoeren van een taak: je hoeft niet altijd iets te doen of naar een resultaat toe te werken

OPDRACHT 7

Lees de onderstaande twee voorbeelden zelfstandig door en bespreek ze klassikaal na met je docent.

Voorbeeld 1

Mevrouw Van Hoof wilde niet eten toen ze aanvankelijk in het verzorgingshuis kwam wonen. Wat er ook werd geprobeerd, ze weigerde categorisch om iets in haar mond te stoppen. Tijdens een teamoverleg dachten de medewerkers na over wie deze mevrouw was en wat voor leven ze geleid had. Iemand vroeg: 'Was ze erg gelovig? Was ze katholiek? Misschien was ze wel gewend om te bidden vóór het eten?'. Bij de volgende maaltijd werd er daarom iets nieuws geprobeerd: er werd vooraf gebeden. En jawel: nadat mevrouw Van Hoof aan het einde van het gebed een kruisteken had geslagen, begon ze met smaak te eten.

Voorbeeld 2

Mevrouw Kleiberg was vaak nors, nukkig en zelfs agressief naar medebewoners en verzorgenden. Toen ze weer eens, naar het leek zonder aanleiding, een verzorgende had geslagen, werd er tijdens het teamoverleg uitgebreid bij dit incident stilgestaan. Het was bekend dat mevrouw een oorlogsverleden had en dat ze zich geregeld terugtrok op haar kamer. De verzorgenden begonnen zich af te vragen of mevrouw Kleiberg op de afdeling letterlijk genoeg ruimte had: herinnerde het samen zitten in de krappe huiskamer haar misschien aan nare momenten uit de oorlog? Werd er door de verzorging misschien teveel 'bovenop' haar gezeten waardoor ze zich bedreigd en ingeperkt voelde? Inderdaad ging het beter toen de verzorgenden mevrouw meer met rust lieten en haar eigen gang lieten gaan. Ze ging nog steeds geregeld naar haar eigen kamer, maar minder vaak; ook liet ze zich gemakkelijker overhalen om toch naar de huiskamer te komen als de verzorgenden haar alleen uitnodigden ('Ik zou het gezellig vinden als u erbij kwam zitten') en niet uit alle macht bleven aandringen.

Nabespreking

In deze voorbeelden gaat het erom dat de verzorgenden heel goed kijken naar de bewoner, met elkaar nadenken over wie deze mevrouw is en was en wat haar gedrag mogelijk zou kunnen betekenen. Op basis daarvan gaan ze na of ze misschien iets kunnen veranderen in de manier waarop ze voor deze bewoner zorgen – en dat blijkt te lukken en te werken. Met andere woorden: de verzorgenden denken heel goed na over de vraag hoe ze het beste kunnen *aansluiten* bij de leefwereld van de bewoner, en hoe ze hun zorg daarop kunnen *afstemmen*.

Als je niet aansluit bij de bewoner en je zorg niet afstemt op zijn of haar leven, gewoonten, karaktertrekken, voorkeuren, manieren van denken etc., dan loop je de kans dat je dingen doet die helemaal niet goed zijn voor hem of haar, en de plank helemaal mislaat met je zorg.

Nogmaals: samenvatting van de presentiebenadering

Presentie is een andere manier van doen dan je misschien gewend bent tijdens de stages die je gevolgd hebt. We kijken nog eens naar de uitgangspunten van presentie. Het gaat daarbij om:

- Aansluiting zoeken bij de biografie, de gewoontes, de persoonlijkheid van de ander
- Het dagelijks leven in het verzorgingshuis (ook) proberen te zien door de ogen van de bewoner
- Kijken naar het *effect* van wat je doet; hoe wordt het ervaren? Doet het ook wat je dacht dat het zou doen?
- Bij de ander blijven, ook als het moeilijk wordt
- Afstemmen in taal en ritme: je laat je in de manier waarop je zorg geeft, vooral leiden door het ritme, tempo, de manier van bewegen en spreken van de bewoner (en niet zozeer door het ritme, tempo etc. van de instelling)
- Niet gehaast zijn: als je alsmaar gehaast bent, zie je niet wat bewoners echt nodig hebben, hoe het echt met hen is, wat ze je duidelijk willen maken etc.
- Proberen uit te vinden waarnaar de ander echt verlangt, en daarop je zorg baseren; gevoelig zijn voor het appèl dat de ander (onuitgesproken) op je doet en daarnaar handelen. Alert zijn op de vraag: waar gaat het voor de bewoner werkelijk om?
- Jezelf laten zien, jezelf op het spel zetten. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat je echt ontroerd bent, of verdrietig, of dat je onmacht voelt, of onzekerheid. Of dat je niet weet wat je moet doen. Niet dat je dit altijd aan de bewoners laat zien, maar dat je het zelf durft te voelen en kan bespreken met je collega's.

Het gaat erom dat jij een zorgzame, rustige, trouwe, aanspreekbare en benaderbare helper bent voor de cliënten, die aan jouw zorg zijn toevertrouwd. En het gaat erom dat jij als hulpgever kunt laten zien dat de bewoner de moeite waard is, dat er iemand om hem/haar geeft, terwijl je zorgt, wast, haren knipt, eten geeft.

OPDRACHT 8

Je krijgt een filmpje te zien met een praktijksituatie uit de zorg, met de titel 'What do you see?' Na **2.30 min.** wordt het filmpje stopgezet.

Schrijf dan een paar minuten over de volgende vragen.

Als je je verplaatst in de mevrouw die verzorgd wordt:

- Wat zie je?
- Wat merk je op?
- Wat gebeurt er met je? Hoe voel je je?
- Hoe laat zij merken of ze het fijn vindt of niet?
- Hoe zou jij willen dat de verzorgers het doen, zou je iets anders willen?

Nu bekijk je de rest van de film, en daarna voer je opdracht 9 uit.

OPDRACHT 9

In een groepje van 4 bespreek je de volgende vragen:

- Wat vraagt deze vrouw eigenlijk, waar verlangt ze naar?

- Hoe kun je deze vrouw het gevoel geven dat ze belangrijk is?
- Hoe kun je er echt zijn voor deze vrouw, terwijl je haar wast?
- Waar moet je dan zijn met je aandacht?
- Hoe kun je aandacht hebben voor degene die je wast, terwijl je tegelijkertijd ook bij de taak (het wassen) moet zijn?
- Wat zou je als zorgverlener nu mogelijk anders kunnen doen?

Geef je ideeën en aanbevelingen vorm op een flip-over. Probeer hierbij iets weer te geven van wat je ontdekt hebt over het belang van kijken om goed aan te sluiten en af te stemmen.

Aanwijzingen voor de docent:

Hier kunnen de leerlingen laten zien of zij de kern van presentie goed begrepen hebben. Probeer daarom deze kern, zoals beschreven in de 'samenvatting van de presentiebenadering' hierboven, steeds te betrekken bij het bespreken van de vragen waarover de leerlingen in de kleine groepjes van gedachten hebben gewisseld.

OPDRACHT 10 (huiswerkopdracht)

Let de komende week in je eigen omgeving eens extra op hoe je kijkt en waardoor die blik bepaald wordt. De volgende vragen kunnen daarbij helpen:

- Merk je bij jezelf dat je vanuit één bepaalde invalshoek kijkt of dat anderen anders kijken?
- Waar kijk je naar? Waar mag of moet je naar kijken op je werk?
- Maak je mee dat je verrast wordt, dat het anders is dan je dacht?
- Kan je proberen vanuit iemands anders gezichtspunt te kijken, hoe is de situatie voor hem/haar?

Schrijf hier een kort verslagje van en neem dat de volgende keer mee naar de les.

Adelheid Roosen:

"Nu mijn moeder de ziekte van Alzheimer heeft, loop ik haar achterna, ontdek waar ze is, wat ze beleeft, doet en zegt. Ik stap mee in haar wereld. Ik zie haar niet verdwijnen, ik zie haar te voorschijn komen.

Voordat mijn zus en ik geboren werden was zij een vrouw, een minnares, een kind, een avonturierster. En nog geen moeder. Door Alzheimer krijg je als kind de kans je moeder terug te geven aan haarzelf. Haar opnieuw te zien en in haar landschap, in haar taal te stappen.

Mijn moeder is op reis gegaan en als verstekeling reis ik in haar bagage mee. Dat vind ik het poëtische aan deze situatie."

(Adelheid Roosen maakte een film over haar dementerende moeder, getiteld 'Mam')

DEEL 3: LUISTEREN

Bewustwording van de eigen subjectieve wijze van luisteren vanuit de eigen 'logica'

Benodigde middelen

- Tekst/verhaaltje 'voor op de gang'
- Filmpje over mevrouw Brands⁷
- Laptop, beamer, geluidsboxen

In dit deel werken de studenten aan de volgende leeropgaven:

- Het zich bewust van het gegeven dat bij het luisteren naar een ander veel van de eigen geschiedenis en leefwereld meespeelt.
- Ontdekken dat luisteren niet alleen met je oren, maar ook met je hart en al je 'voelsprietten' gebeurt.
- Oefenen in het luisteren met het hart en al je 'voelsprietten', met luisteren naar wat iemand zegt 'achter de woorden'.

Aanwijzingen voor de docent:

De les start met het terugkomen op de huiswerkopdracht van de vorige keer. De leerlingen hebben een kort verslagje geschreven van hun bevindingen met het letten op hoe ze kijken en waardoor hun blik bepaald wordt.

Hier kan besproken worden wie de opdracht hebben uitgevoerd (waarom wel, waarom niet?) en hoe het was om te doen. Een aantal leerlingen kan iets vertellen over wat hen opgevallen is.

De geschreven stukken kunnen worden ingenomen, om er de volgende keer op terug te komen. Dit biedt de gelegenheid om dit thema ('kijken') te herhalen en in te bouwen in de komende lessen.

Inleiding

Luisteren is een aspect in de zorg, dat je misschien bij de lessen over sociale vaardigheden of over communicatie hebt geoefend. Toch is en blijft het geen gemakkelijke opgave.

⁷ Het filmpje is onderdeel van de DVD 'Goed bekeken' (deel 1, 1997), over Video Interactie Begeleiding in de ouderenzorg. Deze DVD is gemaakt in opdracht van De Hazelaar, centrum voor verzorging, verpleging en reactivering in Tilburg, en verkrijgbaar via DOT Midden Brabant: http://www.dot-midden-brabant.nl/dot/index.php?option=com_content&task=view&id=37&Itemid=98

Net als bij het kijken, is het bij luisteren belangrijk om de tijd te nemen om goed tot je door te laten dringen wat de ander eigenlijk zegt, en het niet te snel in te vullen vanuit de gedachte dat je het wel weet.

Goed luisteren doe je allereerst door *geduldig* te zijn. In onze huidige zorgsituaties moet het vaak snel en efficiënt en nemen we vaak niet de tijd om te horen wat de ander echt wil zeggen.

Aanwijzingen voor de docent:

De volgende opdracht is slechts een 'opwarmertje'. De oefening gaat namelijk vooral over het verloren gaan van informatie, maar dat is niet waar het in presentie om te doen is: wij willen studenten leren om goed te kijken en luisteren naar complexe sociale situaties, die niet statisch zijn en van heel andere orde dan 'zuivere' informatie.

Bij 'luisteren' gaat het er bijvoorbeeld om dat zorggevers begrijpen dat er soms dingen zijn die ze liever niet horen, zoals een klacht van een familielid, het zeurende vragen van een bewoner, of de feedback van een collega.

De vraag waar het in dit deel van de lesmodule uiteindelijk om gaat is: kunnen de studenten echt horen wat er voor de ander op het spel staat, waar iemands vraag of pijn zit, wat voor hem of haar van waarde is? Of gaan ze meteen in discussie over 'waar' of 'niet waar' en gaan ze voorbij aan wat iemand echt zegt?

OPDRACHT 11

Opwarmingsoefening over 'horen en luisteren'

De groep wordt in tweeën gedeeld. Eén persoon van groep 1 en één van groep 2 gaat het lokaal uit en de rest blijft zitten. Volg verder de instructie van de docent.

Aanwijzingen voor de docent:

Zoek een stukje tekst uit een vakblad, liefst met wat feiten en opinie. Lees dit verhaal, buiten het lokaal, voor aan de eerste twee studenten.

Dan haal je de volgende twee studenten (één uit groep 1, en één uit groep 2) naar buiten. De twee die al buiten stonden, vertellen nu het verhaal dat ze van jou hebben gehoord, aan hun groepsgenoot. Daarna gaan de eerste twee studenten weer naar binnen, voegen zich bij hun groep en zeggen verder niets. Haal dan de volgende twee studenten naar buiten. De twee die eerder het verhaal van de eerste twee studenten hebben gehoord, vertellen het nu door aan de volgende, en gaan daarna weer naar binnen om zich zwijgend bij hun groep te voegen.

Herhaal deze stappen, waarbij de twee studenten het verhaal dat ze gehoord hebben, weer doorvertellen aan hun volgende groepsgenoten.

Aan het einde van de oefening zijn de twee groepen weer voltallig in het lokaal.

De laatste van iedere groep vertelt het verhaal zoals hij of zij dat gehoord heeft.

Nabespreking

Bespreek klassikaal de volgende vragen:

- Wat is er gebeurd in het luisteren en doorvertellen? Hoe komt dat? Is dat herkenbaar? Herken je dit ook van je stage- of praktijkplek? Hoe komt dat en wat zou je moeten veranderen om wel goed te luisteren?
- En wat is dan goed luisteren? Waar let je dan op?

OPDRACHT 12

Ga eens terug naar een moment in je leven waarin er niet goed naar je geluisterd werd.

- Wat hoorde de ander(en) niet?
- Hoe voelde je je toen?
- Wat vond je vooral vervelend?
- Wat deed je?
- Schrijf de antwoorden op deze vragen voor jezelf op.
- Vertel je ervaring aan een medestudent en luister naar het verhaal van de ander. Probeer daarbij te luisteren, zoals je zelf wilt dat er naar je geluisterd wordt.

Deze oefening wordt klassikaal nabesproken.

Aanwijzingen voor de docent:

Het kan helpen om de reacties van de studenten op de vragen op een flap te schrijven. Een collectieve bespreking leidt meestal tot veel voorbeelden uit het dagelijks leven. Probeer hier telkens de link naar het werken in de zorg te leggen: hoe gebeurt dat tijdens je werk? Kun je situaties op je werk noemen waarin je zoiets meemaakte, etc.?

OPDRACHT 13

Je gaat kijken naar een filmpje, waarin een verzorgster een mevrouw naar bed probeert te brengen.

Schrijf na het kijken voor jezelf de antwoorden op de volgende vragen op:

- Wat is de boodschap die de verzorgende aan mw. Brands geeft?
- Wat is de boodschap die mw. Brands aan de verzorgende geeft?
- Waar hoor jij dat de verzorgende de aansluiting mist?
- Hoe komt dat, denk je?
- Wat doet dit met mw. Brands?

Deze opdracht bespreek je na met je medestudenten en de docent.

Aanwijzingen voor de docent:

Het gaat er niet om de verzorgende in het filmpje te veroordelen omdat ze het niet goed zou doen. Het is belangrijk om met de studenten niet alleen te kijken naar wat er niet goed gaat, maar ook na te gaan voor welke moeilijke opgave deze verzorgende staat, en hoe lastig het in de praktijk vaak is om goed te luisteren en aan te sluiten bij bewoners.

Tijdens de nabespreking ligt het accent op wat je echt hoort als je naar deze mevrouw luistert, ook al zijn haar woorden en gedrag misschien moeilijk te begrijpen. Het helpt vaak om je te verplaatsen in de bewoner:

- Hoe is het voor haar om zo behandeld te worden en hoe zou jij dit vinden als jij die mevrouw zou zijn?
- Herken je de problemen die de verzorgende heeft met het naar bed brengen van deze mevrouw? Heb jij zoiets ook wel eens meegemaakt op de stage- of praktijkplek? Hoe ging dat dan?
- Wat zou hier goede zorg zijn voor deze mevrouw?

OPDRACHT 14

Lees voor jezelf het onderstaande stukje uit het boek 'Buigzame zorg in een onbuigzame wereld'⁸

“Stilstaan bij de ander en goed en aandachtig luisteren met een open blik, levert andere verhalen en vertellingen op dan het gericht zijn op interventie en probleemoplossing. Kernwoord hierbij is erkenning. Bij helpen, luisteren, aandachtige aandacht geven en zelfs troosten gaat het uiteindelijk om de wezenlijke erkenning van de ander, ook al is deze nog zo in de war, of psychisch ziek, heeft hij of zij ontzettend veel schulden, drinkt te veel of scheldt je regelmatig uit. Deze ander verdient aandacht, omdat dit zijn of haar bestaan bevestigt als iets van waarde. Die bevestiging komt de kwaliteit van de geboden zorg zéér ten goede, en maakt haar effectiever en duurzamer. “

OPDRACHT 15

- Denk even kort voor jezelf na over de volgende vragen:
 - Herinner je je een situatie waarbij je het gevoel had dat je heel goed kon luisteren naar de bewoner/ cliënt? Hoe kwam het dat je dat toen kon? Wat was daarvan het effect op de bewoner/cliënt?
 - Of waar je je juist helemaal niet goed geluisterd hebt. En waardoor kwam dat? En wat was daarvan het effect op de bewoner/cliënt?
- Bespreek vervolgens in groepjes van 3 wat je in die situatie ervaren hebt. Oefen in dit gesprek ook het luisteren naar elkaar, dus:
 - goed luisteren met echte aandacht
 - je eigen mening/ervaring even opzij zetten
 - echt benieuwd blijven
 - gespitst op dat wat de ander nu echt wil zeggen
- Kijk nu eens terug op hoe jullie dit gesprekje voerden met elkaar.
 - Is het gelukt om goed naar elkaar te luisteren?
 - Had je het gevoel dat er naar je geluisterd werd?
 - Waar merkte je dat aan?
 - Heb je zelf nu anders naar je klasgenoten geluisterd dan 'normaal'?
 - Wat was er anders?

⁸ Andries Baart, Jolanda van Dijke, Marjanneke Ouwerkerk, Elly Beurskens, *Buigzame zorg in een onbuigzame wereld. Presentie als transitiekracht*. Boom/Lemma 2011.

DE ERVARINGSOPDRACHT

Aanwijzingen voor de docent:

Op dit punt in de lessenserie wordt de 'ervaringsopdracht', die in deel 5 tijdens de lessen aan de orde is, geïntroduceerd: de studenten moeten een plan hiervoor opstellen, een instelling gaan benaderen voor de uitvoering van de ervaringsopdracht, en ten slotte een verslag schrijven. Dit alles wordt nader toegelicht in de onderstaande tekst.

Inleiding

Wat weten we eigenlijk van hoe de bewoners van een instelling het leven ervaren? Daar kunnen we nooit helemaal precies achter komen, maar het kan wel helpen om eens een poosje 'op de stoel van de cliënt' te gaan zitten en zijn of haar leefwereld vanuit die positie te ervaren. Dat noemen we een 'ervaringsopdracht': een manier om diepgaand kennis te maken met de omstandigheden, de leefwereld, de bewoners van de instelling.

Wat houdt de ervaringsopdracht in?

Tijdens deze lessenserie krijg je de opdracht om een dagdeel te gaan verblijven op een afdeling, in de positie van bewoner - en dus uitdrukkelijk niet als zorgverlener! Zo ervaar je aan den lijve wat een bewoner in het dagelijks leven ook kan meemaken. Je merkt dan meteen wat dat met jou doet, wat dat in jou teweeg brengt. Het is spannend en verwarrend, dat peutert en kriebelt aan jou, want je moet allerlei zekerheden overboord zetten en uit je 'comfort-zone' komen.

Wat is de bedoeling van de ervaringsopdracht?

Door 'op de stoel van de bewoner' te gaan zitten, word je niet alleen geconfronteerd met hoe anders de wereld er van daaruit uitziet, maar ook meteen met jezelf: met je eigen gedachten, je emoties, de drempels die je over moet, je eigenaardigheden, je vanzelfsprekendheden, wat je mooi vindt en wat je afschuw wekt, waar je je thuis voelt en waar ontheemd. Het gaat erom dat je je bewust wordt van je eigen innerlijke stem, je eigen impulsen, je eigen (voor)oordelen, zekerheden en manier van kijken. Het is belangrijk om goed te kunnen onderscheiden wat jouw stem is en wat die van een ander, zodat je gaat begrijpen: dat wil *hij* niet, dat wil *ik*, of: dat vraagt *zij* helemaal niet, dat denk *ik* maar. Dat onderscheidingsvermogen, dat bewustzijn heb je nodig om in je werk goed te kunnen aansluiten en afstemmen; om je te kunnen laten *sturen door de bewoner*, en je werk vanuit het perspectief van de bewoner te kunnen inrichten. Deze opdracht helpt je dus om je werk beter te kunnen doen.

Kort samengevat gaat het in de ervaringsopdracht om drie dingen:

- Ervaren hoe het is om als bewoner op een afdeling te verblijven
- Je bewust worden van wat jouw eigen, innerlijke stem daar allemaal over te zeggen heeft
- Je bewust worden van het verschil tussen jouw innerlijke stem en die van de bewoner, die misschien iets anders vraagt, wil of zegt dan jij.

Aanwijzingen voor de docent:

Het is belangrijk om met de studenten goed door te spreken wat ze tijdens deze ervaringsoefening wel en niet gaan doen en wat daarin hun grenzen zijn. Het is belangrijk dat de oefening enerzijds genoeg uitdaging biedt, maar daarin niet te ver gaat. Voor sommige studenten is het al spannend genoeg dat ze een hele tijd stil moeten zitten op een stoel en niets mogen doen. Anderen zullen meer uitdaging willen en ook willen ervaren hoe het is om in de meest basale dingen afhankelijk te zijn van anderen, door zich bijvoorbeeld naar de WC te laten brengen, zich te laten wassen, zich in bed te laten hijsen. Spreek met alle betrokkenen goed door waar voor hen de grens ligt, en weeg af, vanuit je bekendheid met de leerlingen, wat voor ieder goed en haalbaar is.

Een verslag schrijven

Om je ervaringsopdracht goed te kunnen verwerken en er met anderen over te kunnen praten en nadenken, is het belangrijk dat je een verslag schrijft. Dat verslag mag zo lang zijn als je wilt en mag gaan over alles wat je tijdens de ervaringsopdracht hebt gezien, gehoord en beleefd. Hoe meer details je daarover opneemt, hoe beter.

Wanneer ga je schrijven?

Belangrijk is dat je het verslag *zo direct mogelijk na de uitvoering van de opdracht* schrijft, want dan ligt het nog vers in je geheugen en herinner je je nog het meest. Hoe langer je het laat liggen, hoe meer die herinneringen wegzakken. Ga echter niet schrijven tijdens de opdracht, want dat haalt je uit de situatie en leidt je af; dan ben je niet meer echt bij je ervaringen aanwezig, en bovendien is het voor de mensen om je heen niet prettig wanneer je je terugtrekt in het schrijven.

Wat ga je schrijven?

In het verslag schrijf je op:

- wat voor een ervaringsopdracht je gedaan hebt (waar, hoe lang en in welke hoedanigheid).
- wat je waarnam: wat kwam er bij je binnen, wat zag je, voelde je, hoorde je, rook je, waar blijf je over nadenken, wat maakte veel indruk op je?
- wat doet dat alles met je: wat roept het bij je op, hoe voel je je daardoor?

Let op dat je geen interpretaties, verklaringen en oordelen gaat geven; blijf bij wat je ziet en wat je ervaart. Niets is daarbij goed of fout, en het is zeker geen beoordeling van je collega's van de afdeling waar je je opdracht doet.

Of het in de tijd precies klopt (dus wat er eerst en toen en toen gebeurde) is niet zo van belang, het gaat erom dat je zoveel mogelijk van je ervaringen op papier zet. Het gaat om jou en wat jij meemaakt.

Schrijftip: zet je pen op papier en ga gewoon schrijven, zonder te stoppen, laat komen wat er komt.

Wat gaan we met dit verslag doen?

Als je het verslag klaar hebt, stuur je het naar de docent. Tijdens de laatste bijeenkomst zullen de verslagen worden besproken.

Aanwijzingen voor de docent:

Het is belangrijk dat de studenten begrijpen waarom ze deze opdracht krijgen, en dat ze geholpen worden om over eventuele weerstanden heen te komen. Het is een spannende, maar erg nuttige opdracht: een kans die je misschien nooit meer krijgt, om iets te ervaren van hoe het is om in jouw instelling te wonen. Bespreek het spannende en uitdagende, maak er ruimte voor. Ook de verheldering van de concrete gang van zaken (hoe moet ik dat regelen, hoe lang moet ik blijven, wat mag ik wel en niet doen) kan helpen om mensen over de drempel te halen.

Wat de concrete vragen betreft:

- In principe wordt er van uit gegaan dat de studenten zelf een afdeling benaderen om te vragen of ze daar hun ervaringsopdracht mogen doen (dat is al een vorm van 'ervaren', omdat je moet gaan vragen om een gunst). Als dat binnen de instelling echter moeilijk ligt of ingewikkeld is, kan de docent bemiddelen bij het vinden van een plek.
- De tijdsduur van het verblijf is een dagdeel; in principe is dat 4 uur, maar afhankelijk van de mogelijkheden die de instelling heeft kan dat eventueel iets teruggebracht worden (naar minimaal 3 uur), maar langer (bijvoorbeeld een hele dag) mag ook.
- Hoe de student zich tijdens de ervaringsopdracht introduceert bij het personeel en de bewoners, kan nog best lastig zijn. De vuistregel is: geen toneelstukjes opvoeren, zo weinig mogelijk een 'rol' spelen (al ligt het zitten in een rolstoel, terwijl je best kunt lopen, daar wel een beetje tegenaan), zoveel mogelijk eerlijk zijn over wat je komt doen ('Ik kom hier een poosje zitten om te ervaren hoe het is om hier te wonen').
- Een van de uitdagingen voor de studenten is om gedurende hun verblijf op de afdeling 'op hun handen te zitten', dat wil zeggen: niet uit de positie van de cliënt stappen en bijvoorbeeld de verzorging gaan helpen met hun taken omdat ze het zo druk hebben. De opdracht is: blijf in de bewonerspositie.
- Maak duidelijk (zoals ook in onderstaande tekst wordt gezegd) dat het uitdrukkelijk niet de bedoeling is om collega's op de afdeling te observeren en te beoordelen. Het is niet wenselijk om in te gaan op het eventuele verzoek van een afdeling om feedback te krijgen op hun zorgverlening na afloop van de ervaringsopdracht: daarmee krijgt de student een heel andere opdracht mee dan we hier bedoelen en komt hij of zij in een vervelende positie terecht.

OPDRACHT 16

Maak een plan voor je ervaringsopdracht en lever dat in bij de docent. In dat plan schrijf je op:

- wat je graag wilt ervaren
- in welke hoedanigheid
- waar je de ervaringsopdracht wilt gaan doen
- wanneer je de opdracht wilt gaan doen
- bij wie en hoe je jezelf gaat introduceren op de afdeling waar je heengaat

Het gaat er dus om dat je bij jezelf nagaat wat je wel eens zou willen ervaren en dan een manier bedenkt om die ervaring op te kunnen doen. Als je bijvoorbeeld wilt ervaren hoe het is om niet begrepen te worden, dan kun je dus op een afdeling gaan zitten en alleen Hindoestaans of Fries gaan praten om duidelijk te maken wat je wilt of nodig hebt. Of als je wilt ervaren hoe het is om niet zelf te kunnen gaan en staan waar je wilt, dan verblijf je een poosje in een rolstoel, waarbij je te zwak bent om zelf de wielen voort te bewegen.

Het gaat er dan *niet* om dat je gaat beoordelen hoe de collega's van die afdeling met jou omgaan. Het gaat om *jouw ervaring* als iemand die, in dit voorbeeld, niet begrepen wordt of niet mobiel is. De vraag is dus niet om een toneelstukje te gaan opvoeren, maar om je open te stellen voor een ervaring die je niet van binnenuit kent.

Aanwijzingen voor de docent:

- Lees de plannen van elke student, ondersteun en stuur bij waar nodig
- Check in de volgende lessen hoe het er met de plannen en de uitvoering voor staat, hou de vinger aan de pols en stimuleer de studenten om de opdracht uit te voeren
- Herinner de studenten eraan dat het verslag vóór een bepaalde datum bij jou moet zijn ingeleverd

OPDRACHT 17

- Voer je ervaringsopdracht uit vóór de datum die door de docent is opgegeven.
- Schrijf daarvan een verslag met behulp van de aanwijzingen in de bovenstaande tekst.
- Lever je verslag in op de datum die je docent heeft aangegeven.

DEEL 4: SPREKEN

De ander in jouw spreken erkennen als een waardevol persoon

Benodigde middelen

- Filmfragment 'Mariëtte'⁹
- Materialen om zelf film te maken (camera's)
- Laptop, beamer, geluidsboxen

In dit deel werken de studenten aan de volgende leeropgaven:

- Zien dat het *effect* van woorden anders kan zijn dan bedoeld: het is niet om het even wat je zegt
- Begrijpen hoe en waarom de presentiebenadering om een andere wijze van spreken vraagt dan in de reguliere zorg gebruikelijk is.
- In het spreken aansluiten bij de cliënt en hem of haar erkennen in wie h/zij is.

OPDRACHT 18

Je gaat nu kijken naar een filmfragment over Mariëtte, die voor het eerst gaat eten in het verpleeghuis waar ze sinds vandaag woont. Haar zoon heeft alles op video vastgelegd.

Schrijf voor jezelf op wat je hoort en let daarbij op de volgende vragen:

- Wat vind je van de manier waarop er tegen Mariëtte wordt gesproken?
- Wat vind jij goed en wat kan beter?
- Hoe zou jij het doen?
- Als je zou proberen om heel goed bij Mariëtte en bij wat zij op dat moment beleeft aan te sluiten, wat zou je dan zoal kunnen zeggen?

Aanwijzingen voor de docent:

Benadruk in de bespreking dat hulp die onder dwang wordt verleend, niet als hulp wordt ervaren. Het kan zelfs bijzonder schadelijk zijn om dwang te gebruiken, ook en juist bij dementerenden. Help de studenten om na te denken over de vraag: hoe kun je het anders doen, zonder dwang?

⁹ Dit filmfragment is op te vragen bij het secretariaat van de Stichting Presentie, via secretariaat@presentie.nl of via het contactformulier op de website: <http://www.presentie.nl/contact>

OPDRACHT 19

Lees voor jezelf de onderstaande voorbeelden.

Voorbeeld 1

De verzorgende helpt een man. En die meneer spreekt z'n waardering uit voor wat ze deed voor hem. Zij zegt daarop: 'Dat is geen moeite, meneer, het is toch m'n werk.'
Dit zegt ze op een lieve toon, om hem te laten voelen dat hij echt alles mag vragen. En toch, we raakten erover in gesprek: wat zeg je nu eigenlijk wanneer je zegt: 'Het is toch m'n werk'? Zou hij kunnen denken dat hij inwisselbaar is, dat het er niet toe doet dat je het voor hém doet? Kun je zijn waardering ook echt ontvangen en hem daarmee tot een waardevol mens voor jou maken, tot iemand die voelt dat hij waardevol voor jou is?

Voorbeeld 2

*Een mevrouw heeft in haar broek geplast en schaamt zich daar vreselijk over. De verzorgster zegt geruststellend tegen haar: 'Geeft niks hoor, ik ruim het wel even op, dat gebeurt bijna iedereen wel eens'.
Bij het doorpraten over dit voorval kwam de vraag op: was dit nou een reactie waardoor die mevrouw zich erkend kon voelen? Wat doe je dan eigenlijk met het feit dat ze zich zo schaamt? Eigenlijk wordt daar aan voorbijgegaan: de verzorgende gaat alleen maar in op het feit van de natte broek, maar niet op hoe dat voor die mevrouw is en dat ze zich daar naar over voelt.
Erkenning is daarin een belangrijk begrip. Misschien merk je het verschil tussen 'wat we al doen' en wat de presentiebenadering voor ogen heeft.
Over dit soort gesprekken gaat het bij presentie. Elkaar steeds vragen blijven stellen....*

Bespreek dan met de hele groep de volgende vragen:

- Kun je zelf meer van dit soort voorbeelden bedenken, waarbij verzorgenden, met al hun goede bedoelingen, mogelijk tóch de bewoner niet helemaal in zijn of haar waarde laten? Of niet erkennen in zijn of haar gevoelens? Of zelfs betuttelen?
- Denk bij die voorbeelden na over een andere mogelijke reactie van de verzorgende, die de bewoner wèl in zijn/haar waarde laat en als volwaardig mens erkent.

Aanwijzingen voor de docent:

De studenten vinden dit heel spannend om te doen. Ze kiezen soms erg voor de hand liggende voorbeelden: eerst een heel botte benadering en dan heel lief. Prikkel ze om echt een situatie uit de praktijk te nemen.

Je gaat nu in een klein groepje een filmpje maken van een rollenspel:

- Bedenk met elkaar een zorgsituatie waarin de verzorgende de bewoner wèl in zijn/haar waarde laat en als volwaardig mens erkent
- Verdeel de taken en de rollen
- Neem dit op met behulp van een camera of flip.

Denk daarbij aan de volgende regels:

- Het filmpje mag niet langer dan 4 minuten duren en moet de kern neerzetten van wat je tot nu toe geleerd hebt.
- Je mag vrij in het gebouw overal gaan filmen, maar film geen andere mensen (of dingen) zonder dat je toestemming hebt gekregen.
- Houd je aan de regels die binnen je opleiding gelden voor vertrouwelijkheid

Aanwijzingen voor de docent:

Zorg dat er regels zijn, c.q. zie erop toe dat de bestaande regels in acht genomen worden: het materiaal is vertrouwelijk, blijft alleen in de klas, mag niet verder verspreid worden etc.

Deze filmpjes worden vervolgens klassikaal bekeken en nabesproken met de docent.

Aanwijzingen voor de docent:

Bij de nabespreking gaat het er vooral om dat goed wordt uitgelicht wat de studenten tot nu toe hebben geleerd over de presentiebenadering en hoe dat te zien is in de filmpjes die ze hebben gemaakt.

DEEL 5: ERVAREN

Onderdompeling in de leefwereld van de cliënt

In dit deel werken de studenten aan de volgende leeropgaven:

- het verblijven in de leefwereld van de cliënt, zonder rol of functie en zonder initiatief te nemen
- het opmerken van de eigen innerlijke stem, eigen impulsen, eigen (voor)oordelen, zekerheden en manieren van kijken
- het zich verplaatsen in de cliënt en het kijken vanuit het perspectief van de cliënt/bewoner
- voor de cliënt/bewoner en voor goede zorg opkomen

Aanwijzingen voor de docent:

In een van de vorige lessen is de ervaringsopdracht geïntroduceerd en toegelicht, en hebben de studenten een plan moeten maken voor de concrete uitvoering van die opdracht. Op dit punt aangekomen, worden de studenten verondersteld allemaal de ervaringsopdracht te hebben uitgevoerd en hun verslag daarover te hebben geschreven en ingeleverd. De docent heeft deze verslagen gelezen.

In de volgende les(sen) worden de verslagen van de ervaringsopdracht besproken aan de hand van de zogenaamde 'au, kou, help'-lijst, ontwikkeld door Madeleine Timmerman die een proefschrift heeft geschreven over de zorg voor ouderen met dementie¹⁰. De onderstaande tekst legt uit wat deze lijst inhoud en hoe die gebruikt kan bij het benoemen en bespreken van de ervaringen van de studenten die ze in hun verslagen hebben beschreven.

Deze lijst staat niet in het werkboek voor de studenten, maar wordt door de docent in het benodigde aantal exemplaren uitgeprint en tijdens de les uitgedeeld, zodat de studenten er aantekeningen op kunnen maken.

¹⁰ Madeleine Timmermann, *Relationele afstemming. Presentieverrijkte verpleeghuiszorg voor mensen met dementie*, Lemma 2010 (proefschrift)

DE 'AU, KOU, HELP'-LIJST

Met de term 'au, kou, help'-lijst wordt een hulpmiddel aangeduid dat gebruikt kan worden om naar zorgsituaties te kijken. Deze lijst is gemaakt door Madeleine Timmermann die heel veel filmpjes heeft bekeken die de afgelopen jaren gemaakt zijn in een verpleeghuis in Tilburg¹¹. Het zijn filmpjes die iets laten zien over hoe er zorg gegeven wordt aan bewoners, waar dat goed gaat en wat er niet goed in gaat. Ze heeft toen bedacht dat je met verschillende 'brillen' naar zorgsituaties kunt kijken. Die 'brillen' heeft ze 'kijkramen' genoemd, en ze onderscheidt er drie:

1. Het 'vaktechnische' kijkraam: daarmee kijk je of de zorghandelingen volgens het protocol goed gedaan zijn, bijvoorbeeld of het waswater warm genoeg is en of er verschillende handdoeken gebruikt worden voor boven en onder.
2. Het communicatie-kijkraam: daarmee kijk je of er goed contact gemaakt wordt met een bewoner.
3. Het presentie-kijkraam: daarmee kijk je wat er in de zorghandeling die uitgevoerd wordt gebeurt tussen de verzorgende en de bewoner. Sluit datgene wat gedaan wordt goed aan bij de bewoner? En als dat niet zo lijkt te zijn, moet die handeling (de voeten wassen, de trui uittrekken, een boterham geven) dan wel plaats vinden?

Madeleine Timmermann zag in al die filmpjes dat bewoners vaak op de één of andere manier laten merken of ze iets niet fijn vinden, bijvoorbeeld door te jammeren of door af te weren. Jullie kennen daar zelf vast voorbeelden van. Als we zorg geven en de bewoner vindt dat onplezierig of zelfs heel naar, dan voegen we eigenlijk leed toe bij de bewoner. Dat is natuurlijk niet onze bedoeling, maar het gebeurt toch. En dan moeten we ons afvragen of dat wat we aan het doen zijn wel het goede is, en of het echt nú en zó moet.

Een voorbeeld: een verzorgster vertelt over de mevrouw die twee keer per week naar de kapper moet en bij wie ze daarom 2 x per week de haren moet wassen. Mevrouw vindt dat verschrikkelijk en de verzorgster ging zich afvragen: móeten we dit wel zo doen? Nu worden de haren gewassen als mevrouw bij de kapper zit. Dat scheelt al een hoop.

In alle mogelijke reacties van bewoners viel op dat ze eigenlijk vrijwel altijd 'Au!', of 'Koud!' of 'Help!' riepen, en dat het daarbij kon gaan om lichamelijke ervaringen, maar ook om geestelijke ervaringen. In de hand-out die jullie kregen kun je lezen op welke verschillende ervaringen de uitingen van au, kou en help kunnen wijzen. Als we die nader gaan onderzoeken kunnen we er misschien ook achter komen hoe we het ongemak, de pijn of de kou van de bewoner kunnen voorkomen. De vraag is dan niet meer: 'Hoe kunnen we omgaan met lastig gedrag of weerstand van een bewoner?', maar : 'Wat is goede zorg of wat doen we wellicht niet goed, waardoor de bewoner weerstand vertoont?'

¹¹ Madeleine heeft hierover een mooi en goed leesbaar boek geschreven: *Goede zorg voor mensen met dementie. Presentieverrijkte verpleeghuiszorg* (Boom/Lemma 2011).

DE 'AU, KOU, HELP'-LIJST

	<i>Wat deed zich bij jou voor en/of hoe deed dit zich bij jou voor? Hoe heb je dit verwoord in je verslag?</i>	<i>Waarmee had jij je beter geholpen gevoeld?</i>
<p>AU</p> <p>Lichamelijke pijn of ongemak?</p> <p>Pijn door hardheid in aanraking?</p> <p>Pijn door onverwachte aanraking?</p> <p>Pijn door buiten spel gezet worden als iemand die iets over zichzelf te vertellen heeft?</p> <p>Alleen zijn met pijn die anderen niet opmerken?</p>		
<p>KOU</p> <p>Letterlijk kou lijden?</p> <p>Lijden aan kou en schaamte door onbedektheid?</p> <p>Figuurlijk in de kou gezet: niet gehoord worden ?</p>		
<p>HELP</p> <p>Het niet alleen meer redden?</p> <p>Even met rust gelaten willen worden?</p> <p>Niet meer weten wat er met je gebeurt en waarom?</p>		

OPDRACHT 20

Je gaat nu in groepjes van 4 je ervaringsopdrachten bespreken.

- Vertel aan elkaar:
 - wat heb je waargenomen?
 - wat deed dat met jou, hoe voelde je je daaronder?
 - wat zeiden de stemmetjes in je hoofd, welke 'innerlijke dialoog' merkte je bij jezelf op?
 - welke neigingen en impulsen nam je bij jezelf waar? En kon je die 'laten', of gaf je eraan toe?
- Lees vervolgens je eigen verslag nog eens goed door en kruis aan waar je momenten had dat je eigenlijk wel 'Au!' of 'Koud!' of 'Help!' had willen roepen.
- Noteer die momenten in de 'au, kou, help'-lijst die de docent heeft uitgedeeld.
- Maak als groep op een flap-over een overzicht van deze ervaringen.

Deze opdracht bespreek je gezamenlijk met je docent na.

OPDRACHT 21

Aanwijzingen voor de docent:

Tijdens de stages gebeurt het nog wel eens dat leerlingen situaties meemaken waarin ze vinden dat er eigenlijk geen goede zorg werd gegeven, maar waarbij ze het moeilijk vinden om daar iets van te zeggen. De onmacht die ze ervaren kan te maken hebben met:

- de leerling zelf (onervarenheid, onzekerheid, handelingsverlegenheid, angst, etc.)
- het team waarin hij of zij werkt (de vrede willen bewaren, geen confrontaties aan durven gaan, zich willen/moeten conformeren)
- de organisatie (systeemdruk, bezuinigingen, de manier van leidinggeven, dreiging van consequenties e.d.)

Deze opdracht wil de studenten:

- bewust maken van de druk waaronder ze staan om toch maar mee te gaan in iets wat ze eigenlijk niet in orde vinden
- concrete handvatten geven om op te komen voor goede zorg voor de cliënten

In de inleiding hebben we er al op gewezen dat ondersteuning, zelfzorg en empowerment van de zorggevers gefaciliteerd dienen te worden door de organisatie. Hoe dat gestalte zou moeten krijgen is een onderwerp dat het bestek van deze module te buiten gaat. Het is echter goed om te beseffen dat 'goede zorg' niet uitsluitend de verantwoordelijkheid is van de mensen op de werkvloer, maar ook en vooral die van de hele organisatie en haar management, leiding en bestuur. Wie zich nader op dit onderwerp wil oriënteren, verwijzen we naar enkele van onze publicaties, die gedeeltelijk gratis te downloaden zijn vanaf onze website:

Tweespraak – vier gesprekken over het ene goed van presentie, interne uitgave Stichting Presentie 2007, te bestellen via de website:

<http://www.presentie.nl/informatie/publicaties/item/368-tweespraak-vier-gesprekken-over-het-ene-goed-van-presentie>

Andries Baart en Frans Vosman, *Aannemelijke zorg. Over het uitzieden en verdringen van praktische wijsheid in de gezondheidszorg*. Uitgeverij Lemma, Den Haag, 2008, gratis te downloaden via <http://www.presentie.nl/publicaties/item/380-aannemelijke-zorg-de-uitgebreide-tekst-van-de-dubbeloratie-van-vosman-en-baart>

Andries Baart, Van bewegen naar bewogenheid. Een fenomenologische verkenning van zorg geven in een politiek-ethisch perspectief. SWP 2011 (zie <http://www.presentie.nl/publicaties/item/432-van-bewegen-naar-bewogenheid>)

Andries Baart, Jolanda van Dijke, Marjanneke Ouwerkerk en Elly Beurskens, *Buigzame zorg in een onbuigzame wereld. Presentie als transitiekracht*. Boom/Lemma uitgeverij, Den Haag 2011

Neem een situatie (of meerdere situaties) in uit je praktijkervaring in gedachten, waarvan je vindt dat je het eigenlijk niet zo goed, of niet 'present' hebt gedaan.

Denk nu na over de vraag:

- Wat maakte dat je deed wat je deed, terwijl je dat (achteraf) eigenlijk niet de goede manier van zorg verlenen vindt?

Bijvoorbeeld:

- Je deed wat iedereen op die afdeling deed, je nam hun werkwijze over
 - Je deed wat jou opgedragen werd, je had er niets over te zeggen
 - De professional die jou begeleidde was je voorbeeld en je ging er van uit dat deze het goed deed
 - Je durfde het niet te zeggen
 - De werkdruk was te hoog, je kon niet meer kritisch denken, en dus deed je het maar snel even
 - Er was geen goede begeleiding vanuit de instelling
- Denk vervolgens na over de vraag hoe je het anders had kunnen doen, bijvoorbeeld:
 - Toch melden dat je liever anders zou willen werken
 - Meer opkomen voor wat jij goed vindt voor de cliënten/bewoners
 - Vragen stellen over de gang van zaken bij je begeleider of collega's
 - etc.

Schrijf de antwoorden op deze vragen op en neem ze mee naar de klassikale bespreking.

Aanwijzingen voor de docent:

Besprek klassikaal (enkele van) de situaties die de studenten tijdens deze opdracht hebben opgeschreven. Gebruik deze bespreking om een overgang te maken naar de volgende opdracht, waarin er geoefend gaat worden met een of meer concrete situaties die de studenten hebben meegemaakt.

OPDRACHT 22

Je doet met de groep een rollenspel met 'plaatswisseling' om te oefenen hoe je kunt opkomen voor je cliënten en voor goede zorg.

Aanwijzingen voor de docent:

Wat studenten aan de opleiding tot verzorgende/verpleegkundige steviger zouden kunnen maken is het zich bewust worden van hun eigen normen en waarden: waar willen ze voor staan en wat is goede zorg?

De volgende opdracht laat de studenten oefenen met taal en handelen in situaties waarin ze de kwaliteit van de gegeven zorg ter discussie willen stellen. We maken daarbij gebruik van de 'open stoel methode', die hieronder wordt uitgelegd.

Vooraf

- Deze oefening vraagt om veiligheid en om de bereidheid bij de studenten om situaties waarover men onzeker is, aan de groep voor te leggen. Hou het daarom licht en eventueel zelfs speels.
- Leg van tevoren uit dat het niet gaat om het zoeken naar 'de' goede aanpak, maar om het vinden van een bij de inbrenger passende aanpak.
- Maak duidelijk dat er van iedere inbreng wel iets te leren valt: ieders aanpak en bijdrage kan nuttig zijn.

Basisregels

- Niet 'praten over', maar 'laten zien': de studenten moeten voordoen, demonstreren wat ze deden of zouden doen.
- Degene die de casus inbrengt bepaalt uiteindelijk wat hij/zij bruikbaar vindt voor zichzelf.
- Hoe meer deelnemers een bepaalde aanpak demonstreren, hoe meer keuzemogelijkheden er worden geboden aan de casusinbrenger.
- Erken dat het spannend en eng is om op de stoel te gaan zitten en iets te laten zien, maar probeer door aanmoediging en luchtigheid ieder te stimuleren mee te doen.
- Optie: laat de studenten de oefening in kleine groepen doen; dat schept veiligheid.

Start van de oefening

Zet 2 stoelen vóór de groep neer. Vraag of er iemand in de groep is die een situatie heeft meegemaakt die hij of zij wil inbrengen in deze oefening.

Oefening: de open stoel methode

(Niet erover praten, maar laten zien hoe jij het zou doen)

De onderstaande aanwijzingen zijn voor degene die een situatie in wil brengen.

Bepaal je leerdoel

- Waaraan wil je werken (welke vraag, moeilijkheid, vaardigheid)?
- Wat voor gedrag wil je uitproberen (bijvoorbeeld een zorgsituatie waarover je verontwaardigd bent bespreken met je leidinggevende, je onmacht bespreken, je gevoel van 'dit is verkeerd' uitspreken)
- Bespreek dit leerdoel kort met de groep en de docent

Schets de situatie (voor zover dat in de eerdere bespreking nog niet is gebeurd)

- Geef kort weer wat de situatie is, wie de gesprekspartner is (leidinggevende, collega, medewerker?) en wat je met hem/haar wilt bespreken.

Demonstreer

- Demonstreer met behulp van de 2 stoelen hoe dat gesprek verliep: op de ene stoel ben je jezelf, op de andere stoel speel je de reactie van je gesprekspartner na.

Luister

- Vraag aan de groep wat hen opvalt in dit gesprek: wat is typerend voor jouw gedrag?

Ervaar

- Neem nu plaats in de stoel van de ander. Je *wordt* nu deze ander (bijvoorbeeld die leidinggevende met wie je de situatie wilt bespreken) en je reageert zoals deze typisch zou reageren (maar overdrijf het niet, blijf natuurlijk). Je kent dit gedrag, maar je ervaart nu ook hoe het voelt.

Alternatieven

- De anderen proberen nu alternatieven uit, door te *demonstreren* hoe zij dit zouden aanpakken. Als er meer mensen zijn die een alternatief hebben bedacht, mogen ze één voor één op de lege stoel plaatsnemen en daar laten zien en horen wat zij zouden zeggen en hoe ze het zouden aanpakken.
- De groep probeert zoveel mogelijk verschillende alternatieven voor te spelen, zodat de inbrenger een grote variatie aan mogelijkheden kan zien, en kan ervaren wat het effect ervan is.

Herken

- Na iedere demonstratie beantwoord je de vraag: wat was *kenmerkend* voor deze aanpak? Geen discussie, slechts typering van de aanpak, procedure, stappen. Wat was de start, wat gebeurde er daarna, wat was je ervaring?

Kies en demonstreer opnieuw

- Maak nu een keuze voor één aanpak waarvan je hebt ervaren dat die het meest effectief is. Doe dit door weer op 'je eigen stoel' plaats te nemen.
- Een van de anderen kan nu je gesprekspartner zijn, omdat ze inmiddels ook begrepen hebben om wat voor soort van gedrag het gaat. De ander krijgt als opdracht om tegenspel te leveren, maar daarin ook niet te overdrijven.

Nabespreking

- De inbrenger geeft aan wat hij/zij geleerd heeft:
 - Hoe voelde het om deze oefening te doen?
 - Welke gedragsalternatief werkt?
 - Zou je het kunnen/durven/willen/mogen, wat ga je doen in de werksituatie?
- De evaluatie wordt verbreed naar de rest van de groep: wat hebben zij hiervan geleerd?

Aanwijzingen voor de docent:

Dit is de laatste oefening in de lessenserie; zorg dat deze goed wordt afgerond en alle 'losse eindjes' zijn opgeruimd. Daarna wordt de serie afgerond met een evaluatie (volgende pagina).

OPDRACHT 23: EVALUATIE

We sluiten deze lessenserie af met een schriftelijke evaluatie, die klassikaal wordt besproken als er voldoende tijd is.

- Schrijf voor jezelf op een A-4'tje wat jij geleerd hebt in deze lessenserie.
 - Wat zijn voor jou in deze lessen de belangrijkste inzichten geweest over
 - aansluiten en afstemmen?
 - waarnemen, spreken, luisteren en ervaren vanuit presentie?
 - perspectiefwisseling (hoe het is om op de stoel van de cliënt te zitten?)
 - Hoe zou jij nu omschrijven wat 'goede zorg' is?
 - Waarom zou je wel of niet vanuit de presentiebenadering willen werken?
 - Wat lijkt je moeilijk of gemakkelijk?
 - Past het bij jou?
 - Wat wil je zeker mee nemen naar de praktijk?
- Kijk hierbij ook eens naar wat je in het begin hebt geschreven bij opdracht 1, toen er gevraagd werd naar de eigenschappen die jou al of niet geschikt maken voor dit beroep: zijn dat eigenschappen die jou ook geschikt maken voor het werken vanuit de presentiebenadering?
- In de laatste alinea formuleer je een 'opdracht' voor jezelf voor je volgende stage- of werkervaring:
Als ik weer met ouderen werk, dan ga ik vooral proberen om:.....

Aanwijzingen voor de docent:

Als er voldoende tijd is, is het nuttig om de evaluaties klassikaal te bespreken: van anderen horen wat zij geleerd hebben, maakt vaak nog meer bewust van de eigen leerpunten.

Verzamel de schriftelijke evaluaties van de studenten en gebruik ze om de inhoud van de lessenserie en je eigen optreden te evalueren en voor een eventuele volgende keer bij te stellen.

De Stichting Presentie heeft als doelstelling het verder brengen van presentie, in samenspraak met mensen in de praktijk. Zo willen we graag het materiaal binnen het MBO-onderwijs nog verder doordenken en ontwikkelen. Wij zijn daarom geïnteresseerd in de ervaringen van zowel docenten als studenten met deze lesmodule en zouden het op prijs stellen als men die met ons wil delen, zodat wij daarvan kunnen leren. Reacties ontvangen we dan ook graag op ons mailadres: secretariaat@presentie.nl