

Wereldmodel van de ander als vertrekpunt

NLP en Dementie



Dit artikel is vooral bedoeld om te inspireren. Tijdens Coaching- en voorlichtingsbijeenkomsten over dementie, draag ik het nadrukkelijk uit: hoe je bewust kunt begeleiden, sturen en steunen en hoe NLP daarbij een excellent hulpmiddel is om excellente hulpverlener te worden voor de mens met dementie en diens mantelzorger.

Allereerst komt in dit artikel in grote lijnen aan de orde wat dementie is. Hoe uit deze ziekte zich en hoe vaak komt het voor? Het begrip NLP komt kort aan de orde, vooral in relatie met dementie. Verder staan er in dit artikel een aantal voorbeelden en oefeningen die ik veel gebruik tijdens voorlichtingsbijeenkomsten en trainingen. Ik spreek in dit artikel overigens steeds met voorkeur over de mens met dementie in plaats van de dementerende. Je hebt een aandoening, je bent 'm niet'!

In onderstaand artikel geef ik geen strikte omgangsregels over de vraag of je er nu wel of niet in meegaan als een mevrouw van 87 jaar zegt dat ze naar haar moeder gaat? De titel van dit artikel geeft overigens mijn mening hierover weer: het wereldmodel (MOW) van de ander is het uitgangspunt. Er bestaat voldoende

literatuur die "tips en tricks" over het omgaan met mensen met dementie geeft. Opmerkelijk hierbij is dat dit meestal gaat over WAT je kunt doen. Met NLP tools kom je een heel eind in HOE je dat doet.

NLP en dementie zijn twee elementen in mijn leven waar ik vrijwel dagelijks mee te maken heb, zowel persoonlijk als professioneel. Om met de dementie te beginnen: mijn moeder leed aan een vasculaire dementie en stierf in 2003 in een verpleeghuis. In 2007 overleed mijn schoonmoeder in een ander verpleeghuis. Zij had de ziekte van Alzheimer. Bij beiden was ik als mantelzorger zeer intensief betrokken. Beroepsmatig ben ik werkzaam in de gezondheidszorg met een steeds scherpere focus op dementie. Naast mijn betrokkenheid bij de dementie is NLP sinds jaar en dag niet meer weg te denken uit mijn leven. Als Master Practitioner in NLP en als (bijna afgestudeerd) NLP trainer pas ik bewust en onbewust veel van het geleerde toe in mijn leven en werk. "NLP is een activiteit en geen theorie", zegt van der Leij in het vorige themanummer van Inzicht. Dat klinkt mij als muziek in de oren.

Voor mij is het logisch en onomkeerbaar om deze twee werelden te vermengen en te (be)leven. Door het gebruik van NLP in het contact met de dementerende en diens mantelzorger kan ik een veilige en liefdevolle omgeving creëren, waarin verbale communicatie minder belangrijk lijkt. Hierdoor kan het gemis aan verbale (taal) vaardigheden of ander gedrag als minder schrijnend worden ervaren. Op deze manier in contact raken met de ander of dit leren aan een ander maakt dat ik harmonie en liefde ervaar.

Wat is dementie precies?

Dementie is een zeer ernstige hersenaandoening die vooral voorkomt bij ouderen. Van de mensen boven de 80 jaar is ongeveer dertig procent dement. Dat percentage zal in de toekomst hoger worden door de vergrijzing. Dat houdt in dat we steeds vaker en steeds meer geconfronteerd worden met de gevolgen van de ziekte.

Dementie is een verzamelnaam van verschijnselen die er op wijzen dat denkprocessen niet meer zo goed verlopen. Vaak hebben we het dan over geheugenverlies en moeite met aangeleerde vaardigheden. Soms gaat dit gepaard met gedragsveranderingen en stemmingswisselingen. De Ziekte van Alzheimer is de meest bekende en voorkomende vorm van dementie. De hersenen raken ernstig beschadigd door het afsterven van hersencellen, een proces dat steeds verder gaat. Denk- en geheugenstoornissen treden geleidelijk aan op en worden steeds ernstiger. Naar mate je ouder wordt neemt de kans toe om deze vorm van dementie te krijgen.

Welke verschijnselen hebben mensen met dementie? De lijst van de problemen die ontstaan in geval van dementie is lang en is bij een ieder weer anders. De volgende zaken kunnen zich voor doen:

- Het geheugen werkt minder goed en gaat steeds verder achteruit.
- De oriëntatie werkt niet meer goed. Ook treden meestal denkstoornissen op en krijgt men taal- en rekenproblemen.
- Ze begrijpen woorden niet meer, en kunnen niet goed meer praten.
- Het onderhouden van sociale contacten en relaties onderhouden is steeds moeilijker.

- Ze kunnen sommige (complexe) dagelijkse handelingen zoals wassen, koken, aankleden niet meer goed doen.
- Ze kunnen moeilijk dingen herkennen, ook al werken hun zintuigen goed.
- Er zijn vaak karakter- en gedragsstoornissen, ongedurigheid, achterdocht, onrust of agressie.
- Kleding, uiterlijk en hygiëne raken verwaarloosd, ze verliezen hun gevoel voor decor.
- Lichamelijke problemen kunnen ontstaan: incontinentie, vermageren, loop- en stapproblemen. etc.

Het ziekteproces verloopt over het algemeen in stadia, van lichte naar matige naar ernstige dementie. Het is vaak zeer moeilijk de verschillende stadia exact te onderscheiden of te bepalen. Meestal herken je deze pas door terug te kijken.

*geen baas
meer in eigen
hoofd*

Kan dementie genezen worden?

Dementie gaat niet meer over, het wordt alleen maar erger. De achteruitgang verloopt meestal geleidelijk, bij jongere ouderen wat langzamer. Het duurt meestal een tijd voordat het echt merkbaar wordt. Vaak merken de partner of anderen in de

omgeving de veranderingen, de achteruitgang als eerste.

De dementerende wordt steeds meer van anderen (mantelzorgers genoemd) afhankelijk voor de dagelijkse verzorging. De meesten worden uiteindelijk in een verpleeghuis opgenomen. Er wordt wereldwijd veel onderzoek naar behandelingen gedaan. Helaas is de verwachting dat er al snel een geneesmiddel gevonden wordt die vormen van dementie voorkomt of geneest (nog) niet reëel.

Communicatie, NLP en dementie

Een belangrijke bron voor mijn uitwerking van communicatie, NLP en dementie zijn beschreven in het boek van Joanne Koenig Coste "De taal van Alzheimer leren spreken" 2006, Uitgeverij Candide. Zij geeft de volgende basisprincipes voor het omgaan met mensen met dementie hierin aan:

1. Zorg ervoor dat de leefomgeving functioneel is;
2. Zorg dat communicatie mogelijk blijft;
3. Concentreer je op de nog resterende vaardigheden;
4. Leef je in de wereld van de mens met dementie; vooral z'n gedragsveranderingen
5. Blijf de mens met dementie stimuleren

In het kader van dit NLP-artikel zijn met name het tweede en vierde punt van belang.

Tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten met mensen die betrokken zijn bij dementie leg ik het meestal als volgt uit: "Communicatie gaat altijd om een kringloop: er zijn minstens twee mensen bij betrokken". Je kunt niet niet communiceren. Je communiceert met woorden, je stem en je lichaam: houding, gebaren, gezichtsuitdrukking. In geval van dementie vallen soms de woorden weg of lijken er minder toe te doen. Ik ken iemand met dementie die regelmatig zegt dat ze geen baas meer is over haar eigen hoofd.

Vrijwel altijd vraag ik aan de groep: "stel, je zit naast iemand met Alzheimer. Hij zegt niks en kijkt naar de grond. Jij zegt ook niks, jullie zitten daar maar wat. Is er dan sprake van communicatie?" Gelukkig is het antwoord meestal: "Ja, beslist wel." Door de aanwezigen een oefening, zie oefening 1, te laten uitvoeren, ervaren de aanwezigen al snel, los van opleiding, professionele niveau of rol als alfahulp, mantelzorgers, enzovoort hoe dat zit.

OEFENING 1 "EMOTIES RADEN"

Neem een emotie in uw gedachten: blij, boos, bang, verbaasd, maakt niet uit. Zeg nu tegen uw buurvrouw/buurman de volgende zin "Goedemorgen, het is een mooie dag vandaag" met deze emotie in gedachten. Vervolgens vertelt buurman / buurvrouw wat de zin bij haar/hem oproept. Klopte dit met de emotie die u er aan gaf in uw gedachten? Draai dan de rollen om.



Communicatie is zenden en ontvangen. Zeker voor mensen die dementeren is het belangrijk dat inhoud en verpakking bij elkaar passen. Hoe weet je nou dat wat je uitzendt gelijk is aan dat wat de ander ontvangt? Hoe vaak heb je al gezegd en/of gehoord: "ja, maar zo bedoelde ik het niet!"

Als voorbeeld het volgende gesprek met Dhr. L., 68 jaar, beginnend dementerend:
Hij: "zeg, ik moet...eh...beslist voor haar ... je weet wel... ja, zij doet het altijd goed, hoor, dus ... nee, nou, eh ... dat zal ze...ach, nou ja..., je snapt het toch wel?" Hij kijkt mij aan met grote ogen en wacht zo te zien op antwoord. Eerlijk gezegd snap ik er helemaal niks van. *Mijn reactie: "Inderdaad, zij doet het altijd goed, u hebt groot gelijk, tuurlijk, het is OK, ik snap het!"* Hierbij spiegel ik zijn gebaren en lichaamshouding en maak oogcontact. Mijn toon is laag en zakt aan het eind van mijn zin. Dit is kortweg creëren van Rapport, o.a. met behulp van HALTO's en back tracken. Hij laat met een glimlach merken dat het fijn is dat ik hem begrijp, ondanks zijn gehakkel.

Communicatie: liever leren HOE dan WAT...

De eerste indruk is belangrijk, dit geldt zeker voor het contact met een dementerende. Het maakt nogal wat uit of je hijgend en bezweet binnen holt of juist kalm en fris verschijnt. Of dat je mompelend en richting vloer spreekt of dat je duidelijk en rustig spreekt terwijl je iemand aankijkt. Laatst vertelde een verzorgende van een verpleegafdeling mij dat de houding van personeelsleden in het begin van de dag de sfeer en de stemming van de hele dag kunnen uitmaken! Haastige, gespannen medewerkers leidden naar onrustige bewoners. Praten doen we normaal met woorden. Bij een mens met dementie is het van groot belang om de woorden te ondersteunen met gebaren, om te laten zien en ervaren wat ik bedoel. Mensen met dementie beleven veel gevoelssignalen, tot ver in de dementie. Gevoelssignalen worden in een ander deel van de hersenen verwerkt dan de taalsignalen. Het hersengedeelte van de taalsignalen wordt veel vaker al vroeg in de dementie beschadigd, terwijl gevoelssignalen veel langer intact blijven. In mijn communicatie met de mens met dementie ondersteun ik mijn woorden meestal met stevige gebaren en soms ook met aanrakingen.

In alle groepen stel ik de vraag: "wat ervaar jij bij écht contact?" Meestal krijg ik antwoorden als: ontspanning, plezier, vertrouwen, verbondenheid, begrip, inspiratie, zelfvertrouwen, etc. Wel, als een ander in staat is om

dat allemaal bij jou op te roepen, wat doet dat dan met de ander? Dat wat je zendt, krijg je terug! Belangrijk is de manier waarop je iets zegt, meer dan wat je zegt.

In "NLP-land" is het communicatiewiel zeer bekend. Het wiel laat zien hoe belangrijk de non-verbale communicatie is. Al in les 1 leren Practitioners dat het in de communicatie vooral gaat over HOE men communiceert en in minder mate over WAT er wordt gezegd. Zeker in het contact met de mens met dementie geldt dit. Jij bent de boodschap! Woorden, geluid en beelden werken samen. Mijn tip aan medewerkers en mantelzorgers is: "Kijk eens goed hoe mensen met elkaar communiceren (bijvoorbeeld in een café, op recepties, in restaurants of op themadagen), het lijkt wel een dans." Door te "spiegelen" met de ander, stem je af op zijn/haar wereld. Om te oefenen in "afstemmen op de ander" maak ik vaak gebruik van een oefening met HALTO's, zie oefening 2.

OEFENING 2: "SPIEGELEN MET HALTO'S"

Ga weer even in tweetallen zitten, A leeft zich in in een emotie, zegt niets en laat de emotie "non-verbaal" zien aan B; B doet A na, spiegelt precies met HALTO's en raadt de emotie. Samen even kort nabespreken en dan de rollen omdraaien.

Afstemmen met woord en gebaar

Als ik dhr. Z. wil uitnodigen om te gaan zitten voor de koffie, dan doe ik dat met woord en gebaar. Hij houdt van stijl en etiquette, dat weet ik. Op deftige toon vraag ik hem: "Meneer, mag ik zo vrij zijn u uit te nodigen voor de koffie?" Tegelijkertijd maak ik met een breed armgebaar, als een lakei uit het land van Ooit, duidelijk om welke stoel het gaat. Ik houd oogcontact met hem en grijns. Hij lacht breed terug, neemt plaats op de stoel terwijl hij, eveneens op overdreven deftige toon: "Natuurlijk, jonge dame, ik dank u hartelijk". Hij hoeft niet te twijfelen over de stoel, over de reden van mijn uitnodiging, daarbij houdt hij van de "deftige" grapjes en kan eveneens een grapje terug maken. Mw. P. wil ik ook graag aan de tafel voor de koffie. Tegen haar zeg ik (terwijl ik haar al gebarend uitnodig om gearmd met me mee te lopen vanaf van de andere kant van de ruimte): "tante Nel, koffie! Kom je een lekker bakkie doen?" Tien tegen één dat ze zegt: "He, lekker meid, hebbie d'r wat bij of hoe zit 't?" Ook zij weet wat ze kan verwachten, hoeft geen onzekerheid te ervaren over waar, over hoe of over wat en ze voelt zich prettig.

Behalve dat ik hier heel bewust afstem op taal- en intonatie, ben ik hier ook Sorting by Other, het MOW van de ander is leidend in onze communicatie.

Zeg afgestemd wat je bedoelt!

Echte aandacht geven aan een ander door af te stemmen (verbaal en non-verbaal) geeft de ander vooral zekerheid. En dat is precies wat een mens met dementie kan gebruiken in zijn veranderende wereld! Natuurlijk is het ook belangrijk wát je zegt. En, om de ander het gevoel te geven dat je 'm begrijpt is het van belang om niet in te vullen maar te blijven bij wat de ander zegt. Hoe vaak hebben we niet de neiging om aan te vullen, samen te vatten, zinnen af te maken of onze eigen woorden te gebruiken! Voorbeeld: Dhr. F. spreekt Rotterdams met me: "... ach, ach, meissie, voel je eigen nie errug lekker?" Het maakt voor ons contact een groot verschil uit als ik zeg: "Nee, hoor, ik maak het uitstekend!" of als ik zeg: "Nou, 'k zal 't zeiltje nog nie strijke, ik kom d'r wel bove op hoor!" waarbij mijn toon misschien nog wel het belangrijkste is.

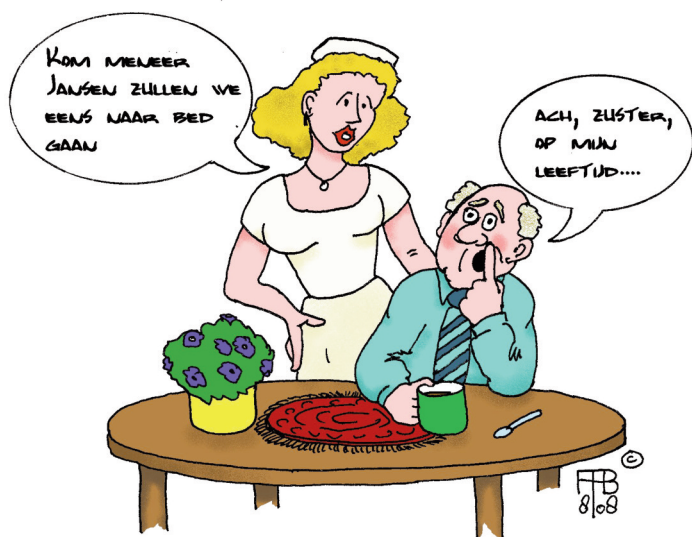
Een klassieker in deze is de volgende. In de ouderenzorg hoor ik nog steeds regelmatig een verzorgende tegen de mens met dementie 's avonds zeggen: "Gaaf u mee, we gaan naar bed!". Natuurlijk bedoeld ze dan: "ik ga u helpen bij het naar bed gaan". En hoewel menig senior verheugd reageert met: "Mooi, u gaat mee naar bed, begrijp ik?", leren we het malle taalgebruik nog steeds niet af! Over wiens MOW gaat dit nu eigenlijk en is dit nu Sorting by Self of Sorting by Other?

Volgen en leiden

Om de mens met dementie het gevoel te geven dat je hem begrijpt is het van belang om niet in te vullen maar te blijven bij wat hij zegt(volgen) en daarna eventueel pas leiden. Leiden is in deze: de ander "mee nemen" in de communicatie door, met aandacht en respect, iets subtiel te veranderen. In de omgang met de mens met dementie pas je je aan de persoon aan, en niet aan de dementie. Vertrek in elk gesprek vanuit aanwezige emoties, vanuit de mogelijkheden en de beperkingen, vanuit de wensen en interesses.

VOORBEELD VAN EEN GESPREK – NIET AFGESTEMD:

Schoonmoeder: "Meid, ik ben toch zo vervelend vandaag!" Ik: "Oja, voel je je moe ofzo?"
Schoonmoeder: "Moe? Hoe kommie daar nou bij? Nee hoor, 'k voel me kiplekker!" Schoonmoeder kijkt me volkomen verbaasd aan en haakt af. Einde gesprek.

**ZELFDE VOORBEELD – WEL AFGESTEMD:**

Schoonmoeder: *“Meid, ik ben toch zo vervelend vandaag!”* Ik (back tracken): *“Oh, vervelend?”*

Schoonmoeder: *“Ja, ik begrijp maar niet waar mijn moeder blijft, ik maak me echt zorgen!”* Ik (luchtige toon, back tracken, vanuit zitten naar staan komend): *“Nou, je hoeft je geen zorgen te maken, we gaan lekker wandelen buiten en lekker zonder zorgen.”*

Schoonmoeder: (ook omhoog komend uit de stoel en lijkt gerustgesteld) *“Oh, ik dacht al, nou, dan is het goed hoor, kom, lawegaan”*. Schoonmoeder en ik staan vrijwel gelijktijdig op en gaan wandelen. Einde gesprek.

Achter elke vreemd gedrag schuilt vaak een begrijpelijke reden. Daarom is het van groot belang te blijven investeren in het contact. Elk gedrag heeft een betekenis. Hoe beter je begrijpt waarom de mens met dementie iets zegt of doet, hoe beter je er mee kunt omgaan. Als je de oorzaak kent van het gedrag of de factor die dat uitlokt dan kun je vaak veel beter reageren.

MIJN MOEDER LIEP ÉCHT NIET WEG!

“Tien, nou hebben ze me bij m’n mouw gepakt en mee naar binnen genomen. Ik loop weg, zeggen ze. Ze zeggen: Nee, mw. van Sleen, u mag niet weglopen! U moet hier blijven. Kom, maar we gaan weer mee naar binnen! En dan doen ze alsof ik een klein kind ben. Kinderen lopen weg, ik toch niet?! Ik ging alleen even naar de winkels. Ik moet toch eten hebben! En dan pakken ze me in m’n kraag, echt waar, in m’n kraag! Voor de deur! Ik schaamde me dood. Hoe moet dat nou? Ik wil hier echt niet langer blijven. Dat snap je toch wel? Ik moet hier echt weg!”

NLP Interventie en suggesties

Stilstaan bij je eigen manier van communiceren met behulp van NLP-technieken betekent vaak dat je daarna succesvoller kunt communiceren. Door bijvoorbeeld beter aan te sluiten op de subjectieve ervaring van de ander. De mens met dementie kan de informatie die aangeboden wordt dan veel sneller tot zich nemen en verwerken.

Als begeleider en hulpverlener is sturen, beïnvloeden en begeleiden iets waar je continu mee bezig bent. Taal is hierbij misschien wel het belangrijkste instrument, zowel verbaal als non-verbaal. NLP biedt mogelijkheden om emotionele en sociale processen van een mens met dementie op een zeer liefdevolle en constructieve manier te begeleiden. NLP helpt zicht te krijgen wat de ander met zijn gedrag of emoties beoogt en geeft grip op wat jij wilt bereiken.

Zo maar, op een dinsdagmiddag ...

Het is dinsdagmiddag. Ik loop de huiskamer van het verpleeghuis in. Ik roep haar, met een iets verhoogde “Rotterdamse” toon, een wat langzaam ritme en heldere stem, zoals ze dat van mij gewend is: “Hallo ma ...”.

Ze hoort me direct, staat op en draait zich om. Ze blijft sterk voorovergebogen staan, de hand op de stoelleuning. Ze staat iets te lang zo en kijkt mij lang indringend aan. Ze lijkt vergeten hoe rechtop staan gaat na een lange zit. Ik sta voor haar en vermoed dat ze eveneens de woorden is vergeten om mij te begroeten. Ik ga, net als zij, gebogen staan, kijk haar aan en spreid langzaam mijn armen. Ik lach vriendelijk en zeg op een rustige, zachte toon: “Hallo, ma, wat fijn je weer te zien”. En tegelijkertijd ga ik langzaam rechtop staan, mijn stem wordt tijdens de zin wat luider en gaat omhoog. Ze volgt me, gaat rechtop staan en spreid ook haar armen.

We omhelzen elkaar, we geven elkaar een hartelijke kus, kortom, het is een prettige ontmoeting.

Hier is het tijd voor thee!

In dit artikel ben ik vooral ingegaan een aantal NLP basistechnieken, zoals het maken van Rapport, het toepassen van Leading en Pacing en Back tracken. Natuurlijk bestaan er nog meer NLP technieken en interventies die NLP biedt om mensen met dementie een constructieve, liefdevolle en harmonieuze manier te steunen en die van belang kunnen zijn in het omgaan met de mens met dementie.

Bijvoorbeeld:

- Chunken: vooral lateraal en up-chunken is in de communicatie met mensen met dementie een belangrijke vaardigheid.
- Strategieën: het in kaart brengen van coping-strategieën die een mens met dementie heeft om ‘overeind’ te blijven
- Miltontaal: in de dagelijkse omgang en gesprekken is Miltontaal vaak zeer prettig, zeker als dit gebruikt wordt om contact en begrip te bewerkstelligen
- Metaforen: vooral te gebruiken om zo onbewuste processen te sturen en beïnvloeden.

Ten slotte

De werkelijkheid is vaak bizar. De dementerenden in de thuissituatie hebben het meest te maken met huishoudelijke hulpen die geen of minimale scholing hebben gehad. En al helemaal niet op het gebied van effectieve communicatie!

Ik heb letterlijk ervaren dat met minimale inspanning (en NLP!) heel veel in korte tijd te bereiken is. In eenmalige workshops aan vrijwilligers, in middagjes en avondjes met bijvoorbeeld medewerkers van een facilitaire dienst uit een verpleeghuis, in uren doorbrengen op een afdeling en vooral door veel voor te doen heb ik prachtige resultaten bereikt.

De verhalen in dit artikel gingen vooral over de mens met dementie. In mijn praktijk heb ik uiteraard ook veel te maken met de naasten, de mantelzorgers. Zij worden dagelijks geconfronteerd met een familielid waar mee de communicatie ernstig is verstoord. Zij hebben te maken met crisis, verlies, onzekerheid en vele andere emoties. Tijdens de coachinggesprekken met hen maak ik eveneens veel gebruik van NLP-methoden en -interventies en ondervind (samen met hen) dat NLP-technieken een excellent hulpmiddel zijn.

TINEKE VAN SLEEN IS 35 JAAR WERKZAAM IN DE GEZONDHEIDSZORG. SINDS 1992 BEGELEIDT ZIJ VERANDERINGS-PROCESSEN, GEEFT WORKSHOPS, COACHING, TRAININGEN EN VOORLICHTING, ONDER ANDERE OP HET GEBIED VAN COMMUNICATIE, NLP EN DEMENTIE. ZE WERKT MET MEDEWERKERS VAN VERPLEEG- EN VERZORGINGSHUIZEN EN FAMILIELEDEN VAN DEMENTERENDEN EN WERKT ALS PROJECTLEIDER VOOR HET LANDELIJK DEMENTIEPROGRAMMA. MOMENTEEL IS ZIJ VERANTWOORDELIJK VOOR HET OPZETTEN VAN EEN ONTMOETINGSCENTRUM VOOR MENSEN MET BEGINNENDE DEMENTIE ÉN HUN MANTELZORGERS. ZIJ IS GECERTIFICEERD NLP-TRAINER.

Voor meer info en contact auteur:

Van Sleen Training & Innovatie: www.tevansleen.nl



Tineke van Sleen