

De stem van de patiënt

Enny Keiren (1958) is bedrijfspsychologe, trainer/coach en vaste discussieleider/initiator van het Toetstheaterⁱ. Mark Vervuurt (1966) is orthopedagoog/GZ-psycholoog, trainer/coach en acteur bij het Toetstheater.

‘Het Toetstheater werkt met ervaringsverhalen om geloofwaardige vragen en dilemma’s te kunnen voorleggen aan de vakbekwame zorgprofessionals.’

Toetstheater, werkwijze

Maud, een stoere jonge vrouw, is na een motorongeluk in revalidatie met een dwarslaesie. De verpleegkundige helpt met laxeren, maar behandelt haar ongeduldig en belerend. Haar moeder denkt de toekomst al te hebben geregeld: ‘Maud komt weer lekker thuis wonen.’

We zijn in een sketch beland van het Toetstheater, met in de zaal een deskundig publiek van verpleegkundigen. Het Toetstheater is gespecialiseerd in een vorm van educatief theater in zorg en welzijn, dat een open gesprek en reflectie in de groep uitlokt. Elk verhaal start met een scène die slecht afloopt, het ‘anti-model’. Daarin figureert een hoofdrolspeler die fouten maakt, maar toch herkenbaar is voor de toeschouwers in de zaal. In de startscene met Maud is het inmiddels fors uit de hand gelopen. De relatie tussen haar en de verpleegkundige staat op scherp. Het publiek is nu aan zet. De deelnemers verplaatsen zich in Maud en geven hun ‘toneelcollega’ aanwijzingen die vooral te maken hebben met haar benadering en aandacht. De scène moet helemaal over en het publiek springt nog regelmatig in om erger te voorkomen.

Voorwerk acteurs en voorwaarden

De acteurs hebben zich voorbereid met een uitgebreide uitleg over ervaringen met incontinentie bij mensen met een dwarslaesie. De informatie is aangeleverd door de opdrachtgever. Een citaat uit de uitgebreide documentatie: *‘In de revalidatie heeft men te maken met soms jonge mensen met dwarslaesie. In de eerste periode is men bezig met overleven. Alles ligt overhoop: de relatie, het gezin, het werk. Niets meer kunnen. Ondertussen is er die incontinentie. Valkuil voor verpleegkundigen is dat zij teveel aan de slag gaan met het regelen van praktische zaken (woningaanpassing, geavanceerde hulpmiddelen bij incontinentie) en daarbij ook trouw de protocollen volgen die stap voor stap aangeven wat er gebeuren moet. Maar de acceptatie is er niet bij de revalidant. De gesprekshouding is dus heel belangrijk.’*

Verpleegkwaliteit vraagt hier om maatwerk met aandacht voor non-verbale taal, voor biografische context en voor het leren leven in afhankelijkheid.

Ervaringsverhalen

Het Toetstheater werkt met ervaringsverhalen om geloofwaardige vragen en dilemma’s te kunnen voorleggen aan de vakbekwame zorgprofessionals. Van belang is een setting die klopt, juiste vaktermen en herkenbare fouten. Zij zorgen voor aansluiting op de belevingswereld van het publiek.

Ook de patiënt moet ‘kloppen’. De acteurs gaan op zoek naar een realistische verbeelding in houding, gedrag, spreektaal en mimiek. Veel sketches van het Toetstheater zijn aangevuld met actuele zorginhoudelijke informatie en patiënteninformatie. De acteurs van het Toetstheater hebben bovendien allen werkervaring in de zorgsector. Zij weten wat er leeft en verdiepen zich in ervaringen

van anderen. De rol van de patiënt wordt zo integer mogelijk gespeeld, met af en toe wat gekkigheid zodat er ruimte is voor relativering. Maar het moet niet tot karikatuur verworden.

Rol publiek

Het publiek mag regisseren en kan dus op een goed verloop of een goede uitkomst aansturen. Het is niet altijd op voorhand duidelijk wat goed is. In de zorgsector is het beroepsmatige doen en laten vaak intiem, ingrijpend of riskant. Het kan onomkeerbare gevolgen hebben en ervaren worden als schadelijk of juist andersom: weldadig. Het is gericht op goed leven, of verder kunnen leven, of goed sterven. De vraag óf er moet worden gehandeld, en hoe dan, is nauw verbonden met de manier waarop de betrokkenen dat intieme, die risico's, dat leed, dat weldadige, dat leven en sterven interpreteren en beleven.

De patiënt op het podium laat zien, verbaal en non-verbaal, of er weldaad of juist leed wordt toegevoegd. De acteurs zetten daarvoor in hun spel allereerst de gevoelens en gedachten in, die de ander op dat moment bij hen oproept. Als iemand uit het publiek te snel invult wat er in onze patiënt om gaat, straft de acteur dit af door te provoceren. Als er mooie warme interventies uit de zaal komen, beloont de acteur het publiek met vertedering.

Reflectie

Het is niet vanzelfsprekend dat professionele keuzes bewust zijn en ook niet dat ze zichtbaar en bespreekbaar worden. Wil dat gebeuren, dan is reflectie noodzakelijk en een onderling gesprek. Het zijn vaak de verhalen en commentaren van patiënten en collega's die tot verheldering leiden van onderliggende technische en normatieve uitgangspunten van professioneel handelen. Door erover te praten, komen professionals erachter hoe ze denken en waardoor zij zich laten leiden in hun handelen.

Hoe gaat het verder met Maud? De time-outs in de sketch zijn door het publiek benut om te zorgen dat Maud degene is die aangeeft waar ze hulp wil. De verpleegkundige doseert haar informatie heel anders, op een meer informele en minder technische manier. Zij geeft Maud de ruimte om frustraties en onzekerheden over haar nieuwe levenssituatie te uiten. En moeder? Die erkent wel dat ze te zorgelijk was, maar ach, het gaat haar toch ook aan het hart?

ⁱ Het Toetstheater (www.toetstheater.com) is opgericht in 1994 en gespecialiseerd in een vorm van educatief theater die gezamenlijke reflectie uitlokt. Het Toetstheater heeft veel affiniteit en ervaring met thema's in de sfeer van moreel beraad. Wij verzorgen jaarlijks tientallen optredens, waarvan de thema's voortdurend meebewegen met de actualiteit.