

# Onvergetelijk

## COMMUNICATIE TIPS

Nu er in het museum een speciaal programma komt voor mensen met dementie en hun dierbaren, is het goed om je ervan bewust te zijn hoe je deze nieuwe doelgroep het best kunt benaderen. In dit document hebben we een aantal communicatietips bijeengebracht.

Het is belangrijk om je te realiseren dat er niet maar één manier is om met mensen met dementie en hun dierbaren om te gaan. Iedere bezoeker is uniek en ook dementie verloopt bij iedereen anders door de uiteenlopende uitingsvormen van de ziekte. Wat voor de een werkt, werkt voor de ander juist averechts. Wees daarom flexibel en onthoud dat het een kwestie van proberen blijft. De onderstaande richtlijnen zijn handvatten om je daarbij op weg te helpen.

### Verschijnselen van dementie die het museumbezoek kunnen beïnvloeden

- Geheugenproblemen
- Oriëntatieproblemen
- Taalproblemen (afasie)
- Handelingsproblemen (apraxie, agnosie)
- Visuele problemen
- Ongeremdheid
- Een gebrek aan emotie, motivatie of enthousiasme

**Let op:** deze verschijnselen hoeven niet per se gerelateerd te zijn aan de ziekte. Sommige mensen zijn bijvoorbeeld van nature al ongeremd. Het kan ook zo zijn dat iemand een beperking heeft die niet direct zichtbaar is. Behandel ook deze hulpvraag op een respectvolle manier.

### Uitgangspunten voor het maken van contact

- Oprechtheid
- Vriendelijkheid
- Geduld
- Flexibiliteit
- Tact

### Mensen benaderen

- Sta open voor de ander en onderzoek op welke manier je het best contact kunt maken, zowel verbaal als non-verbaal.
- Praat nooit over iemand alsof hij of zij er zelf niet bij is.
- Glimlach veel en benader mensen zo veel mogelijk van voren.
- Maak oogcontact of leg voorzichtig je hand op iemands arm om zijn of haar aandacht te trekken.
- Spreek mensen zo veel mogelijk aan bij hun naam. De naamstickers helpen je daarbij.
- Spreek mensen met dementie altijd direct aan. Pas als dit niet gaat, vraag je het aan de mantelzorger of begeleider.
- Dwing mensen nergens toe en respecteer het als iemand geen hulp wil.

### Prikkels

- Zorg voor één prikkel tegelijk: bekijk één object, geef één opdracht, stel één vraag.
- Geef duidelijke en bruikbare aanwijzingen die iedereen in de groep kan opvolgen.
- Verwijs alleen naar zichtbare mensen of objecten. 'Overhoor' niet.
- Maak expliciet wat je aan het doen bent, of gaat doen. Bijvoorbeeld: 'Ik pak even uw stoeltje' of 'Ik pak nu iets uit mijn tas dat we nodig hebben voor de opdracht'.

### Taalgebruik

- Houd het gesprek eenvoudig.
- Praat in korte, duidelijke zinnen en gebruik normale woorden. Zet een duidelijke punt aan het eind van een zin.
- Laat iedere zin slechts één boodschap bevatten.
- Let op de toon waarop je iets zegt. Spreek mensen op een normale, volwassen toon aan en voorkom betuttelende stemverhogingen.
- Begrijpt iemand je niet? Maak je verhaal of vraag dan korter of kleiner. Of stel een vraag die met een simpel 'ja' of 'nee' beantwoord kan worden.

### Ruimte voor eigen inbreng

- Durf stiltes te laten vallen. Geef iemand de tijd en ruimte om op zijn of haar manier te reageren – met woorden, blikken, geluiden of gebaren.
- Wees geduldig en heb niet meteen een oordeel klaar.
- Luister goed en handel vanuit oprechte nieuwsgierigheid naar wat iemand te zeggen heeft.
- Feiten hoeven niet helemaal te kloppen. Accepteer de belevingswereld van de deelnemers, ook al komt deze niet overeen met die van jou.
- Geef mensen met dementie nooit het gevoel dat er iets verkeerd gaat: ze doen het altijd goed en hebben altijd gelijk. Voorkom/beperk falen of faalangst onder alle omstandigheden.
- Leg de nadruk op wat mensen nog wel kunnen. Benadruk niet wat juist niet meer lukt, bijvoorbeeld door mensen te corrigeren of tegen te spreken.
- Moedig zo veel mogelijk aan en spreek oprechte waardering uit voor de bijdragen die mensen leveren.

### Onverwachte gebeurtenissen en lastige situaties

- Een gesprek kan een onverwachte wending krijgen door een grappige opmerking of een spontaan gebaar. Geniet daar samen van.
- Lach met, maar nooit om, iemand met dementie.
- Probeer bij angst of agressie iemand op een vriendelijke manier af te leiden.
- Als iemand een waanbeeld heeft, spreek deze persoon dan niet tegen, maar ga erin mee.
- Als iemand niet goed meer uit zijn woorden komt, vraag hem of haar dan iets aan te wijzen. Desnoods kun je ook vragen stellen die met een hoofdknik beantwoord kunnen worden.
- Als mensen je niet begrijpen, herhaal dan wat je gezegd hebt en gebruik daarbij dezelfde bewoordingen; een andere formulering kan verwarring opleveren.
- Weet je niet zeker hoe je iets moet aanpakken? Vraag het aan de persoon met dementie. Of aan de mantelzorger of begeleider, indien de persoon met dementie het zelf moeilijk vindt om antwoord te geven.

### Terminologie

De manier waarop je over dementie spreekt, heeft invloed op het zelfbeeld van mensen met dementie en de manier waarop anderen naar hen kijken. Let daarom goed op de woorden die je kiest als je met én over deze doelgroep praat. Door de juiste terminologie te hanteren, benaderen we mensen met dementie als 'mens' en niet als iemand die verworden is tot zijn of haar diagnose.

#### Spreek wel over:

- ouderen;
- mensen met dementie/alzheimer/geheugenproblemen;
- mensen met een beperking;
- mensen in een rolstoel;
- zorginstellingen.

#### Heb het liever nooit over:

- dementen/dementerenden;
- cliënten;
- patiënten;
- slachtoffers;
- gehandicapten;
- bejaarden(tehuis).

### Rolstoelen en andere hulpmiddelen

- Een rolstoel of ander hulpmiddel behoort tot iemands persoonlijke ruimte. Zit er niet aan zonder dat de gebruiker dit weet en zijn of haar goedkeuring heeft gegeven.
- Zorg er zo veel mogelijk voor dat je je op ooghoogte bevindt ten opzichte van iemand in een rolstoel.
- Als iemand slecht loopt en geen rolstoel wil gebruiken, respecteer dit dan. Soms lopen zij prettiger met een ander hulpmiddel.
- Houd hulpmiddelen binnen het bereik van hun gebruikers.
- Als iemand de weg vraagt, houd dan altijd rekening met de afstand en de begaanbaarheid.

### Ga er tot slot vanuit dat...

- ...mensen met een beperking deze zelf niet per se als zodanig ervaren.
- ...het niet per definitie de beperking is die voor 'drempels' zorgt, maar onze maatschappij.