



ANDERS LEREN KIJKEN

In iedere editie van *Zorg anno NU* vertelt een collega over zijn of haar werkveld. **Karin Kuhlmann (51) uit Haarlem werkt als trainer en coach bij haar bedrijf Konvida en heeft een verpleegkundige achtergrond. Karin werkt aan betere communicatie binnen teams van verzorgenden/verpleegkundigen en aan een betere omgang met mensen met dementie. Hierin is het begrip 'warme zorg' - al gebruikt Karin deze term zelf liever niet - erg belangrijk.**

Wat zijn je werkzaamheden?

"Kort gezegd: ik leer mensen - verzorgenden, verpleegkundigen, familieleden en andere betrokkenen - omgaan met mensen met dementie. Wat daarbij erg belangrijk is, is goed contact onderling. Het op een vriendelijke en fijne manier met elkaar omgaan, zowel collega's onderling als leidinggevend en familieleden. Als zij elkaar goed horen en zien, dan kunnen ze ook op een zo goed mogelijke manier met de cliënten of bewoners omgaan. Als een medewerker minder druk voelt of zich minder onzeker voelt, kan diegene er ook beter zijn voor een collega of cliënt. Ik leer mensen ook echt kijken naar mensen met dementie."

Hoe ziet dat kijken eruit?

"Ik geef een voorbeeld. Laatst was ik in een zorginstelling voor mensen met dementie, waar ik training geef. Daar sprak ik met een bezoeker en plots stond er een bewoner in de gang. Ik keek hem vriendelijk aan, zei nog niks en wachtte even af wat er bij hem gebeurde. Hij zei: "Ik zie jullie nooit meer" en zwaaide naar ons. Ik zwaaide terug en zei: "Oké, daag." Ik begreep niet wat hij bedoelde, maar dat hoeft ook niet. Wat we normaal in die situatie zouden doen, is tegen hem zeggen: "Nee hoor, ik ben straks weer bij u." Hem zogenaamd naar de realiteit terughalen. Of we gaan lachen. Of corrigeren, omdat we elk woord heel letterlijk nemen. Maar mensen met dementie

**Karin
Kuhlmann**

‘Je hoeft niet altijd meteen iets te zeggen’

verkeren in een heel andere staat van zijn, daar moet meer begrip voor zijn.”

Wat is warme zorg?

“Deze term gebruik ik eigenlijk nooit. Bij mij gaat het om aandacht. Het heeft heel erg te maken met kijken, invoelen en luisteren; wat beleeft iemand? Het tegenovergestelde van aandacht is zorg op de ‘automatische piloot’. Bijvoorbeeld als een verzorgende tegen een bewoonster zegt: “Wat zit uw haar mooi! Bent u naar de kapper geweest?” Dat is ‘op de automaat’, vooral omdat die mevrouw helemaal niet meer weet dat ze naar de kapper is geweest. Ik probeer mensen eerst te laten kijken. Je hoeft niet altijd meteen iets te zeggen of te vragen of je iets kan doen.

Als een bewoner opstaat tijdens het eten, hoef je niet meteen te vragen waar hij naartoe gaat. Geef hem maar de ruimte, terwijl je ondertussen wel oplet.”

Hoe geef je training?

“Ik werk met maximaal acht medewerkers per groepje. Een training begint met een bijeenkomst, waarin ik veel vertel over dementie en filmfragmenten laat zien. Ik ben niet heel erg van de theorie. Als iemand vraagt of een bewoner in fase 1 of 3 zit, heb ik geen idee. Dat is voor mij niet kijken, dat is een theorie. Ik vertel ook hoe geheugenverlies werkt. Hoe komt het dat de echtgenoot niet meer herkend wordt? Of dat een zuster met bijvoorbeeld een bril misschien als heel storend wordt

ervaren? Familieleden vinden het vaak erg verhelderend, omdat zij ervaren dat de dementerende niet in deze tijd aanwezig is, maar in het verleden. Na de bijeenkomst ga ik met een verzorgende of verpleegkundige de werkvloer op, om te observeren hoe er gecommuniceerd wordt tussen de medewerker en cliënt en wat er gebeurt. Dat is niet beoordelend, maar om te kijken waar de dementerende in zijn beleving zit, wat de cliënt bij de medewerker oproept en welk gedrag eruit voortkomt. Van daaruit gaan we kijken hoe er eventueel beter gereageerd of gekeken kan worden. Ik vind dat deze manier van werken veel meer toegepast zou moeten worden. Het zorgt voor rust, voor zowel zorgpersoneel als bewoners.”